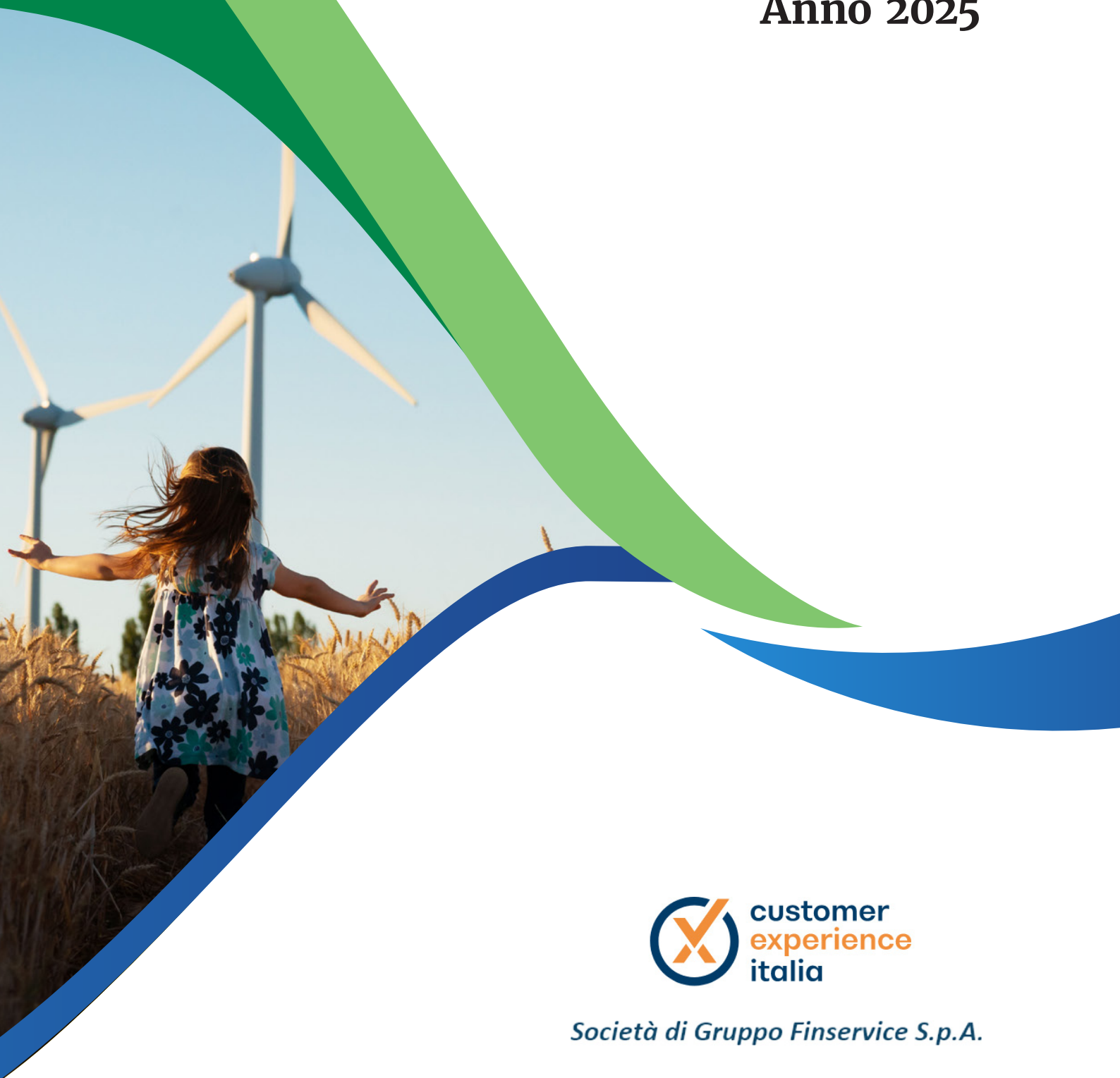


Report di Sostenibilità

Anno 2025



Società di Gruppo Finservice S.p.A.

