INGO

RELAZIONE ANNUALE DI IMPATTO

ESERCIZIO SOCIALE 2024

Redatta ai sensi della Legge 208/2015
Esercizio 1/1/2024 – 31/12/2024

INDICE DEGLI ARGOMENTI

1. Lettera agli Stakeholders – Amministratore/ Presidente 3

2. Introduzione 5

3. Chi siamo e cosa facciamo – Identità aziendale 6

4. L'impatto generale 9

4.1 Il B impact assessment **9**

Focus: INGO e i suoi stakeholder **11**

5. L'impatto specifico 14

5.1 I temi materiali di INGO **14**

5.2 Impatto sociale **16**

5.2.1 Benessere dei dipendenti 16

5.2.2 Formazione dei dipendenti/sviluppo professionale del personale e Crescita Culturale Aziendale Responsabile 18

5.2.3 Libertà di Associazione e Rappresentazione dei lavoratori 20

5.2.4 Salute e Sicurezza sul lavoro 21

5.2.5 Parità di Genere, tutela della diversità e della fragilità 22

5.2.6 Cybersecurity e Dati 25

6. Impatto ambientale 28

6.1 Emissioni **28**

6.2 Energia **30**

6.3 Inquinamento aria **31**

6.4 Generazione rifiuti **32**

6.5 Progetti ambientali **33**

7. Impatto economico e di governance 34

7.1 Anticorruzione e Whistleblowing **34**

7.2 Conformità alle normative **35**

7.3 Valore economico generato, trattenuto e distribuito **37**

7.4 Certificazioni **38**

8. Uno sguardo al futuro: gli impegni 2025 40

9. Nota metodologica..... 40

10. Indice dei contenuti GRI 42

1. Lettera agli Stakeholders – Amministratore/ Presidente

Lettera Agli Stakeholder

Signori Soci e portatori di interesse di INGO,

sono lieto di comunicarvi che la nostra trasformazione in Società Benefit, avvenuta nel gennaio scorso, ha segnato l'inizio di un percorso strutturato e consapevole verso il bene comune e la sostenibilità. Con l'avvio della gestione 2024, consolidiamo il nostro impegno nel generare un impatto positivo, integrando in modo sempre più incisivo obiettivi di sostenibilità sociale e ambientale nella nostra strategia aziendale, senza mai perdere di vista la solidità economica e una prospettiva di crescita duratura.

Fin dall'inizio, la nostra azienda ha posto grande attenzione alla creazione di valore sociale duraturo per tutti gli stakeholder. Tuttavia, il contesto attuale ci sollecita ad affrontare con maggiore determinazione e concretezza le sfide legate alla sostenibilità, in tutte le sue declinazioni: economica, ambientale e sociale. La nostra missione come Società Benefit è quella di coniugare crescita economica e responsabilità, creando un impatto positivo sulla comunità e sul territorio in cui operiamo, con l'obiettivo di promuovere il bene comune attraverso pratiche aziendali etiche e sostenibili.

Uno degli aspetti più rilevanti quando si parla di sostenibilità riguarda l'impatto ambientale. Sebbene la nostra attività abbia un'incidenza relativamente contenuta in termini di emissioni e inquinamento, riteniamo fondamentale contribuire alla salvaguardia del pianeta.

Per questo motivo, è in via di definizione un percorso volto a raggiungere la neutralità climatica entro i prossimi 5-8 anni, adottando tecnologie innovative e modelli organizzativi avanzati.

Ad esempio, abbiamo avviato l'implementazione di sistemi digitali per ridurre il consumo di carta, ottimizzato i processi di gestione dell'energia nei nostri uffici e incentivato l'utilizzo di mezzi di trasporto a basso impatto ambientale per i nostri collaboratori.

Un'attenzione particolare è stata riservata alla gestione degli spazi lavorativi e alla mobilità sostenibile, favorendo soluzioni che riducano gli spostamenti casa-lavoro e migliorino l'equilibrio tra vita professionale e personale. Questo approccio si tradurrà in una maggiore soddisfazione per i nostri collaboratori e in un'organizzazione del lavoro più efficiente e sostenibile.

Al contempo, siamo consapevoli che la sostenibilità non può prescindere dall'equilibrio economico. La nostra strategia prevede un modello di business solido e responsabile, capace di generare valore nel lungo termine. Siamo disposti a investire parte del nostro profitto per favorire una crescita

sostenibile che benefici l'azienda, l'ambiente, la collettività e tutti gli stakeholder, operando con trasparenza, correttezza e autenticità.

Il report che segue testimonia il nostro impegno e traccia il percorso che abbiamo intrapreso per rendere la nostra azienda un esempio concreto di sostenibilità, responsabilità sociale e promozione del bene comune.

Marco Durante
Presidente

2. Introduzione

Negli ultimi anni, il concetto di società benefit ha guadagnato crescente attenzione, poiché sempre più aziende riconoscono l'importanza di combinare la generazione di profitto con un impatto positivo sulla società e sull'ambiente.

Le società benefit si impegnano infatti a perseguire scopi di beneficio comune, promuovendo pratiche aziendali responsabili e sostenibili, oltre agli obiettivi economici.

Nel contesto del settore in cui INGO opera, un settore tradizionalmente associato a sfide quali alti livelli di stress, turni di lavoro e impatti socioeconomici delle condizioni lavorative, l'adozione del modello di società benefit rappresenta un'opportunità strategica per rivoluzionare il modo di operare, *migliorando il benessere dei dipendenti, l'efficienza operativa e la qualità del servizio offerto.*

Attraverso l'analisi degli impatti sociali, ambientali ed economici, intendiamo evidenziare come la transizione verso un modello di business sostenibile possa non solo rispondere alle esigenze dei dipendenti e della comunità, ma anche migliorare la competitività e la reputazione dell'azienda nel mercato.

3. Chi siamo e cosa facciamo – Identità aziendale

Oltre 25 anni di storia

Fondato nel 1998 come Phonetica, il nostro marchio ha una lunga storia di eccellenza nel campo dei servizi BPO. Da allora, abbiamo fornito soluzioni multilingue 24/7 a livello globale. La nostra esperienza abbraccia sia servizi *inbound*, come customer service, centralino e help desk specializzati, che progetti *outbound* mirati a potenziare i business e migliorare la *customer retention*.

La nostra volontà è di affiancare clienti e partner, sia in Italia che nel resto del mondo, nello sviluppo dei processi legati alla "*customer experience*". Offriamo consulenza, tecnologie proprietarie e servizi personalizzati per garantire e far evolvere il rapporto di fiducia tra le aziende e i propri clienti. Ci impegniamo a fornire soluzioni che siano al servizio delle persone, nel rispetto della sostenibilità.

L'impegno di INGO per il bene comune

INGO ha scelto un approccio che tenga conto delle persone e del mondo in cui viviamo. Le scelte fatte nel tempo rappresentano il cuore pulsante di tutto ciò che la nostra azienda si impegna ad essere. Per questo abbiamo intrapreso una serie di iniziative che ci permettano di crescere in modo equo e sostenibile, continuando a guardare al futuro con occhi pieni di stupore e speranza.

Le risorse umane: il motore dell'innovazione di INGO

Le soluzioni di INGO sono ispirate dalle più innovative tecnologie ma sono rese possibili solo grazie al valore aggiunto delle risorse umane che ogni giorno contribuiscono con il loro talento, passione e dedizione a rendere realtà ciò che sembrava impossibile.

Mission

Lavoriamo per il benessere dei clienti, delle persone e dell'ambiente

Coordiniamo sinergie interne per garantire l'eccellenza in ogni aspetto della filiera delle relazioni tra aziende e clienti.

Ci distinguiamo per il valore che generiamo attraverso relazioni paritarie, basate sull'ascolto e sul rispetto dei valori fondamentali del nostro Gruppo.

Poniamo una particolare attenzione al benessere dei nostri collaboratori e adottiamo un forte orientamento al Bene Comune in tutte le nostre azioni.

La nostra *mission* è un costante impegno verso l'innovazione, la collaborazione e la creazione di valore sostenibile per tutti gli attori coinvolti nelle nostre attività.

Vision

Lavoriamo in un settore in costante evoluzione, dove ogni sfida rappresenta un'opportunità di crescita.

Acquisiamo e guidiamo le aziende del Gruppo con l'obiettivo di offrire soluzioni, risorse e competenze all'avanguardia, permettendo loro di affrontare con successo le complesse dinamiche della *Customer Experience*, sia quelle presenti che future.

Il nostro impegno va oltre la semplice risoluzione delle sfide quotidiane. Miriamo a definire nuovi standard di eccellenza nel settore, anticipando i bisogni emergenti e guidando la trasformazione digitale in modo proattivo.

Insieme, costruiamo un futuro in cui l'innovazione e l'efficienza definiscono il successo aziendale e l'esperienza del cliente.

Valori

Siamo mossi dalla consapevolezza dei nostri doveri e dal costante impegno verso l'eccellenza e il benessere di chiunque entri in contatto con noi.

Spirito di squadra: Creiamo sinergie, collaboriamo e ci supportiamo reciprocamente, riconoscendo il valore unico che ogni individuo porta al tavolo. Lavoriamo come un'unica squadra, condividendo idee e obiettivi comuni, per raggiungere risultati straordinari insieme.

Innovazione: La nostra mente è aperta, pronta ad accettare sfide e a cercare soluzioni creative. Siamo guidati dalla voglia di superare i limiti e di anticipare i bisogni futuri, spingendoci costantemente verso l'avanguardia e l'innovazione.

Autenticità: La nostra forza risiede nell'autenticità. Operiamo con integrità e trasparenza, mantenendo sempre l'identità e i principi fondamentali della holding, sia nelle relazioni interne che esterne.

Rispetto della persona: Ogni individuo è prezioso e merita rispetto. Ci impegniamo a riconoscere e a valorizzare la diversità, prendendoci cura delle esigenze e delle aspirazioni di coloro che ci circondano, in un costante rispetto delle dimensioni umane e sociali.

Responsabilità: Siamo consapevoli del nostro impatto sul mondo e ci assumiamo la responsabilità delle nostre azioni. Operiamo con un forte senso di responsabilità sociale e ambientale, impegnandoci a lasciare un'impronta positiva nel mondo in cui viviamo.

4. L'impatto generale

4.1 Il B impact assessment

Il B Impact Assessment (BIA) è uno standard sviluppato dall'ente no profit B Lab che consente di valutare l'impatto complessivo dell'azienda in cinque aree di riferimento: **Governance, Lavoratori, Comunità, Ambiente, Clienti** e fornisce una visione complessiva delle aree di valutazione, stabilendo gli 80 punti come soglia di equilibrio tra il valore che l'azienda genera e quello che contribuisce a rigenerare.