Realizzato da





Report di Sostenibilità

Anno 2025



customer
experience
italia



Report di Sostenibilità 2025

Realizzato da



Sommario

Profilo dell'organizzazione	7
Informazioni di rendicontazione	9
Lo Stakeholder Engagement	12
La Matrice di Doppia Materialità	13
Ambiente	19
People	25
Fornitori, Comunità locali e Clienti	31
Leadership e Governance	35
Le azioni consigliate da Synesgy	40
GRI - Concetti chiave	42
Indice dei GRI	44





Profilo dell'organizzazione

GRI 2-1 • GRI 2-2 • GRI 2-6

Customer Experience Italia offre ai propri clienti un approccio multidisciplinare per la progettazione e l'implementazione della customer experience: esperienza diretta sul campo e pragmatismo al servizio dei più innovativi modelli di riferimento. Supporta lo sviluppo commerciale dei clienti e l'efficienza dei loro modelli attraverso progetti di consulenza su processi, sistemi e organizzazione.

Rende autonomi i clienti con percorsi di customer experience, tecniche di vendita, soft skills e competenze manageriali, PNL e coaching, grazie all'integrazione delle diverse modalità di apprendimento e sviluppo personale. È presente in Italia con 7 sedi, cui si affianca quella di Londra.

La presente rendicontazione prende in oggetto la sede principale di Customer Experience Italia S.p.A. di Via Ottavio Revel, 16 a Torino e le altre sedi presenti in Italia.

La forma legale dell'azienda è Società per Azioni.

Il codice NACE dell'azienda è 7022.

Il Totale Attivo/Passivo dell'azienda è 5.455.842 €.

Il Valore della Produzione dell'azienda è 10.462.576.

L'azienda dispone di strutture operative (uffici, stabilimenti, magazzini, capannoni, terreni, ecc) per una superficie totale di 1.220 mq.



“

La sostenibilità è il ponte verso un futuro in cui l'equilibrio tra le nostre azioni e il benessere del pianeta è prioritario.

Alessandro Caprioglio

CUSTOMER EXPERIENCE ITALIA SPA SPA

Informazioni di rendicontazione

GRI 2-3 • GRI 2-4 • GRI 2-5

La società pubblica i propri risultati relativamente alla sostenibilità ambientale, sociale e di governance all'interno di un apposito report, realizzato in modalità semi automatica dalla piattaforma Synesgy View.

Il Report di Sostenibilità è stato redatto sulla base del questionario somministrato a CUSTOMER EXPERIENCE ITALIA SPA da Synesgy. Tale strumento ha permesso l'emersione dei valori aziendali negli ambiti ESG in riferimento al periodo 01/01/2025–31/12/2025.



Synesgy è **Licensed Software and Tools Partner** effettivo del GRI a livello globale. Questo garantisce che l'utilizzo, all'interno del Report, delle affermazioni in esso contenute sia conforme agli standard GRI.

Gli standard sono concepiti per fornire un quadro esaustivo, comparabile e credibile degli argomenti rilevanti di un'organizzazione, dei relativi impatti e del modo in cui vengono gestiti.

Il Report di sostenibilità è in linea quindi con i GRI Sustainability Reporting Standards, aggiornati alle recenti revisioni del 1° gennaio 2023, e inoltre anche con gli ESRS presenti nella nuova CSRD. Questi ultimi sono i principi europei di rendicontazione della sostenibilità (European Sustainability Reporting Standards), adottati dalla Commissione Europea il 31 Luglio 2023 come base comune per la reportistica ESG delle imprese che rientreranno nel perimetro della Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD).

Il 25 settembre 2024 è entrato ufficialmente in vigore il decreto di recepimento italiano, D.Lgs. 2024/125. Gli ESRS presentano un notevole grado di allineamento con gli standard del GRI.

✔ **GRI Sustainability Reporting Standards**

✔ **ESRS European Sustainability Reporting Standards**

Per le PMI non quotate, che non rientrano nell'ambito di applicazione della Corporate Social Reporting Directive (CSRD), l'EFRAG ha redatto uno Standard volontario (VSME) che le incoraggia e orienta nell'adoperarsi comunque a rendicontare le loro performance ESG. Questo Standard copre le stesse tematiche di sostenibilità degli European Sustainability Reporting Standards (ESRS) per le grandi imprese, tuttavia, è proporzionato e tiene conto delle caratteristiche fondamentali delle micro, piccole e medie imprese.

Compilando Synesgy, anche le PMI quindi, risultano compliant con le normative volontarie inserite nello Standard VSME.

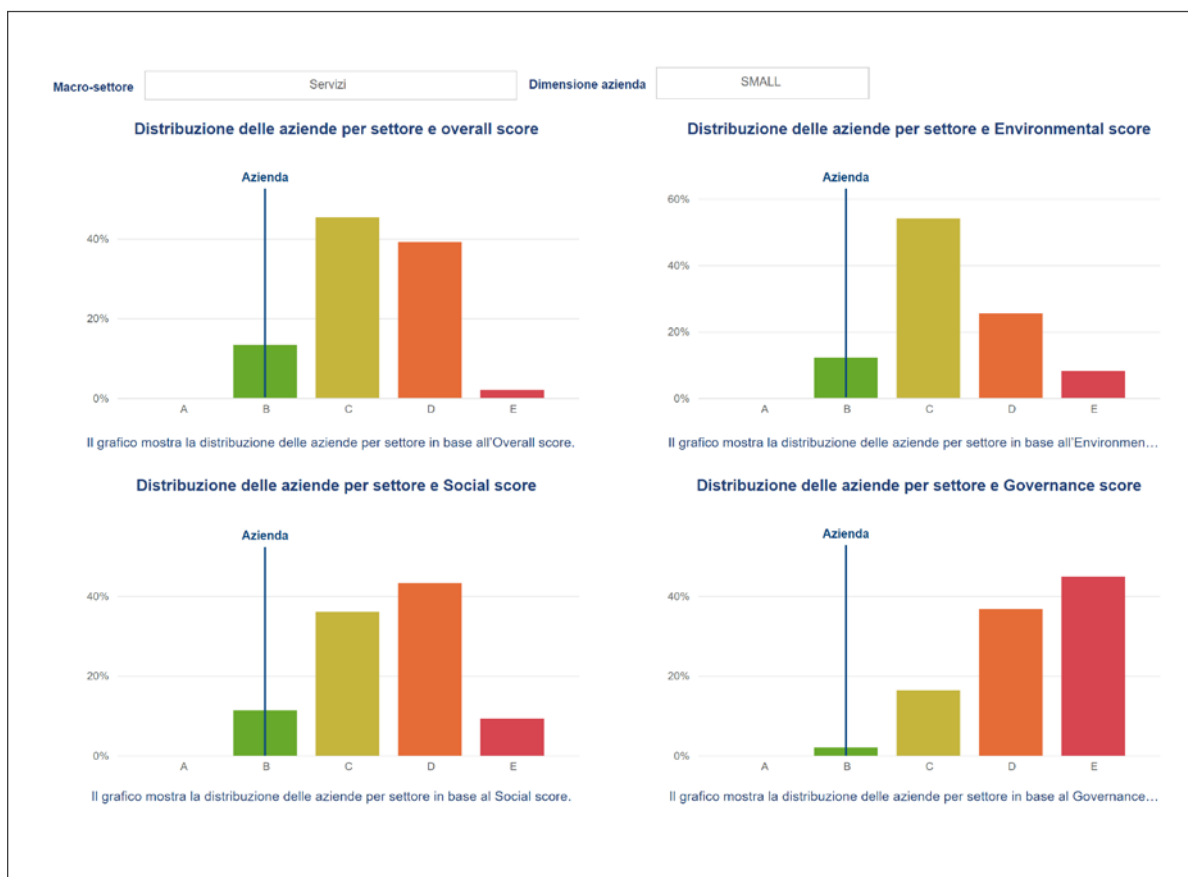
La presente dichiarazione è pubblicata sul sito di **CUSTOMER EXPERIENCE ITALIA SpA**, all'indirizzo www.customerexperienceitalia.it.

È possibile richiedere informazioni alla mail alessandro.caprioglio@cxitalia.it.

Il Report di sostenibilità è stato sviluppato da Synesgy View.



Statistiche Benchmark



Perché è stato importante per CUSTOMER EXPERIENCE ITALIA SPA compilare il questionario Synesgy?

- ✔ Ha permesso all'azienda di creare un circolo virtuoso con i propri clienti, fornitori e tutti gli stakeholder
- ✔ Si appoggia su di una piattaforma che permette la raccolta dei dati in pochi istanti
- ✔ È un questionario utilizzabile in tutti i circuiti bancari riconosciuti, poiché basato su criteri di misurazione internazionali (GRI e ESRS)
- ✔ Viene realizzato da CRIF, player riconosciuto a livello internazionale
- ✔ I dati vengono condivisi in tempo reale
- ✔ Permette la realizzazione di questo Report in automatico grazie all'integrazione con la piattaforma Synesgy View

Lo Stakeholder Engagement

GRI 2-29

ESRS 1

Sulla base dei Principi Europei di Rendicontazione di Sostenibilità ESRS, i portatori di interessi sono coloro che possono esercitare un'influenza sull'impresa oppure subire l'influenza dell'impresa.