Attualmente, rileviamo un buon punteggio nelle aree relative a: "*Governance*", "Lavoratori", "Clienti", "Comunità"; un posizionamento leggermente inferiore si registra nell'area "Ambiente", ambito al momento meno rilevante ma in cui sono stati definiti degli obiettivi di miglioramento, con l'implementazione di specifiche progettualità.

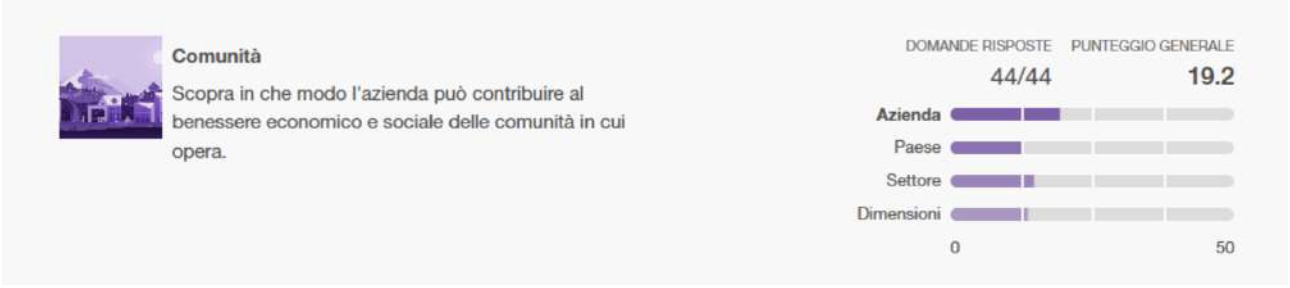
Governance

L'area *Governance* valuta la missione complessiva dell'azienda, l'impegno rispetto al suo impatto sociale e ambientale, l'etica, la trasparenza, la capacità di proteggere la propria missione e di considerare formalmente le parti interessate nel processo decisionale attraverso la propria struttura aziendale.

Lavoratori

L'area Lavoratori valuta i contributi dell'azienda alla sicurezza finanziaria, alla Salute e Sicurezza delle proprie persone, al benessere, allo sviluppo della carriera e al coinvolgimento dei dipendenti. Si tratta di una sezione significativa che considera inoltre i modelli di business progettati a beneficio dei lavoratori.

Comunità



L'area Comunità valuta il coinvolgimento e l'impatto dell'azienda sulle comunità in cui opera, assume e da cui proviene. Gli argomenti includono diversità, equità e inclusione, impatto economico, impegno civico, donazioni, gestione della catena di approvvigionamento. Inoltre, questa sezione riconosce i modelli di business progettati per affrontare problemi specifici dedicati alla comunità e allo sviluppo economico locale, inclusi impegni formali di beneficenza.

Ambiente

L'area Ambiente valuta le pratiche complessive di gestione ambientale dell'azienda, nonché il suo impatto su aria, clima, acqua, territorio e biodiversità. L'analisi include l'impatto diretto delle operazioni di un'azienda e, ove applicabile, della sua catena di approvvigionamento e dei canali di distribuzione.

Clienti

L'area Clienti valuta la gestione dei propri clienti attraverso la qualità dei suoi prodotti e servizi, il marketing etico, la privacy e la sicurezza dei dati e i canali di feedback.

Focus: INGO e i suoi stakeholder

Il coinvolgimento degli stakeholder e l'identificazione dei temi rilevanti nella matrice di materialità

Ci troviamo attualmente in una fase di perfezionamento dei processi interni che includono un coinvolgimento più strutturato e formalizzato dei portatori d'interesse, interni ed esterni, rispetto ai temi materiali dell'azienda, ossia i temi rilevanti legati alla sostenibilità che esercitano maggiori impatti nei confronti degli stakeholder.

Per redigere questa prima relazione di impatto, abbiamo selezionato un primo elenco di portatori d'interesse che sono stati coinvolti tramite un questionario al fine di conoscere la loro percezione e opinione sui temi di sostenibilità internamente individuati:

- Proprietà
- Collaboratori interni
- Fornitori
- Collaboratori esterni
- Banche

Su 822 invii, 248 sono state le risposte ricevute al questionario, che ci hanno consentito di elaborare la prima matrice di materialità.

Agli Stakeholder è stato richiesto di esprimere con un voto da 1 a 5 - dove 1 è considerato non prioritario e 5 assolutamente prioritario – l'importanza dei temi di sostenibilità proposti, in relazione alle attività e al contesto in cui operiamo.

I temi di sostenibilità proposti nel questionario sono stati identificati attraverso un processo di auto-valutazione degli impatti, nell'area sociale, ambientale, economica e di governance. A seguito dell'identificazione degli argomenti di sostenibilità più importanti per l'azienda, il Comitato di Sostenibilità composto rispettivamente da Danilo Vivarelli - AD di Technesy Holding, Nicola Ventura - CFO di Technesy Holding, Lorenzo Finazzi - HR Manager di Technesy Holding, Serena Durante - Marketing Manager di Technesy Holding, Simona Bombardieri – Legal & Compliance Officer di Technesy Holding, Martino Carrera - CEO di Ingo S.r.l. Società benefit e Christian Orlandi - CEO di Xcally S.r.l. ha attribuito un peso a ciascun tema potenzialmente rilevante identificato, rendendo quelli considerati particolarmente prioritari dei "temi materiali" da sottoporre agli stakeholder. Seppur trattasi di un processo iniziale, il nostro intento è indirizzato ad adottare una metodologia e un processo che ragionino in ottica di "analisi di materialità" ed in futuro di "doppia materialità" come richiesto dalla nuova normativa europea sulla rendicontazione societaria di sostenibilità. Si tratta di un processo graduale che intendiamo sviluppare, partendo da quanto presentato in questa Relazione.

I temi considerati rilevanti dal Comitato di Sostenibilità sono inferiori rispetto a quelli che si è deciso di sottoporre agli stakeholder, questo per assicurare il più ampio coinvolgimento degli stessi nella individuazione di quali siano effettivamente gli impatti esercitati dall'azienda in tutte le aree d'impatto, provando ad avere così uno sguardo più completo delle opinioni delle diverse categorie di stakeholder coinvolte. Di seguito, i temi di sostenibilità che sono stati sottoposti all'indagine degli stakeholder:

1. Formazione dei collaboratori interni e sviluppo professionale del personale
2. Gestione delle risorse umane e benessere dei dipendenti
3. Libertà di Associazione
4. Salute e Sicurezza
5. Parità di genere, diversità e fragilità
6. Cybersecurity e Protezione dati
7. Comunità
8. Riduzione rifiuti
9. Energia
10. Aria
11. Emissioni
12. Progetti ambientali
13. Crescita culturale aziendale

L'analisi dei risultati del questionario d'indagine ha evidenziato una forte convergenza tra la rilevanza attribuita agli aspetti materiali dall'organizzazione e quella percepita dagli stakeholder.

L'analisi dei risultati emersi ci orienta pertanto a concentrare gli sforzi in ambito di sostenibilità su tematiche che generano un impatto significativo per i portatori di interesse; emerge chiaramente che i temi materiali con i punteggi più elevati nella matrice sono temi sui quali risulta strategico continuare a investire e che riportiamo di seguito in ordine di rilevanza:

	Proprietà	**Tutti**
Formazione dei collaboratori interni e sviluppo professionale del personale	4,4	4,4
Gestione delle risorse umane e benessere dei dipendenti	4,6	4,4
Salute e Sicurezza	4,6	4,3
Cybersecurity e Protezione Dati	4,6	4,4
Parità di genere, diversità e fragilità	4,4	4,4
Crescita culturale aziendale responsabile	4,4	4,3
Aria	4,4	4,2
Emissioni	4,4	4,1
Libertà di associazione e rappresentanza lavoratori	4,2	3,7
Energia	4,2	4,0
Riduzione rifiuti	4	4,0
Progetti ambientali	3,8	4,0
Comunità	3,6	4,0

5. L'impatto specifico

5.1 I temi materiali di INGO

Nella nostra realtà, i temi materiali sono strettamente legati a vari fattori, tra cui le condizioni di lavoro dei dipendenti, la qualità del servizio offerto, l'efficienza operativa, l'innovazione tecnologica, e la responsabilità ambientale. Ogni aspetto di questi temi non solo ha un impatto diretto sulle performance aziendali, ma contribuisce anche a definire il ruolo dell'azienda nella comunità e nel contesto socio-ambientale in cui opera.

Questa sezione esplorerà i principali temi materiali individuati nell'ambito dell'attività della nostra società benefit, analizzando i relativi impatti positivi e le sfide associate.

Ogni tema materiale sarà analizzato in dettaglio, descrivendo come è importante valutare il bilanciamento tra gli obiettivi economici con quelli sociali e ambientali, contribuendo così al raggiungimento del beneficio comune e alla creazione di valore condiviso per tutti gli stakeholder.

Il metodo adottato per la definizione dei temi materiali

Si riporta di seguito una panoramica dettagliata delle fasi principali per la definizione dei temi di materialità applicate:

1. Identificazione degli Stakeholder rilevanti

La prima attività svolta è stata l'identificazione e la mappatura degli stakeholder rilevanti per l'organizzazione e che presentano delle aspettative, preoccupazioni e necessità differenti da tenere in considerazione.

Gli stakeholder attualmente individuati sono i seguenti:

- Proprietà
- Collaboratori interni
- Consulenti esterni
- Fornitori
- Banche

2. Raccolta dei Dati

Una volta identificati gli stakeholder, gli stessi sono stati coinvolti, attraverso una survey anonima, nella definizione delle loro aspettative e relativo grado di importanza rispetto ai temi materiali identificati.

3. Analisi dei Temi di Materialità

Dopo aver raccolto i dati, abbiamo esaminato le rilevanze emerse rispetto la categorizzazione ESG pertanto:

- Impatti ambientali (emissioni di CO2, uso delle risorse naturali, gestione dei rifiuti)
- Responsabilità sociale (diritti umani, equità, inclusione, benessere dei dipendenti)
- Governance aziendale (etica negli affari, anticorruzione, rendicontazione)

4. Definizione dei Temi di Materialità

I temi di materialità sono stati selezionati in base alla loro rilevanza sia per l'azienda che per gli stakeholder e si esplicano nei temi di seguito indicati:

IMPATTO AMBIENTALE (**E**):

- Emissioni
- Energia
- Inquinamento
- Rifiuti

IMPATTO SOCIALE (**S**):

- Benessere dei dipendenti
- Formazione dei dipendenti
- Libertà di associazione
- Salute e sicurezza luoghi di lavoro
- Parità di genere e tutela della diversità
- Cybersecurity e dati
- Partecipazione comunitaria

IMPATTO ECONOMICO E DI GOVERNANCE (**G**):

- Crescita culturale aziendale Responsabile
- Protezione dei Whistleblower
- Conformità alle normative
- Valore economico generato e distribuito
- Certificazioni

5. Definizione degli Obiettivi e delle Azioni

Una volta stabiliti i temi materiali, sono stati definiti obiettivi chiari e misurabili per ciascun tema, i quali verranno monitorati nel tempo e aggiornati regolarmente.

Descrizione dei temi materiali e relativi kpi

5.2 Impatto sociale

5.2.1 Benessere dei dipendenti

Impatto

L'organizzazione ha come scopo di business la fornitura di soluzioni di *Customer Experience* attraverso un approccio integrato che combina le competenze umane con la tecnologia proprietaria di BPO automatizzato. In termini di volumi è prevalente lo svolgimento di attività cosiddette di "contact center", che coinvolgono la maggior parte dei dipendenti di INGO e possono avere un impatto significativo sul loro benessere. Tali impatti dipendono da diversi fattori, tra cui le condizioni dell'ambiente di lavoro, le politiche aziendali e la gestione operativa delle singole commesse.

Stress e Ansia:

I dipendenti sono spesso sottoposti a pressioni per raggiungere obiettivi specifici di qualità o di performance (come la gestione di un determinato numero di chiamate o il controllo della durata delle conversazioni), il che può generare ansia e stress. Inoltre, interagire quotidianamente con clienti talvolta insoddisfatti o arrabbiati può aumentare il livello di stress psicologico.

La ripetitività delle chiamate, l'assenza di varietà nelle attività quotidiane e la pressione per risolvere i problemi dei clienti in tempi brevi possono portare i dipendenti alla perdita di motivazione.

Problematiche fisiche e di postura:

Molti dipendenti lavorano per lunghe ore seduti alla scrivania, utilizzando il computer, il che può causare problemi fisici come dolori alla schiena, al collo e alle spalle. L'uso prolungato di cuffie auricolari può anche causare affaticamento o danni all'udito.

Squilibrio Vita-Lavoro:

I turni di lavoro, che possono essere serali o durante il week-end, possono interferire con la vita personale dei dipendenti, causando difficoltà a mantenere un buon equilibrio tra vita lavorativa e privata.

Azioni in essere/mitigazione

L'organizzazione dimostra un forte impegno verso il benessere dei propri dipendenti, mettendo in atto una serie di iniziative pensate per migliorare la qualità della vita lavorativa e il bilanciamento tra lavoro e vita privata. Ad esempio, le postazioni di lavoro sono progettate in modo ergonomico per garantire la postura corretta e prevenire possibili disagi fisici durante le ore di lavoro. Inoltre,

l'uso di materiali fonoassorbenti all'interno degli spazi aziendali contribuisce a creare un ambiente silenzioso e favorevole alla concentrazione, riducendo il rumore che potrebbe interferire con la produttività e il comfort.

L'azienda offre anche la possibilità di partecipare a incontri formativi e attività sul benessere personale, come corsi di meditazione, che consentono ai dipendenti di imparare a gestire lo stress e a migliorare il proprio equilibrio mentale ed emotivo.

La disponibilità di modalità di lavoro agile rappresenta un altro vantaggio importante, permettendo ai dipendenti di conciliare meglio le esigenze professionali con quelle personali e familiari, garantendo un maggiore equilibrio.

Inoltre, l'azienda offre convenzioni speciali e assicurazione sanitaria per supportare ulteriormente il benessere fisico e mentale dei propri collaboratori, assicurando loro un accesso a servizi di salute e benessere a condizioni favorevoli. Tutte queste iniziative sono un chiaro segno dell'attenzione dell'organizzazione alla cura dei suoi dipendenti, contribuendo a creare un ambiente lavorativo sano, stimolante e rispettoso delle esigenze individuali.

Di seguito la composizione delle risorse 2024 presenti in INGO:

GRI 401-1 Nuove assunzioni e turnover

NUOVI DIPENDENTI ASSUNTI			
Indicatore	**Genere**	**Età**	**FY 2024**
a. Nuovi dipendenti assunti durante il periodo di rendicontazione	Femminile	< 30 anni	21
		Fra 30 e 50 anni	32
		> 50 anni	12
		Totale	**65**
	Maschile	< 30 anni	15
		Fra 30 e 50 anni	10
		> 50 anni	5
		Totale	**30**
Numero totale di assunzioni:			**95**
a. Tasso di turnover in entrata	Femminile	< 30 anni	37,5%
		Fra 30 e 50 anni	10,1%
		> 50 anni	11,9%
		Totale	**13,7%**
	Maschile	< 30 anni	57,7%
		Fra 30 e 50 anni	13,0%
		> 50 anni	19,2%
		Totale	**23,3%**
Tasso di turnover in entrata totale:			**15,8%**

CESSAZIONI DEL RAPPORTO DI LAVORO			
Indicatore	**Genere**	**Età**	**FY 2024**
b. Cessazioni del rapporto di lavoro durante il periodo di rendicontazione	Femminile	< 30 anni	11
		Fra 30 e 50 anni	28
		> 50 anni	14
		Totale	**53**
	Maschile	< 30 anni	7
		Fra 30 e 50 anni	12
		> 50 anni	6
		Totale	**25**
Numero totale di cessazioni:			**78**
b. Tasso di turnover in uscita	Femminile	< 30 anni	19,6%
		Fra 30 e 50 anni	8,9%
		> 50 anni	13,9%
		Totale	**11,2%**
	Maschile	< 30 anni	26,9%
		Fra 30 e 50 anni	15,6%
		> 50 anni	23,1%
		Totale	**19,4%**
Tasso di turnover in uscita totale:			**13,0%**

5.2.2 Formazione dei dipendenti/sviluppo professionale del personale e Crescita Culturale Aziendale Responsabile

Impatto

L'organizzazione è consapevole che lo sviluppo delle competenze personali e professionali e la crescita culturale delle proprie risorse è un elemento essenziale per la promozione del benessere dei dipendenti, della crescita della responsabilità sociale e dell'integrazione della pratiche sostenibili in tutte le azioni quotidiane, finalizzate al mantenimento delle attività svolte e del relativo grado di qualità dei servizi offerti

In sostanza l'organizzazione è consapevole che la crescita personale, professionale e culturale delle proprie risorse è un equilibrio tra il progresso economico e l'impegno verso pratiche etiche, sostenibili e responsabili che portino pertanto non solo profitto ma anche creazione di valore per la società stessa.

Azioni in essere/mitigazione

L'organizzazione attribuisce grande valore alla formazione e allo sviluppo delle proprie risorse, riconoscendo l'importanza di investire nel potenziale di ciascun dipendente. Per questo motivo, offre una vasta gamma di percorsi formativi, non solo professionalizzanti, ma anche orientati al benessere e alla crescita personale. I percorsi di formazione professionalizzanti sono progettati per fornire ai dipendenti le competenze necessarie per eccellere nel proprio ruolo, con corsi specifici che spaziano dalle competenze tecniche alle abilità manageriali, garantendo così opportunità di crescita all'interno dell'organizzazione.

Oltre a questi, l'azienda promuove anche attività di sviluppo personale, comprendendo l'importanza del benessere mentale ed emotivo per una carriera di successo. Tra queste attività troviamo corsi di meditazione, che offrono ai dipendenti gli strumenti per migliorare la gestione dello stress, la consapevolezza e l'equilibrio interiore. Vengono inoltre organizzati workshop su temi come la gestione dello stress, la resilienza e il miglioramento della propria capacità di affrontare le sfide quotidiane, permettendo ai collaboratori di sviluppare una mentalità sana e proattiva.

Inoltre, l'organizzazione collabora con enti come la Croce Rossa per offrire percorsi di formazione che promuovono la solidarietà, l'aiuto reciproco e la cura del prossimo, arricchendo l'esperienza professionale dei dipendenti con valore sociale. La promozione di uno stile di vita sano è un altro aspetto chiave, con corsi dedicati all'alimentazione sana e all'adozione di comportamenti salutari che favoriscono il benessere fisico e mentale dei collaboratori.

Infine, l'azienda offre opportunità di miglioramento della carriera attraverso percorsi di formazione personalizzati, in cui ogni dipendente può costruire un piano di crescita in linea con le proprie aspirazioni professionali. Questi percorsi sono progettati per rispondere alle esigenze individuali, supportando ciascun collaboratore nel raggiungimento dei propri obiettivi professionali e garantendo un continuo sviluppo delle competenze. In questo modo, l'organizzazione dimostra un impegno costante nel supportare e valorizzare il talento e il benessere delle proprie risorse, creando un ambiente di lavoro stimolante e orientato alla crescita.

TABELLA SPECIFICA INGO	**GRI 404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente**		
ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE			
Indicatore	**Categoria**	**Unità di misura**	**FY 2024**
a. Numero medio di ore di formazione durante il periodo di	Ore medie di formazione fornite ai dirigenti	h	77
	Ore medie di formazione fornite ai quadri	h	20

rendicontazione FY 2024	Ore medie di formazione fornite agli impiegati	h	10
	Genere	**Unità di misura**	**FY 2024**
	Donne	h	4592
	Uomini	h	1687

5.2.3 Libertà di Associazione e Rappresentazione dei lavoratori

Impatto

L'organizzazione promuove la libertà di associazione e sostiene attivamente la creazione e la crescita dei sindacati e di altre forme di rappresentanza dei lavoratori agevolando la formazione di sindacati o altre rappresentanze formali, con accesso a spazi e tempo per le assemblee al fine di permettere ai lavoratori di organizzarsi liberamente senza paura di discriminazioni.

Azioni in essere/mitigazione

L'organizzazione si impegna a garantire pienamente la libertà di associazione e rappresentanza dei lavoratori, rispettando le normative vigenti e riconoscendo l'importanza di un dialogo costruttivo tra l'azienda e le rappresentanze sindacali. Ogni dipendente ha il diritto di associarsi liberamente a sindacati e di partecipare alle attività sindacali senza alcuna forma di discriminazione o limitazione, in conformità con le leggi applicabili.

L'azienda favorisce attivamente un ambiente di comunicazione aperta e trasparente, creando spazi di confronto regolari con le rappresentanze sindacali. Questi momenti di dialogo sono fondamentali per discutere temi rilevanti legati al rapporto di lavoro, come le condizioni salariali, la gestione delle risorse, le politiche di welfare e altri aspetti che riguardano direttamente il benessere e i diritti dei dipendenti. L'obiettivo è instaurare un rapporto di fiducia reciproca, in cui le esigenze e le preoccupazioni dei lavoratori possano essere espresse e considerate in modo equo e responsabile.