L'obiettivo di rafforzare un **modello di business sostenibile** comporta, oltre all'impegno verso il miglioramento nell'adozione di pratiche sostenibili aziendali, quindi anche l'esigenza di **confrontarsi con gli stakeholder** direttamente o indirettamente coinvolti nell'operatività aziendale.

La capacità di comprensione e valutazione dei bisogni e delle aspettative degli stakeholder assume particolare rilievo nell'ottica della **condivisione dell'obiettivo e nell'ottenimento di un valore aggiunto comune**, capace sia di portare ad un miglioramento della **qualità della vita e del benessere dei portatori d'interessi, sia ad una maggiore efficienza e legittimazione ad agire per l'azienda**.

Grazie all'attività di ascolto e confronto rispetto agli attori locali, è possibile creare le condizioni per orientare le **strategie di sostenibilità della società** definendo obiettivi nell'interesse comune.

All'interno delle Prescrizioni Generali degli ESRS, gli stakeholder principali dell'azienda sono suddivisi in due gruppi:

- ✔ I portatori di interessi coinvolti: le persone o i gruppi i cui interessi sono o potrebbero essere influenzati dalle attività dell'impresa e dai suoi rapporti commerciali diretti e indiretti lungo la catena del valore (nella tabella indentificati con **C di Coinvolti**);
- ✔ I fruitori delle dichiarazioni sulla sostenibilità: i fruitori principali dell'informativa finanziaria di carattere generale e altri, inclusi i partner commerciali, la società civile, le pubbliche amministrazioni (nella tabella indentificati con **F di Fruitori**).

Il sistema di relazioni con i propri stakeholder prevede attività, strumenti, canali e modalità di coinvolgimento che tengono conto dei **diversi profili ed esigenze degli stakeholder** e dell'assetto complessivo del sistema istituzionale.

La tabella seguente riassume quanto sopra:

Stakeholders	Definizione	Strumenti di Engagement
Lavoratori	C	Assemblee, incontri dedicati, Indagini di clima aziendale e survey interne; strumenti di comunicazione interna (rassegna stampa, intranet, mail aziendale, social network interno ecc.); attività di gruppo e formative.
Fornitori	C	Procedure di selezione, incontri e visite; definizione e condivisione di standard; questionari; coprogettazione; portali dedicati.
Comunità impattate	C/F	Campagne di comunicazione e marketing; incontri con rappresentanti della comunità locale; sponsorizzazioni ed eventi.
Consumatori/Clienti	C	Vendita diretta o incontri commerciali e visite; ricerche di mercato e di customer satisfaction; test e focus group; social media e sito web aziendale; incontri dedicati ed eventi di settore.
Sindacati	F	Iniziative di supporto e di dialogo, scambio di comunicazioni.

La Matrice di Doppia Materialità

GRI 2-9
ESRS 1 • ESRS 2

Una volta individuati gli Stakeholders fondamentali per l'azienda, il passaggio successivo consiste nella prioritizzazione dei temi di maggior rilevanza per questi e per l'azienda.

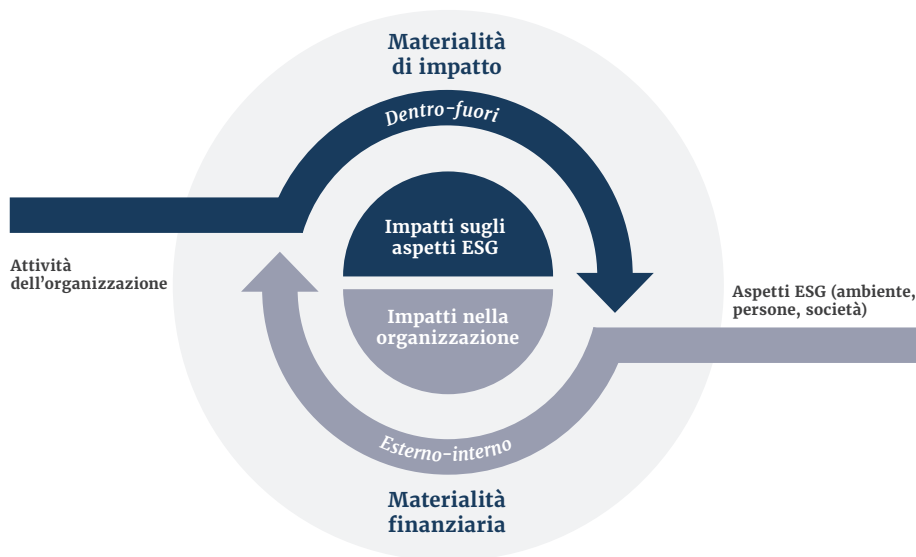
Il processo di analisi di materialità si sviluppa seguendo le linee guida definite dai GRI Universal Standards 2021, in particolar modo dal “GRI 3: Temi materiali 2021” e allo stesso modo le indicazioni racchiuse nell'ESRS1, che definisce una questione di sostenibilità **rilevante dal punto di vista dell'impatto** quando riguarda appunto effetti negativi o positivi reali o potenziali sulle persone e sull'ambiente nel breve, medio o lungo periodo.

Gli standard di riferimento attuali europei prevedono un **approccio di doppia materialità**.

Con questo termine si definisce il processo di valutazione degli impatti “**Inside-out**” (Impact Materiality) e “**Outside-in**” (Financial Materiality). Mentre dalla prima emergono gli impatti generati, effettivamente o potenzialmente, dall'organizzazione e dalla sua catena del valore verso l'esterno, la seconda considera i rischi e le opportunità che possono influenzare la creazione di valore, la strategia, la performance economico-finanziaria e il posizionamento dell'azienda nel breve, medio o lungo termine.

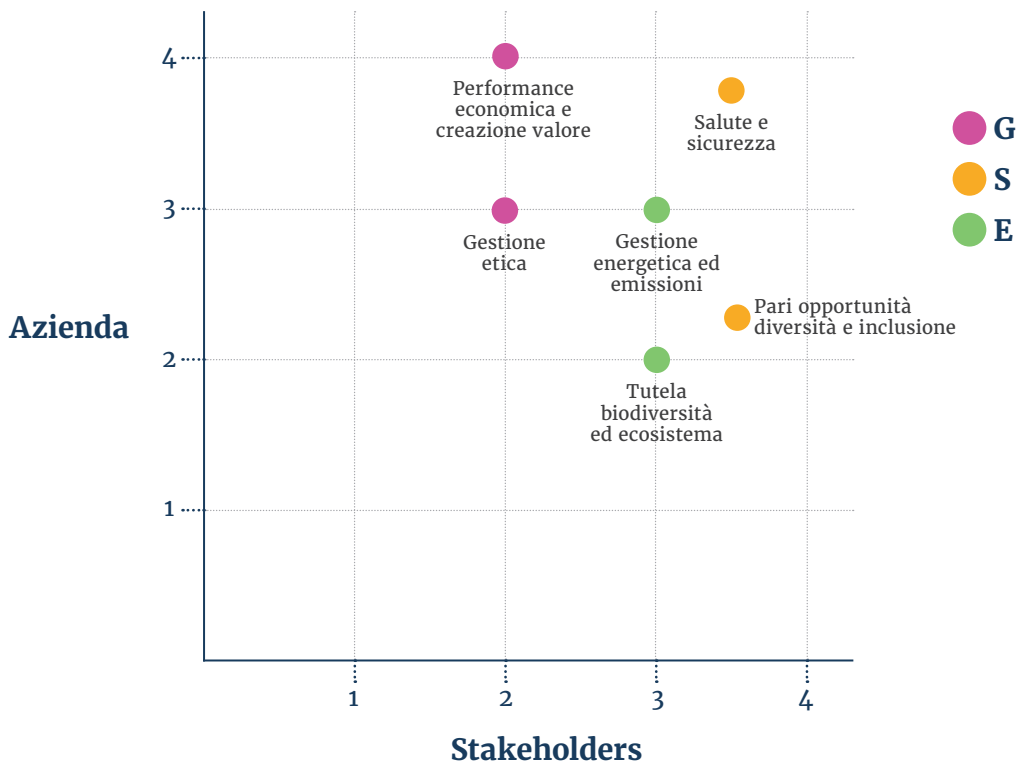
In modo più immediato, l'approccio di doppia materialità risponde a due domande:

- ✔ **Materialità finanziaria:** come possono i fattori ESG influenzare la stabilità finanziaria e operativa dell'organizzazione?
- ✔ **Materialità di impatto:** come possono le scelte e attività dell'organizzazione influenzare l'ambiente e la società?