Inoltre, l'organizzazione promuove la contrattazione collettiva come strumento per migliorare le condizioni di lavoro e per raggiungere soluzioni condivise che tengano conto sia degli interessi aziendali che dei diritti dei lavoratori. La possibilità di negoziare insieme, attraverso le rappresentanze sindacali, consente di affrontare in modo proattivo eventuali problematiche e di individuare soluzioni che favoriscano un clima lavorativo sereno e rispettoso.

L'azienda ritiene che la collaborazione con le rappresentanze sindacali sia fondamentale per il successo a lungo termine, poiché permette di mantenere un ambiente di lavoro equilibrato, basato sul rispetto reciproco e sulla costruzione di un futuro condiviso. Questo approccio favorisce la crescita e la soddisfazione dei dipendenti, contribuendo a un ambiente di lavoro positivo e produttivo.

5.2.4 Salute e Sicurezza sul lavoro

Impatto

L'impatto dell'azienda sulla salute e sicurezza sono cruciali per il benessere fisico e mentale dei dipendenti, nonché per la produttività complessiva. La salute e la sicurezza sul lavoro riguardano non solo la prevenzione degli incidenti fisici, ma anche la promozione di un ambiente lavorativo sano e la protezione contro rischi psicologici e stress.

Azioni in essere/mitigazione

L'organizzazione pone una particolare attenzione alla salute e sicurezza dei propri dipendenti, garantendo l'applicazione rigorosa della normativa vigente in tutte le sedi aziendali. Ogni luogo di lavoro è progettato e gestito in conformità con le normative locali, nazionali e internazionali in materia di sicurezza, creando un ambiente sicuro e protetto per tutti i collaboratori.

Un aspetto fondamentale dell'impegno dell'organizzazione è la formazione continua dei dipendenti sui temi della salute e della sicurezza. Vengono organizzati corsi periodici di formazione per sensibilizzare tutti i lavoratori riguardo i rischi specifici legati al loro ruolo e all'ambiente in cui operano, con focus sulla prevenzione degli incidenti e la corretta gestione delle emergenze. I corsi sono strutturati per coprire tematiche quali l'uso dei dispositivi di protezione individuale (DPI), la gestione dei rischi sul posto di lavoro, le procedure di evacuazione e il comportamento sicuro in caso di emergenza.

L'organizzazione garantisce anche il monitoraggio continuo delle condizioni di sicurezza nei luoghi di lavoro, effettuando ispezioni regolari e assicurandosi che gli impianti e le strutture siano mantenuti in condizioni ottimali. Eventuali problematiche vengono prontamente affrontate per minimizzare i rischi e mantenere un ambiente di lavoro conforme agli standard di sicurezza.

L'attenzione alla salute e alla sicurezza non si limita alla formazione e alla sensibilizzazione, ma include anche un impegno concreto nell'adottare misure preventive per ridurre al minimo i rischi e proteggere il benessere di tutti i collaboratori. Questo approccio contribuisce a creare un ambiente lavorativo sicuro e sereno, dove i dipendenti possono concentrarsi sul loro lavoro con la tranquillità di essere protetti e supportati in ogni fase della loro attività professionale.

GRI 403-9 Infortuni sul lavoro (lavoratori dipendenti)	Note
Il numero di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	*0*
Il numero e il tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (escluse i decessi)	*0*

Il numero di infortuni sul lavoro registrabili	*4*
Le tipologie principali di infortuni sul lavoro	*infortuni in itinere*
GRI 403-9 Infortuni sul lavoro (lavoratori non dipendenti)	Note
Il numero di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	*0*
Il numero e il tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (escluse i decessi)	*0*
Il numero di infortuni sul lavoro registrabili	*0*
Le tipologie principali di infortuni sul lavoro	*0*
GRI 403-10 Malattie professionali (lavoratori dipendenti)	Note
Il numero di decessi dovuti a malattia professionale	*0*
Il numero di casi di malattia professionale registrabili	*0*
Le tipologie principali di malattie professionali	*0*
GRI 403-10 Malattie professionali (lavoratori non dipendenti)	Note
Il numero di decessi dovuti a malattia professionale	*0*
Il numero di casi di malattia professionale registrabili	*0*
Le tipologie principali di malattie professionali	*0*

5.2.5 Parità di Genere, tutela della diversità e della fragilità

TUTELA DEL PERSONALE CON FRAGILITÀ

Impatto

L'organizzazione è considerata *labour intensive* avendo all'attivo diverse centinaia di risorse. La tutela del personale con fragilità è un aspetto fondamentale al fine di garantire un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso, che consideri le necessità di tutti i dipendenti, indipendentemente dalla loro condizione fisica, mentale o emotiva. Le fragilità possono essere di diversa natura: disabilità fisiche o cognitive, malattie croniche, disturbi psicologici, età avanzata o situazioni familiari che richiedono un supporto specifico.

Azioni in essere/mitigazione

L'azienda riconosce l'importanza di garantire pari opportunità a tutti i dipendenti, prestando particolare attenzione a coloro che si trovano in situazioni di fragilità fisica, psicologica o familiare. Per tutelare al meglio queste persone, l'organizzazione offre soluzioni flessibili che favoriscono la conciliazione tra le esigenze lavorative e le necessità personali.

In particolare, l'azienda garantisce la possibilità di accesso al lavoro agile, una misura che consente ai dipendenti con fragilità di lavorare da remoto, riducendo la necessità di spostamenti e offrendo loro un ambiente più controllato e confortevole. Questa opzione consente di gestire meglio eventuali limitazioni legate alla salute o a situazioni familiari, senza compromettere la qualità del lavoro o la produttività.

Inoltre, l'azienda promuove un sistema di orari flessibili, che permette ai dipendenti di concordare, in base alle proprie necessità, l'orario di lavoro più adatto alle loro circostanze. Questo approccio personalizzato consente a ciascun lavoratore di trovare un equilibrio tra le proprie esigenze personali e le richieste professionali, senza che l'efficacia del lavoro venga compromessa.

L'organizzazione si impegna anche a mantenere un dialogo continuo con il dipendente, offrendo supporto e soluzioni personalizzate. Le risorse umane sono sempre disponibili per ascoltare e valutare insieme al dipendente le opzioni migliori per garantire il benessere e la performance lavorativa. In questo modo, l'azienda si propone di creare un ambiente inclusivo, che rispetti le necessità di tutti i lavoratori e favorisca la loro partecipazione attiva al successo collettivo.

Queste iniziative dimostrano l'attenzione dell'azienda al benessere e alla tutela del personale, garantendo pari opportunità a chi si trova in situazioni di fragilità, contribuendo a un ambiente di lavoro più inclusivo, rispettoso e produttivo.

TUTELA DELLA POPOLAZIONE PER CASI DI DISCRIMINAZIONE

Impatto

L'organizzazione è considerata *labour intensive* avendo all'attivo diverse centinaia di risorse. La tutela del personale con fragilità e/o diversità che possono portare ad eventi di discriminazione è un aspetto fondamentale al fine di garantire un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso, che consideri le necessità di tutti i dipendenti, indipendentemente dalla loro condizione fisica, mentale o emotiva.

Azioni in essere/mitigazione

L'azienda si impegna attivamente a garantire un ambiente di lavoro inclusivo, equo e rispettoso per tutti i suoi dipendenti, ponendo particolare attenzione alla tutela contro qualsiasi forma di discriminazione. Per tutelare i diritti e il benessere di ogni collaboratore, l'organizzazione ha messo

in atto diverse misure di protezione, a cominciare dalla possibilità di segnalare situazioni di discriminazione in modo sicuro e anonimo.

Per questo motivo, l'azienda ha istituito canali di segnalazione dedicati, tra cui il canale di *whistleblowing*, che consente ai dipendenti di denunciare comportamenti inappropriati o discriminatori senza timore di ritorsioni. Questi canali sono strutturati per garantire la completa riservatezza dell'identità del segnalante, assicurando che ogni denuncia venga trattata con la massima serietà e che vengano adottate azioni correttive adeguate. Il sistema di *whistleblowing*, infatti, permette di mantenere l'anonimato del segnalante e di proteggere i suoi diritti, creando un ambiente in cui i dipendenti si sentono liberi di esprimere le proprie preoccupazioni senza paura di conseguenze negative.

Oltre ai canali di segnalazione, l'azienda promuove una cultura aziendale che valorizza la diversità e l'inclusione, organizzando attività di sensibilizzazione e formazione per prevenire qualsiasi forma di discriminazione.

In caso di segnalazione, l'azienda si impegna a indagare in modo tempestivo e imparziale, prendendo le necessarie misure disciplinari nei confronti di chi dovesse risultare responsabile di comportamenti discriminatori. In questo modo, l'organizzazione si assicura che ogni dipendente possa lavorare in un ambiente sicuro, in cui vengono tutelati i diritti di tutti, indipendentemente da caratteristiche personali, identità o *background*.

L'approccio dell'azienda alla gestione dei casi di discriminazione attraverso canali sicuri e anonimi, come il *whistleblowing*, rappresenta una garanzia di trasparenza e rispetto per ogni membro della popolazione aziendale, rafforzando l'impegno verso la creazione di un luogo di lavoro inclusivo, dove la dignità e il rispetto reciproco sono valori fondamentali.

TUTELA DIVERSITA' E PARITA' DI GENERE

Impatto

L'organizzazione è considerata *labour intensive* avendo all'attivo diverse centinaia di risorse. La tutela del personale con fragilità e/o diversità è un aspetto fondamentale al fine di garantire un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso, che consideri le necessità di tutti i dipendenti, indipendentemente dalla loro condizione fisica, mentale o emotiva.

Azioni in essere/mitigazione

L'azienda è fortemente impegnata nel promuovere la parità di genere e nell'assicurare un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso per tutti, indipendentemente dal genere. Nel corso del 2025, l'organizzazione ha l'obiettivo di conseguire la certificazione per la parità di genere, un importante

riconoscimento che attesta l'impegno dell'azienda nel garantire pari opportunità a tutte le risorse, in linea con le normative e le best practices internazionali.

Per raggiungere questo obiettivo, l'azienda ha intrapreso e/o è in corso di intraprendere una serie di azioni concrete, tra cui la revisione delle proprie politiche di assunzione, promozione e remunerazione, per garantire che non vi siano discriminazioni di genere e che tutti i dipendenti possano godere delle stesse opportunità di crescita e sviluppo professionale. Vengono adottate politiche specifiche per favorire l'accesso delle donne ai ruoli di *leadership* e la parità salariale, monitorando costantemente i risultati per assicurare che vengano rispettati gli standard di equità.

Inoltre, l'azienda sta investendo in programmi di sensibilizzazione e formazione per promuovere una cultura aziendale inclusiva, dove la parità di genere è vista come un valore fondamentale. Vengono organizzati corsi e *workshop* per sensibilizzare i dipendenti riguardo ai temi della discriminazione di genere, degli stereotipi e delle micro-aggressioni, per favorire un ambiente di lavoro positivo e rispettoso.

Attraverso queste iniziative, l'azienda mira non solo a raggiungere la certificazione per la parità di genere, ma anche a creare una cultura aziendale in cui tutti i dipendenti possano sentirsi valorizzati, indipendentemente dal loro genere, e in cui le opportunità di carriera siano aperte a tutti, senza alcuna barriera.

5.2.6 Cybersecurity e Dati

Impatto

La *cybersecurity* riveste un'importanza cruciale, sia per proteggere i dati dei clienti che per garantire la sicurezza operativa e la protezione delle informazioni aziendali. Gli impatti della *cybersecurity* si riflettono su vari aspetti, che vanno dalla protezione dei dati alla gestione del rischio informatico e all'integrità dell'intero sistema operativo.

L'azienda è pienamente consapevole della propria esposizione al rischio *cyber* e attribuisce una grande importanza alla protezione dei dati, sia propri che dei propri clienti, considerandola una priorità assoluta. In un contesto in cui le minacce informatiche sono in continua evoluzione, l'organizzazione ha adottato misure rigorose per garantire la sicurezza dei sistemi e dei dati, tutelando la *privacy* e la riservatezza delle informazioni in conformità con le normative vigenti, come il GDPR.

Azioni in essere/mitigazione

L'azienda considera la sicurezza informatica come un pilastro fondamentale per mantenere la fiducia dei propri clienti e per proteggere la propria reputazione. A tal fine, sono stati implementati

sistemi di protezione avanzati, tra cui soluzioni di crittografia, *firewall* e monitoraggio costante delle reti, per prevenire potenziali attacchi o violazioni dei dati. La protezione dei dati dei clienti è trattata con la massima serietà, e vengono adottate politiche interne che regolano l'accesso alle informazioni sensibili, garantendo che solo personale autorizzato possa entrare in contatto con determinati dati.

Nel corso del 2024, l'azienda ha organizzato un corso intensivo di *cyber* sicurezza rivolto a tutta la popolazione aziendale, riconoscendo che uno dei principali rischi in ambito di sicurezza informatica è rappresentato dal fattore umano. Il corso ha avuto l'obiettivo di sensibilizzare i dipendenti riguardo alle minacce informatiche più comuni, come *phishing*, *malware*, e altre tecniche di attacco, nonché di fornire gli strumenti necessari per riconoscere e prevenire comportamenti rischiosi.

Il programma ha incluso sessioni pratiche su come creare *password* sicure, come evitare di cliccare su *link* sospetti e come riconoscere e reagire correttamente a situazioni di vulnerabilità informatica.

Questa formazione intensiva ha avuto un impatto significativo, creando una maggiore consapevolezza tra i dipendenti e riducendo i rischi associati a errori umani, che spesso sono la causa di violazioni di sicurezza.

In questo modo, l'azienda non solo protegge i propri dati e quelli dei clienti, ma crea anche una cultura aziendale orientata alla sicurezza, dove ogni membro del *team* è responsabilizzato nel mantenere elevati gli standard di protezione e privacy.

GRI 408: PRIVACY DEI CLIENTI	**1. INFORMATIVE SUL TEMA**	
Training su Information Security		
Ore totali	1100	Corso Cyber Security
Numero dipendenti coinvolti	49*	

*attualmente la formazione è stata somministrata a tutta la popolazione impiegata negli uffici sino al livello del quadro in quanto soggetti più esposti in materia di cyber sicurezza. L'impegno dell'organizzazione è di diffondere a tutta la popolazione la sensibilizzazione in tema di cyber sicurezza al fine della tutela dei dati aziendali e di terzi.

PARTECIPAZIONE COMUNITARIA

Impatto

L’azienda, oltre ai propri obiettivi economico-finanziari, ha la finalità di portare beneficio a tutto l’ecosistema, partendo proprio dai dipendenti.

Azioni in essere/mitigazione

L'azienda promuove un approccio partecipativo e condiviso al successo, offrendo ai propri dipendenti, a decorrere dal 2025, l'opportunità di essere coinvolti nella distribuzione degli utili aziendali. Questo non solo rappresenta un riconoscimento del loro contributo al raggiungimento dei risultati, ma stimola anche il senso di appartenenza e responsabilità collettiva.

Ogni anno, in occasione della distribuzione degli utili, l'azienda riserverà una parte di questi per essere investita in progetti scelti dai lavoratori. Questo processo avviene attraverso un sistema di consultazione che consente ai dipendenti di esprimere preferenze su quali iniziative, progetti o aree aziendali desiderano che vengano finanziati. I progetti possono riguardare diversi ambiti, come l'innovazione tecnologica, la sostenibilità, il miglioramento delle condizioni di lavoro, attività sociali o iniziative di formazione.

Per facilitare questo processo, l'azienda organizza momenti di confronto e discussione, dove i dipendenti possono presentare e valutare le proposte, con il supporto di un comitato interno che coordina l'iniziativa. Ogni proposta viene valutata in base alla sua rilevanza strategica, al suo impatto positivo sull'ambiente di lavoro e sulla comunità aziendale e alla sua sostenibilità a lungo termine.

Questa modalità di partecipazione non solo valorizza il contributo dei dipendenti, ma li rende protagonisti delle scelte che influenzano l'evoluzione e lo sviluppo dell'azienda. In questo modo, i lavoratori hanno l'opportunità di vedere concretamente come la loro *performance* contribuisca al benessere collettivo e al miglioramento continuo, rafforzando il legame di fiducia e motivazione all'interno dell'organizzazione.

L'approccio partecipativo alla distribuzione degli utili evidenzia la volontà dell'azienda di creare un ambiente di lavoro equo e collaborativo, dove ogni dipendente può sentirsi coinvolto nel successo dell'impresa e nell'impatto positivo che essa ha sulla società e sull'ambiente circostante.

6. Impatto ambientale

6.1 Emissioni

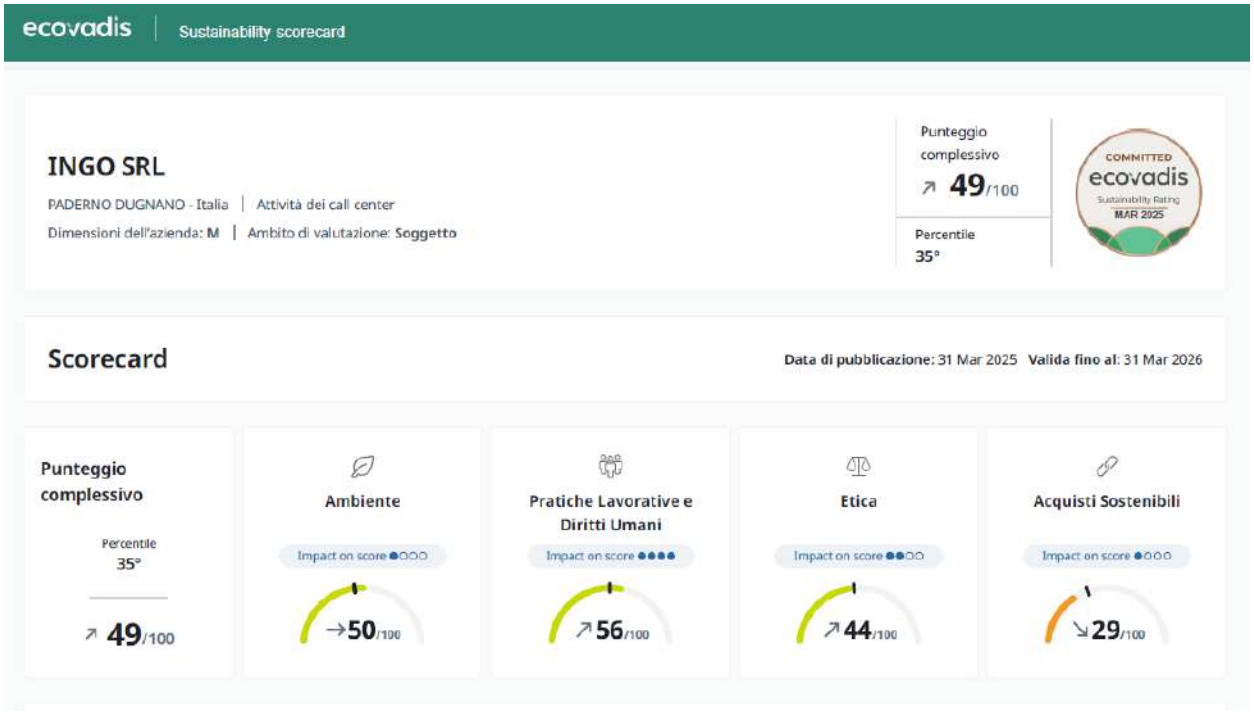
EMISSIONI GAS EFFETTO SERRA (Scopo 1,2)

Impatto

L'organizzazione è pienamente consapevole dell'importanza del proprio impatto ambientale, riconoscendo che ogni azienda, indipendentemente dal settore in cui opera, ha delle responsabilità nei confronti dell'ambiente. Anche se siamo un'azienda di servizi, non produttiva nel senso tradizionale, rileviamo comunque un impatto sulle risorse naturali, sull'energia utilizzata e sulle emissioni di gas a effetto serra.

Per questo motivo, l'azienda ha intrapreso un'analisi dettagliata delle proprie emissioni di gas serra, concentrandosi in particolare sulle emissioni Scope 1 e 2, che riguardano rispettivamente le emissioni dirette derivanti da fonti di proprietà o controllate dall'azienda (Scope 1) e quelle indirette provenienti dal consumo di energia acquistata, come l'elettricità, il riscaldamento e il raffreddamento (Scope 2). L'azienda ha condotto una valutazione accurata delle proprie attività per identificare le fonti principali di queste emissioni e monitorarle nel tempo, con l'obiettivo di ridurre al minimo l'impatto ambientale.

L'analisi del nostro impatto, rispetto le emissioni di cui agli Scope 1 e 2, è stata effettuata attraverso l'*assessment* messo a disposizione dalla piattaforma ECOVADIS in cui la nostra organizzazione è censita e detiene una *scorecard* e una *carbon footprint* aggiornata.