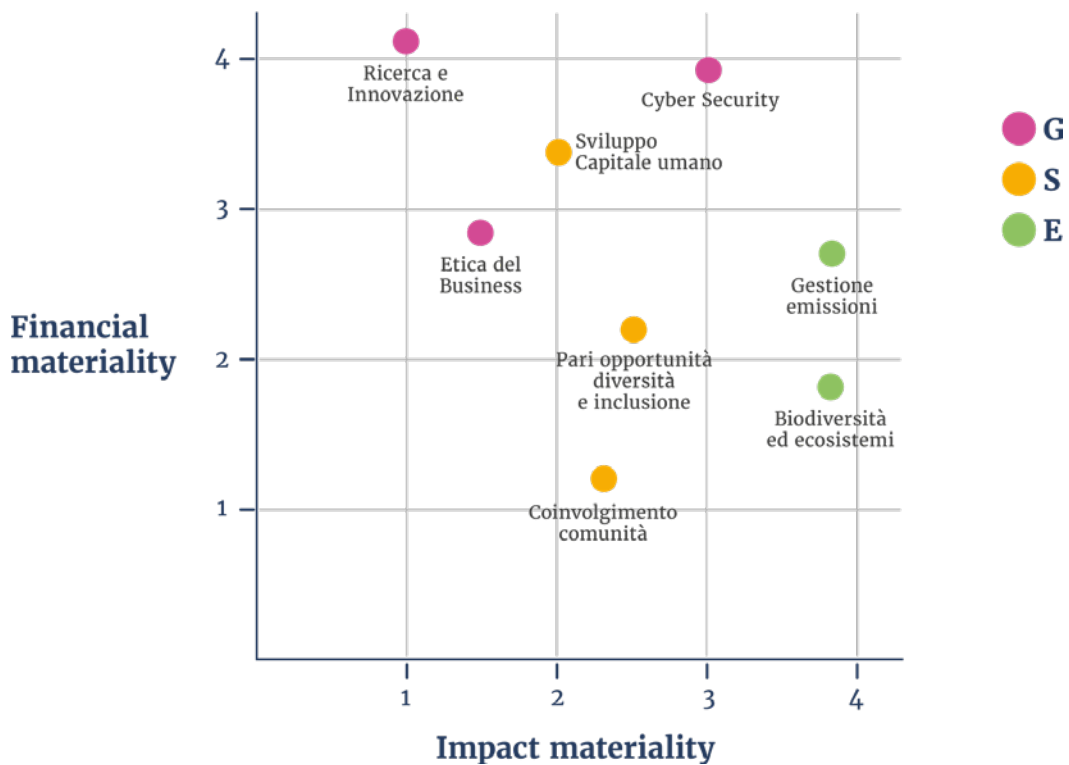


La traduzione grafica di quest'analisi si sostanzia attraverso una matrice che fornisce una fotografia immediata dei temi materiali considerati di alta rilevanza per gli stakeholder e per l'azienda e di come questi possano avere risvolti positivi o negativi sull'impatto ambientale e sociale esterno e sull'impatto economico della società.

Di seguito un esempio di identificazione dei più comuni Temi materiali:



In particolare, come esempio applicativo per l'azienda CUSTOMER EXPERIENCE ITALIA SPA (settore terziario) segue un ulteriore esempio di matrice di materialità calato per il macrosettore di riferimento:



INNOVATION
& INFRASTRUCTURE



1 NO POVERTY



8 DECENT WORK
& ECONOMIC
GROWTH



2 ZERO HUNGER



7 AFFORDABLE
& CLEAN ENERGY



4 QUALITY
EDUCATION



3 GOOD HEALTH
& WELL-BEING



6 CLEAN WATER
& SANITATION



5 GENDER

SDGs: obiettivi ONU di sviluppo sostenibile



Il **25 settembre del 2015** i governi di **193 Paesi membri dell'ONU** hanno firmato l'**Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile**.

Un programma d'azione approvato dall'Assemblea Generale dell'ONU, che include 17 specifici Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile, inquadrati all'interno di un programma d'azione più vasto che prevede un totale di 169 target o traguardi.

I 17 Goals impegnano governi e nazioni ma anche ogni singola impresa. I principi ESG sono la declinazione di quanto le imprese devono fare.