Azioni in essere/mitigazione

L'analisi delle emissioni ha portato l'azienda a intraprendere una serie di azioni concrete per limitare la propria impronta ecologica. Ad esempio, sono stati implementati sistemi di gestione dell'energia per ottimizzare i consumi e ridurre le emissioni derivanti dall'uso di energia elettrica e riscaldamento, attraverso la scelta del fornitore di energia elettrica e gas con produzione derivante esclusivamente da fonti di energia rinnovabile ed il rilascio contestuale di relative certificazioni in merito; l'azienda ha inoltre sensibilizzato i dipendenti sull'importanza di ridurre il consumo energetico attraverso pratiche quotidiane, come l'uso razionale della climatizzazione, l'adozione di comportamenti responsabili nell'uso degli strumenti elettronici e la riduzione degli sprechi.

L'organizzazione ha anche lavorato per ridurre le emissioni indirette, ad esempio ottimizzando il flusso di mobilità aziendale e incentivando l'uso di mezzi di trasporto a basso impatto, come veicoli elettrici o ibridi e l'utilizzo di sistemi di videoconferenza per ridurre i viaggi di lavoro. Le politiche di lavoro agile e *smart working*, attuate in modo strategico, hanno contribuito significativamente a ridurre le necessità di spostamento dei dipendenti, riducendo così di conseguenza le emissioni legate ai trasporti.

SCOPE 1

GRI 305 EMISSIONI 2024

Processo di conversione parco auto - ibrido/elettrico.

Totale veicoli parco auto 2024: 26

Nr veicoli motore a scoppio: 8

Nr. Veicoli ibridi/elettrici: 18

Ambito	KPI	Unità di misura	Valore rilevato 2024
ENVIRONMENT	Emissioni CO2 Parco auto	Kg	**53.002**

SCOPE 2

GRI 302.1 CONSUMO DI ENERGIA CONSUMATA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE 2024

Ambito	KPI	Unità di misura	Valore rilevato 2024	Val. unitario Gruppo
ENVIRONMENT	Gas	Smc	42333	50,3
ENVIRONMENT	Elettricità	kWh	447111	531,0

Con queste azioni, l'organizzazione non solo cerca di ridurre l'impatto ambientale, ma vuole anche stabilire un esempio positivo per i propri dipendenti, clienti e partner, incoraggiando un comportamento responsabile nei confronti dell'ambiente e rafforzando il proprio impegno per la sostenibilità a vantaggio di tutto l'ecosistema.

6.2 Energia

CONSUMO DI ENERGIA

Impatto

Il consumo di energia elettrica è uno dei costi operativi maggiormente attenzionati in tema di analisi degli impatti ambientali in azienda, in particolare la presenza di uffici che prevedono illuminazione, riscaldamento, climatizzazione richiede l'adozione di pratiche di efficienza energetica onde evitare di minare la competitività e la sostenibilità economica dell'azienda a causa di un aumento incontrollato dei costi.

Azioni in essere/mitigazione

L'azienda ha messo in atto una serie di iniziative volte a sensibilizzare la popolazione aziendale sull'importanza del risparmio energetico e sull'uso consapevole degli spazi di lavoro, riconoscendo che ogni piccolo gesto può contribuire significativamente alla sostenibilità e alla riduzione dell'impatto ambientale.

Oltre alla formazione, l'azienda ha implementato misure pratiche per rendere più facile per i dipendenti adottare comportamenti a basso impatto energetico. Per esempio, sono stati installati sistemi di illuminazione a basso consumo energetico (LED) e sensori di movimento per ridurre automaticamente l'illuminazione nelle aree non occupate.

L'azienda ha inoltre promosso la cultura del "work smart", incoraggiando il lavoro agile e il telelavoro, riducendo così la necessità di spostamenti quotidiani e il consumo energetico negli uffici. Le tecnologie per il lavoro a distanza sono state ottimizzate, contribuendo a ridurre l'impatto ambientale legato alla mobilità e agli spostamenti interni.

Tutte queste iniziative sono state integrate in un approccio globale di sostenibilità, che ha coinvolto l'intera popolazione aziendale. L'obiettivo non è solo ridurre i consumi energetici, ma anche creare una cultura aziendale che incoraggi i dipendenti a prendere decisioni consapevoli, che possano avere un impatto positivo sull'ambiente e contribuire a un futuro più sostenibile.

6.3 Inquinamento aria

INQUINAMENTO ARIA

Impatto

Le auto a combustione utilizzano carburanti derivati dal petrolio, una risorsa non rinnovabile. La dipendenza da carburanti fossili ha conseguenze ecologiche legate alla loro estrazione e al conseguente esaurimento delle risorse naturali. La gestione di tale condizione espone l'organizzazione a diversi impatti, quali quello economico per la gestione operativa della flotta, normative di settore per le restrizioni all'uso di tali veicoli e reputazionale/di immagine per mancata adesione alle politiche di sostenibilità.

Azioni in essere/mitigazione

L'azienda è fortemente impegnata nella riduzione del proprio impatto ambientale e uno degli ambiti in cui ha deciso di intervenire concretamente è la riduzione dell'inquinamento atmosferico, in particolare attraverso la modernizzazione e la conversione del proprio parco auto aziendale. Questo intervento fa parte di un piano più ampio di sostenibilità, mirato a minimizzare le emissioni di gas serra e a ridurre l'impronta ecologica dell'organizzazione.

Nel corso degli ultimi anni, l'azienda ha avviato un processo di transizione verso un parco auto completamente *green*, convertendo i veicoli aziendali tradizionali (a benzina o diesel) in modelli ibridi ed elettrici. Questo cambiamento non solo contribuisce a ridurre le emissioni di CO2 e altri inquinanti nocivi, ma risponde anche alla crescente richiesta di soluzioni più sostenibili e in linea con le normative ambientali internazionali.

La scelta di privilegiare auto ibride ed elettriche è stata motivata dalla volontà di ridurre l'impatto ambientale derivante dai trasporti aziendali, settore che tradizionalmente ha un elevato consumo di combustibili fossili e rappresenta una delle principali fonti di inquinamento dell'aria. I veicoli elettrici, infatti, non producono emissioni dirette di CO2, contribuendo a un miglioramento della qualità dell'aria nelle aree in cui l'azienda opera, mentre le auto ibride, grazie alla combinazione di motori a combustione e motori elettrici, riducono significativamente il consumo di carburante e le emissioni.

Inoltre, l'azienda ha incentivato l'uso di questi veicoli ecologici attraverso politiche interne che promuovono la mobilità sostenibile. Sono stati predisposti punti di ricarica elettrica nelle aree aziendali per facilitare l'utilizzo delle auto elettriche.

Questo cambiamento ha avuto anche un impatto positivo sul piano economico, con la riduzione dei costi di carburante e manutenzione dei veicoli, tipici dei modelli tradizionali. In questo modo, l'azienda non solo sta facendo la sua parte per migliorare la qualità dell'aria e ridurre il cambiamento climatico, ma sta anche realizzando un risparmio economico che può essere reinvestito in altre iniziative di sostenibilità.

L'impegno dell'azienda nella riduzione dell'inquinamento atmosferico attraverso la conversione del parco auto aziendale in veicoli ibridi ed elettrici rappresenta una testimonianza concreta della sua responsabilità sociale e ambientale, contribuendo a un futuro più pulito e a un modello di business sempre più attento alle esigenze ecologiche.

6.4 Generazione rifiuti

GENERAZIONE DI RIFIUTI

Impatto

Nonostante l'azienda non sia una società produttiva, comprende che anche nel settore dei servizi è fondamentale contribuire alla sostenibilità e alla riduzione dei rifiuti, pertanto ha adottato una serie di misure per ridurre la produzione di rifiuti, migliorare la gestione dei materiali e promuovere pratiche eco-friendly all'interno dei propri spazi.

Azioni in essere/mitigazione

Una delle prime azioni intraprese è stata l'introduzione di una politica di raccolta differenziata in tutte le sedi aziendali. Questo sistema, organizzato in modo chiaro e strutturato, consente di separare correttamente carta, plastica, vetro, umido e rifiuti non riciclabili, ottimizzando il processo di smaltimento e garantendo che i materiali vengano trattati nel modo più sostenibile possibile.

Inoltre, l'azienda ha scelto di introdurre materiali biodegradabili o facilmente riciclabili all'interno degli uffici, riducendo l'uso di plastica monouso e sostituendola con alternative ecologiche. Ad esempio, nei distributori di bevande e nei punti di ristoro sono stati utilizzati bicchieri, piatti e posate biodegradabili, riducendo significativamente l'impatto ambientale legato ai materiali non riciclabili.

Un'altra iniziativa di grande impatto è stata la distribuzione di borracce riutilizzabili a tutti i dipendenti. L'azienda ha scelto di fornire a ciascun lavoratore una borraccia personalizzata, al fine di disincentivare l'acquisto di bottiglie di plastica monouso. Questa iniziativa ha avuto due vantaggi principali: da un lato ha contribuito a ridurre la produzione di plastica all'interno dell'azienda, dall'altro ha promosso una cultura del riutilizzo, sensibilizzando i dipendenti alla sostenibilità anche nel loro comportamento quotidiano. Le borracce sono state accompagnate da informazioni educative sull'importanza di ridurre l'uso della plastica e sull'impatto ambientale delle bottiglie usa e getta.

L'azienda ha anche installato fontanelle e distributori di acqua potabile in tutte le aree comuni per facilitare l'uso delle borracce. Questo ha ulteriormente contribuito a minimizzare i rifiuti plastici generati, oltre a promuovere una gestione responsabile delle risorse idriche.

Uno dei KPI che l'organizzazione ha deciso di monitorare, al fine di ridurre ulteriormente la propria impronta ambientale è il consumo di carta, di seguito le rilevazioni 2024.

GRI 306. RIFIUTI 2024

Ambito	KPI	Unità di misura	Valore rilevato 2024
ENVIRONMENT	Carta	fogli	27500

6.5 Progetti ambientali

PROGETTI AMBIENTALI

L'azienda è fortemente impegnata nella protezione dell'ambiente e nella promozione della biodiversità, riconoscendo l'importanza fondamentale delle api per la salute del nostro ecosistema. Per contribuire attivamente al sostentamento delle api e alla tutela della biodiversità, l'azienda ha aderito al progetto 3bee, un'iniziativa innovativa che si concentra sul monitoraggio dello stato di salute delle api e sulla promozione di pratiche che favoriscono la loro sopravvivenza.