Environmental

- ✓ Dipendenza da combustibili fossili
- ✓ Impronta idrica elevata
- ✓ Complicità nella deforestazione
- ✓ Smaltimento dei rifiuti

Social

- ✓ Conflitti con le comunità locali
- ✓ Attenzione alla sicurezza e alla salute dei dipendenti
- ✓ Tutela delle diversità
- ✓ Corretti rapporti interpersonali tra i dipendenti

Governance

- ✓ Bonus sproporzionati rispetto agli stipendi dei dipendenti
- ✓ Coinvolgimento in scandali legati alla corruzione
- ✓ Apertura di filiali offshore allo scopo di eludere il fisco

CUSTOMER EXPERIENCE ITALIA SPA e gli SDGs

Il questionario Synesgy ha permesso a CUSTOMER EXPERIENCE ITALIA SPA di mappare le materialità ed i temi nell'ambito della sostenibilità, ponendo così in evidenza i fatti più rilevanti realizzati nell'anno di rendicontazione considerato e fornire ai propri stakeholder un quadro immediato, ma soprattutto certificato – poiché risponde a parametri internazionalmente riconosciuti – della propria attività. Il percorso di consapevolezza avviato ha portato all'evidenziazione di un percorso virtuoso da parte di CUSTOMER EXPERIENCE ITALIA SPA e testimoniato dalla concordanza delle sue azioni con 7 dei 17 parametri SDGs (Sustainable Development Goals) riconosciuti dalle Nazioni Unite.



04 - Istruzione di qualità
Garantire un'istruzione di qualità inclusiva ed equa e promuovere opportunità di apprendimento permanente per tutti.



05 - Parità di genere
Raggiungere l'uguaglianza di genere e responsabilizzare tutte le donne e le ragazze.



07 - Energia pulita e accessibile
Integrare nel proprio ciclo produttivo soluzioni a basso impatto grazie all'utilizzo di fonti energetiche sostenibili.



08 - Lavoro dignitoso e crescita economica
Promuovere un'occupazione piena e produttiva, condizioni di lavoro dignitose ed incentivare una crescita economica duratura.



09 - Imprese, innovazione e infrastrutture
Infrastrutture resistenti, industrializzazione sostenibile e innovazione.



10 - Ridurre le disuguaglianze
Ridurre le disuguaglianze



13 - Lotta contro il cambiamento climatico
Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere i cambiamenti climatici.

La tracciatura delle tematiche grazie a Synesgy e alle 26 materialità, riconducibili agli ambiti ESG, sulla base di questa emersione, ha avviato un vero e proprio percorso di consapevolezza che coinvolge, attraverso più canali di comunicazione, tutti gli stakeholder.





Ambiente



Gestione degli impatti ambientali

GRI 305-5
ESRS E1-1 • ESRS E1-2
VSME B2 • VSME C2

Le organizzazioni sono fisiologicamente realtà che generano impatti ambientali o tramite le proprie attività quotidiane o a causa dei loro rapporti con gli stakeholders. Fondamentale è quindi saper identificare e valutare le principali fonti di impatto, come le emissioni di CO₂, i consumi di risorse naturali, e successivamente cercare di monitorarne e ridurne l'intensità. Il coinvolgimento di tutte le parti interessate, dai dipendenti alla supply chain, è essenziale per promuovere una cultura aziendale ecologica e responsabile, indispensabile per originare miglioramenti concreti.

L'azienda non ha attualmente in corso iniziative per la riduzione dell'impatto ambientale, ma ha in animo di attivarsi a tal proposito installando pompe di calore e luci a basso consumo.

CUSTOMER EXPERIENCE ITALIA SpA, inoltre, nell'ottica delle iniziative per l'adattamento ai cambiamenti climatici sta intraprendendo misure per l'adeguamento a certificazioni di sistema di gestione interni (es. salute e sicurezza, ambiente, qualità, etc.) e per l'adozione di piani strategici emergenziali (es. rischi esogeni sanitari, rischi cyber, etc.).



Energia

GRI 302-1
ESRS E1-5
VSME B3

Il consumo energetico aziendale è uno dei parametri sentinella che influenza in modo rilevante non solo gli indicatori di carattere socio-ambientale ma anche di carattere economico di un'azienda. Saper intervenire per aumentare l'efficienza energetica dei propri stabilimenti, uffici, linee produttive, macchinari, è alla base per poter ottenere ricadute positive su tutti i pilastri della sostenibilità.

L'energia elettrica consumata nelle sedi aziendali di proprietà e in affitto nell'ultimo periodo di rendicontazione di bilancio (es. 1 gennaio – 31 dicembre) è pari a 56.000 kWh.