Il progetto 3bee consente all'azienda di monitorare in tempo reale la salute degli alveari attraverso l'uso di tecnologie avanzate, come sensori e piattaforme digitali, che permettono di raccogliere dati sulle condizioni ambientali e sanitarie delle api. Questi dati sono analizzati per identificare eventuali segnali di stress o di malattia nelle colonie di api, consentendo interventi tempestivi e mirati per preservare la loro salute e garantirne la produttività.

Inoltre, oltre al sostentamento degli apiari l'organizzazione ha aderito al progetto di piantumazione di boschi fruttiferi, i quali rappresentano un habitat ideale per le api, offrendo loro cibo e rifugio. Le piante da frutto, infatti, sono fondamentali per l'impollinazione, poiché le api sono attratte dai fiori e contribuiscono alla fertilizzazione delle piante, migliorando la loro produzione. Questi boschi fruttiferi non solo creano un ambiente favorevole alle api, ma rappresentano anche una risorsa per la produzione di miele e frutti, favorendo la biodiversità e la sostenibilità.

L'azienda ha coinvolto tutti i dipendenti nell'iniziativa organizzando attività di piantumazione di piante mellifere e momenti formativi sulla biodiversità e l'importanza del ruolo delle api nell'ecosistema. Inoltre, il miele prodotto grazie a questo impegno viene talvolta distribuito all'interno dell'azienda come prodotto simbolico, contribuendo a rafforzare il senso di comunità e di partecipazione attiva alla causa ambientale.

Con l'adesione al progetto 3bee, l'azienda non solo sostiene la causa della protezione delle api, ma si impegna anche a promuovere pratiche agricole sostenibili e a contribuire alla creazione di un ambiente naturale più equilibrato e fertile. Questo impegno è una testimonianza concreta del suo ruolo attivo nella lotta contro la perdita di biodiversità e nella promozione di un futuro più sostenibile per tutti.

7. Impatto economico e di governance

7.1 Anticorruzione e Whistleblowing

PROTEZIONE DEI WHISTLEBLOWERS

Impatto

L'impegno dell'azienda nella protezione di queste figure può avere un impatto significativo su diversi aspetti dell'organizzazione, dall'etica e dalla cultura aziendale alla conformità legale e alla reputazione.

Azioni in essere/mitigazione

L'azienda ha adottato una politica solida e trasparente per proteggere i *whistleblowers*, ovvero coloro che segnalano comportamenti illeciti, pratiche scorrette o violazioni delle normative

all'interno dell'organizzazione. La protezione dei *whistleblowers* è un elemento cruciale per garantire un ambiente di lavoro etico e responsabile, in cui ogni dipendente possa segnalare comportamenti inappropriati senza timore di ritorsioni.

Per prima cosa, l'azienda ha implementato un sistema di *whistleblowing* sicuro e anonimo, che consente ai dipendenti di segnalare in modo confidenziale qualsiasi attività sospetta o illegale senza dover rivelare la propria identità. Questo sistema può essere utilizzato attraverso diverse modalità, come una piattaforma digitale dedicata, numeri verdi, o indirizzi email specifici, garantendo che tutte le segnalazioni vengano trattate in modo riservato e tempestivo.

Inoltre, l'azienda ha adottato misure rigorose contro le ritorsioni, garantendo che chi segnala comportamenti scorretti non possa essere penalizzato, discriminato o soggetto a molestie. È stato creato un protocollo interno che assicura la protezione dei *whistleblowers*, in cui vengono monitorate eventuali azioni di ritorsione o discriminazione e adottate sanzioni severe per chiunque cerchi di intimidire o danneggiare un collega per aver segnalato una violazione.

L'azienda ha anche promosso una cultura della trasparenza e dell'integrità, assicurandosi che tutti i dipendenti comprendano l'importanza del *whistleblowing* e siano consapevoli dei canali sicuri a disposizione. Sono stati organizzati incontri formativi e informativi, in cui vengono spiegati i diritti dei dipendenti e il funzionamento del sistema di segnalazione, per incoraggiare chiunque ad agire in caso di necessità, senza paura di ritorsioni.

Le segnalazioni ricevute vengono esaminate da un *team* esterno e autonomo dedicato e qualificato, che agisce con imparzialità e discrezione per verificare la veridicità dei fatti e intraprendere eventuali azioni correttive, quando necessario. L'azienda si impegna a garantire che tutte le segnalazioni siano trattate con la massima serietà, nel rispetto delle normative e dei principi di giustizia.

In questo modo, l'azienda non solo rispetta le normative in materia di protezione dei whistleblowers, ma crea anche un ambiente di lavoro in cui la cultura dell'etica e della responsabilità è alla base delle operazioni quotidiane, promuovendo una maggiore fiducia tra i dipendenti e una gestione trasparente e responsabile delle attività aziendali.

7.2 Conformità alle normative

INGO, in qualità di società controllata dalla holding TECHNESY HOLDING S.P.A. adotta il codice etico e il relativo modello di Gruppo approvato dalla Direzione della holding.

Questi strumenti non solo promuovono una cultura aziendale positiva, ma sono anche essenziali per garantire che l'azienda operi in modo coerente con i suoi obiettivi sociali e ambientali, mantenendo la fiducia degli *stakeholder*.

Il codice etico aiuta a identificare e prevenire comportamenti dannosi o illeciti, come la corruzione, la discriminazione, la violazione dei diritti umani e le pratiche aziendali scorrette.

Il modello di Gruppo anche definito MOG rappresenta invece l'insieme delle politiche e delle pratiche che un'azienda applica a livello organizzativo per raggiungere tali obiettivi. Esso funge da struttura per garantire che tutte le parti dell'organizzazione lavorino verso obiettivi comuni e secondo modalità codificate; avere un modello di gruppo chiaro permette all'azienda di monitorare e garantire che tutte le persone, reparti, divisioni rispettino gli stessi standard, mantenendo la coerenza e la conformità a leggi e regolamenti vigenti.

Impatti

L'azienda opera nel proprio settore di riferimento con un impegno costante nel rispettare le normative applicabili e nel garantire la conformità alle leggi in vigore. La sua attenzione verso le normative di settore è una priorità fondamentale e l'azienda si assicura che tutte le sue operazioni, servizi e attività siano condotte in piena aderenza alle regolamentazioni legali e ai requisiti normativi che riguardano il settore delle telecomunicazioni, della sicurezza e della gestione dei dati.

Azioni in essere/mitigazione

Per rimanere sempre aggiornata sulle normative applicabili, l'azienda ha istituito un sistema interno di monitoraggio delle modifiche legislative e regolamentari che potrebbero influenzare il suo operato. Questo sistema include la consultazione regolare di fonti ufficiali, la partecipazione a seminari e conferenze di settore e la collaborazione con esperti legali e consulenti che seguono da vicino l'evoluzione delle normative. In questo modo, l'azienda è sempre pronta ad adattare i propri processi, procedure e sistemi alle nuove disposizioni normative.

Inoltre, l'azienda si impegna attivamente a garantire che tutti i propri dipendenti siano ben informati e formati riguardo alle normative applicabili, sia attraverso corsi di aggiornamento regolari, sia mediante comunicazioni interne. In particolare, sono previsti programmi di formazione dedicati a tematiche specifiche, come la protezione dei dati personali (in conformità con il GDPR), la sicurezza informatica, le normative ambientali e le leggi del lavoro, affinché ciascun dipendente sia in grado di operare correttamente e in modo conforme alle leggi.

In relazione ai clienti, l'azienda garantisce che ogni servizio offerto rispetti le normative di settore applicabili, siano esse relative alla qualità del servizio, alla *privacy*, alla sicurezza dei dati o alla protezione dei consumatori. Ciò include anche la gestione dei contratti, la protezione dei dati sensibili e la trasparenza nella comunicazione delle condizioni di servizio. Ogni interazione con i clienti è concepita in modo da soddisfare non solo gli standard di qualità, ma anche i requisiti legali che tutelano i diritti dei consumatori.

L'azienda mantiene inoltre una stretta attenzione alle modifiche regolamentari nel contesto in cui opera, garantendo che ogni cambiamento venga implementato nei processi aziendali in tempi rapidi e con la massima efficienza. Questo approccio proattivo le consente di essere sempre in regola con le normative in continua evoluzione, riducendo al minimo i rischi legali e operativi.

7.3 Valore economico generato, trattenuto e distribuito

Nel 2024, il Gruppo ha generato più di **26.740.435** milioni di euro in valore economico complessivo.

Del valore economico generato, il valore economico distribuito tra i diversi portatori d'interesse, tra cui fornitori (costi operativi), dipendenti, fornitori di capitale, pubblica amministrazione, azionisti e comunità, rappresenta il 95,3 % del totale, come illustrato di seguito:

Valore economico generato 2024		**%**	**€ 26.740.435**
A) Ricavi	Ricavi delle vendite		€ 26.688.953
B) Proventi finanziari	Interessi attivi e risultati delle partecipazioni		€ 51.482
C) Plusvalenze/ Minusvalenze da realizzo attività	Realizzi di attività		
Valore economico distribuito		**95,3%**	**€ 25.480.794**
A) Costi operativi	Pagamenti ai fornitori	19%	€ 5.071.910
B) Costo del personale	Pagamenti ai dipendenti	73,4%	€ 19.640.561
C) Dividendi	Pagamenti ai fornitori di capitale (azionisti)	0%	€ 0
D) Interessi passivi e oneri finanziari	Pagamenti ai fornitori di capitale (istituti bancari)	1,2%	€ 320.555
E) Imposte e tasse	Pagamento imposte, tasse, altre oneri fiscali e tributari	1,6%	€ 439.818
F) Donazioni contributi associativi	Investimenti alla comunità	0,0%	€ 7.950
Valore economico trattenuto		**4,7%**	**€ 1.259.641**

Come evidenziato nella tabella, la nostra azienda si impegna nell'equa distribuzione del valore economico generato al fine di condividere i nostri successi con i diversi attori coinvolti nel suo funzionamento. Questo si riflette, ad esempio, nel fatto che il 73,4% del valore distribuito è indirizzato ai dipendenti, che costituiscono l'asset principale del Gruppo.

Per questo ci impegniamo a ricompensare le nostre persone in modo adeguato e a favorire un ambiente di lavoro positivo, coinvolgente e stimolante, volto anche a migliorare produttività e qualità del lavoro.

Il 19% del valore distribuito è dedicato, invece, ai costi operativi che è indice della nostra attenzione a investire nella qualità dei prodotti e servizi offerti al fine di garantire una sostenibilità a lungo termine.

Infine, il valore economico trattenuto, 4,7% del valore totale generato, insieme all'assenza di utili distribuiti agli azionisti riflette la nostra prospettiva a lungo termine, ovvero un impegno a reinvestire i nostri profitti nella crescita e nello sviluppo futuro.

7.4 Certificazioni

Impatto

L'azienda è profondamente impegnata nella tutela dei propri clienti e nella garanzia della qualità dei servizi offerti, ponendo grande attenzione al rispetto delle normative di settore, in particolare per quanto riguarda le telecomunicazioni. La qualità del servizio, la sicurezza delle informazioni e la conformità alle normative sono principi fondamentali che guidano ogni aspetto della sua operatività.

Azioni in essere/mitigazione

Per garantire l'eccellenza nella fornitura dei propri servizi, l'azienda ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2015, che rappresenta uno standard internazionale di riferimento per i sistemi di gestione per la qualità. Questa certificazione attesta l'impegno dell'azienda a mantenere e migliorare continuamente i propri processi aziendali, con l'obiettivo di soddisfare le esigenze dei clienti e fornire servizi che rispettino i più elevati standard di qualità. L'adozione di questa norma consente all'azienda di monitorare costantemente la qualità del servizio e di implementare azioni correttive, laddove necessario, per ottimizzare i processi e garantire il massimo livello di soddisfazione della clientela.

In parallelo, l'azienda ha ottenuto la certificazione ISO/IEC 27001:2022, uno standard internazionale che attesta la conformità delle sue pratiche alla gestione della sicurezza delle informazioni. Questa certificazione è particolarmente rilevante nel settore delle telecomunicazioni, dove la protezione dei dati sensibili e la sicurezza delle comunicazioni sono essenziali. Tale certificazione garantisce che l'azienda abbia messo in atto un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni (ISMS - *Information Security Management System*) che protegge i dati aziendali e quelli dei clienti da eventuali rischi, come accessi non autorizzati, perdite o furti di dati. Questo sistema consente di assicurare che tutte le informazioni gestite siano trattate con la massima

riservatezza e sicurezza, rispettando le normative vigenti in materia di protezione dei dati personali e garantendo la protezione della privacy dei clienti.

Entrambe queste certificazioni non solo sono un riflesso dell'impegno dell'azienda verso la qualità e la sicurezza, ma sono anche un indicatore della sua capacità di fornire servizi in conformità alle normative di settore. L'azienda, infatti, garantisce che ogni fase del ciclo di vita del servizio, dalla progettazione alla fornitura, fino all'assistenza post-vendita, rispetti i requisiti normativi, siano essi legati alla qualità del servizio o alla gestione sicura delle informazioni.

Inoltre, l'azienda si impegna a mantenere aggiornati i propri processi e sistemi, assicurandosi che tutte le modifiche alle normative di settore siano tempestivamente adottate e integrate, per garantire una costante conformità e aggiornamento dei propri servizi alle evoluzioni normative e alle richieste dei clienti.

8. Uno sguardo al futuro: gli impegni 2025

Gli impegni di INGO per il 2025 sono pensati per rafforzare il percorso verso un modello di business che non solo punta alla redditività economica, ma anche al benessere sociale, ambientale e culturale. In questa prospettiva, INGO si impegna a misurare un numero di indicatori sempre maggiore e comunicare gli impatti positivi delle sue attività in modo da migliorare progressivamente la propria strategia in ottica ESG, garantendo trasparenza e *accountability* verso tutte le parti interessate.

Gli impegni del 2025 non solo rispondono alle sfide globali, ma si propongono di generare un cambiamento concreto, creando valore condiviso per la comunità, i dipendenti, i partner e l'ambiente presentando una relazione di impatto basata sull'analisi dell'andamento dei KPI annuali individuati rendicontando pertanto la propria responsabilità ed impegno verso gli obiettivi di crescita misurata in linea con le pratiche di sostenibilità, etica e trasparenza

9. Nota metodologica

In ottemperanza a quanto previsto dal Decreto-legge 1882 del 17 Aprile 2015 sulle Società Benefit al comma 382, INGO produce la presente relazione annuale da allegare al bilancio.

La redazione della presente relazione di impatto per la società benefit si è basata su un approccio rigoroso e trasparente, adottando criteri di misurazione e valutazione che rispondono agli standard internazionali per la rendicontazione delle performance non finanziarie, specificamente per le società benefit. I seguenti principi metodologici sono stati utilizzati per garantire l'affidabilità, la coerenza e la trasparenza nella misurazione dell'impatto sociale e ambientale generato dalle attività aziendali.

1. <u>Adesione agli standard internazionali:</u>
   La relazione si fonda su linee guida internazionali, quali le Global Reporting Initiative (GRI), il B Impact Assessment di B Lab e i principi contenuti nella legislazione italiana per le società benefit.
   Questi standard permettono una misurazione comparabile, completa e conforme agli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG) delle Nazioni Unite.

2. <u>Definizione degli impatti:</u>
   Gli impatti considerati nella relazione sono stati suddivisi in categorie chiave: ambientale, sociale, economico e di governance. Ogni categoria è stata analizzata attraverso indicatori quantitativi e qualitativi, permettendo di valutare i risultati ottenuti in relazione agli obiettivi prefissati per l'anno di riferimento.

3. Coinvolgimento delle parti interessate:
   Un elemento fondamentale della metodologia adottata è stato il coinvolgimento attivo delle principali parti interessate, inclusi dipendenti, clienti, fornitori. Il processo di consultazione ha garantito che le priorità e le aspettative degli stakeholder fossero correttamente integrate nella definizione degli obiettivi e nella misurazione dell'impatto.

4. Valutazione dei risultati:
   I risultati ottenuti in questa prima analisi verranno confrontati con i risultati del prossimo anno utilizzando un approccio basato su indicatori di performance (KPI) specifici per ogni area di impatto identificati in questa prima disamina relativa all'annualità 2024. Per gli aspetti sociali e ambientali, sono stati utilizzati anche metodi di valutazione qualitativa, come le interviste con gli stakeholder e le analisi di casi studio.

5. Trasparenza e verificabilità:
   La relazione è stata redatta con l'intento di garantire massima trasparenza nella presentazione dei dati. A tal fine, i dati sono stati raccolti e organizzati in modo chiaro e accessibile. Inoltre, per assicurare la verificabilità dei risultati, è stato previsto un processo di revisione esterna da parte di un organismo indipendente, che ha validato l'affidabilità delle informazioni riportate.

6. Periodicità e miglioramento continuo:
   La relazione di impatto è annuale, e ogni edizione è vista come un'opportunità per migliorare la qualità della rendicontazione. Gli errori e le aree di miglioramento identificati durante l'analisi vengono presi in considerazione per ottimizzare la metodologia adottata, aggiornando costantemente gli indicatori e gli obiettivi per essere sempre più allineati agli standard di sostenibilità e alle aspettative degli stakeholder.

In sintesi, la metodologia utilizzata per la redazione della relazione di impatto si fonda sulla trasparenza e partecipazione, garantendo che gli impatti generati dalla società siano misurabili, comprensibili e rispondenti agli obiettivi di lungo periodo della società benefit.

Il processo di rendicontazione e valutazione è stato curato e guidato dalla Responsabile d'Impatto, con il sostegno e la guida della Comitato di Sostenibilità dell'azienda. Il periodo che è stato preso in considerazione va dal 1° gennaio al 31 dicembre 2024.

Il perimetro di rendicontazione riguarda l'azienda Ingo S.r.l Società Benefit situata a Paderno Dugnano (MI), via 1° maggio 13, CAP 20037.

La Relazione non è stata sottoposta a revisione.

10. Indice dei contenuti GRI

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION
GRI 2: Informativa Generale 2021	2-1 Dettagli organizzativi	Copertina; Cap. Impatti economici e di governance
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica; Copertina iniziale; Copertina finale
	2-4 Revisione delle informazioni	Nota metodologica
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Cap. Chi Siamo e Cosa Facciamo
	2-7 Dipendenti	Cap. Chi siamo e Cosa Facciamo
	2-8 Lavoratori non dipendenti	Cap. Chi siamo e Cosa Facciamo
	2-9 Struttura e composizione della governance	Cap. Impatti economici e di governance
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	Nota metodologica
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Para. Impatto specifico; Cap. Impatti economici e di governance
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli Stakeholders
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Cap. Impatti economici e di governance
	2-29 Coinvolgimento degli stakeholder	Cap. Impatti sociali

GRI 3: Temi materiali 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	Para. Impatto specifico
	3-2 Elenco dei temi materiali	Para. Impatto specifico
GRI 201: Performance Economica 2016	201-1 Valore economico diretto, generato e distribuito	Para. Valore economico generato, distribuito, trattenuto
GRI 205: Anticorruzione e etica	205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Cap. Impatti Economici e di Governance; Cap. Impatti Sociali
GRI 302 Energia	GRI 302.1 Consumo di energia consumata all'interno dell'organizzazione	Cap. Impatti Ambientale Le informazioni sono parziali perché l'azienda ha iniziato da poco il monitoraggio di tali dati.
GRI 305 Emissioni	GRI 305.1-2 Emissioni Scope 1 e 2	Cap. Impatti Ambientale Si rimanda alla Certificazione Ecovadis.
GRI 401 Occupazione	3-3 Gestione dei temi materiali 401-1 Assunzione di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti 401-2 Benefici per i dipendenti a tempo pieno	Cap. Chi siamo Cosa Facciamo; Cap Impatti Sociali
GRI 403 Salute e Sicurezza sul Lavoro	3-3 Gestione dei temi materiali 403-1 Sistema di Gestione Salute e Sicurezza 403-9	Cap. Impatti Sociali
GRI 404 Formazione e istruzione 2016	3-3 Gestione dei temi materiali 404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente 404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	Cap. Impatti Sociali
GRI 405 Diversità e Pari Opportunità	405-2 Diversità negli Organi di Governo e tra i Dipendenti	Cap Impatto economico e di Governance
GRI 418 Privacy dei Clienti	3-3 Gestione dei temi materiali 418-1 Denunce riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita dei dati	Cap. Impatti Sociali L'azienda ha realizzato solo corsi relativi all'Information Security di cui si riporta il dato.

INGO SRL SOCIETÀ BENEFIT

PADERNO DUGNANO (MI) - VIA PRIMO MAGGIO 13 - CAP 20037 (sede principale)

VIA SCHIAPARELLI 27 FORLÌ (FC) - CAP 47122 (sede secondaria)

VIA PIANEZZA 289 TORINO (TO) - CAP 10151 (sede secondaria)

Contatti:

Simona Bombardieri

Responsabile d'impatto | Legal & Compliance Officer

simona.bombardieri@technesy.it