Il valore dell'energia utilizzata dall'impresa derivante da fonti fossili è pari a 55%.



**56.000 kWh Consumo annuo
di energia elettrica**

Rifiuti

GRI 306-2-a • GRI 306-2
ESRS E5-1 • ESRS E5-5
VSME B7

Nel contesto dei GRI Standards, la dimensione ambientale della sostenibilità riguarda gli impatti di un'organizzazione sui sistemi naturali viventi e non viventi, compresi il terreno, l'aria, l'acqua e gli ecosistemi. In questo contesto si innesta il tema dei rifiuti che possono essere generati dalle attività proprie dell'organizzazione, ma possono essere anche generati da soggetti a monte e a valle nella catena del valore dell'organizzazione.

La gestione corretta dei rifiuti inizia quindi con la riduzione alla fonte, minimizzando la produzione di scarti. È essenziale separare i rifiuti in base alla tipologia (riciclabili, pericolosi, organici) e garantire il corretto smaltimento secondo le normative vigenti. Promuovere il riciclo e il riutilizzo dei materiali contribuisce a ridurre l'impatto ambientale. L'adozione di un piano di gestione dei rifiuti e la sensibilizzazione dei dipendenti sono fondamentali per un approccio sostenibile e responsabile.

Il totale di rifiuti aziendali prodotti nell'ultimo anno di rendicontazione (es. 1 gennaio – 31 dicembre) è pari a 15 ton.



15 ton di rifiuti prodotti in un anno

L'azienda, nelle sue sedi, differenzia:

- plastica;
- vetro;
- materiale informatico;
- carta;
- materiale RAE.

Il totale rifiuti considerati pericolosi prodotti nell'ultimo periodo di rendicontazione di bilancio (es. 1 gennaio – 31 dicembre) è pari a 0.1 ton.

La percentuale di rifiuti non destinati a discarica nell'ultimo periodo di rendicontazione di bilancio (es. 1 gennaio – 31 dicembre) è pari a 0.6.







People



Occupazione

GRI 2-7-a • GRI 2-7-b • GRI 2-29-a • GRI 2-30-a • GRI 401-2 • GRI 403-9 • GRI 405-1 • GRI 405-1-a-iii • GRI 405-2
ESRS S1-1 • ESRS S1-6 • ESRS S1-8 • ESRS S1-9 • ESRS S1-11 • ESRS S1-12 • ESRS S1-14 • ESRS S1-15 • ESRS S1-16
VSME C6 • VSME B8 • VSME C5 • VSME B10 • VSME B9

Uno degli stakeholders fondamentali per il successo di un'organizzazione è senza dubbio rappresentato dal suo personale.

La gestione sostenibile della forza lavoro implica un equilibrio tra il benessere dei dipendenti, la crescita aziendale e l'impatto sociale positivo. Innanzitutto, è fondamentale promuovere condizioni di lavoro sicure e salubri, garantendo il rispetto dei diritti umani e delle normative sul lavoro. Investire nella formazione continua e nello sviluppo delle competenze permette ai dipendenti di adattarsi ai cambiamenti tecnologici e di crescere professionalmente. La diversità e l'inclusione devono essere prioritarie, creando un ambiente di lavoro equo e aperto a tutti. È importante promuovere il benessere fisico e mentale, anche attraverso politiche di work-life balance e flessibilità. Infine, un dialogo costante tra direzione e forza lavoro, insieme alla trasparenza, contribuisce a creare fiducia e a rafforzare l'engagement dei dipendenti verso gli obiettivi aziendali sostenibili.

È presente una policy/procedura per consultazioni regolari con i principali stakeholders/portatori di interesse, in particolare con i lavoratori.

L'azienda misura la soddisfazione dei dipendenti con un sondaggio periodico e regolare.

L'azienda ha adottato e reso pubbliche sul proprio sito web policy e procedure:

- relativamente al tema del rispetto dei diritti umani (lavoro minorile, forzato od obbligatorio);
- relativamente ai temi dell'equità, diversità ed inclusione (temi che coprono la questione della discriminazione basata su genere, razza, religione, sesso o orientamento sessuale);
- per la segnalazione di situazioni di pericolo per la salute e la sicurezza dei lavoratori (es. near miss).

La policy sul rispetto dei diritti umani copre il tema del lavoro forzato.

Il numero di dipendenti donne, stagiste/tirocinanti e lavoratrici autonome per categoria professionale è:

Quadri	5
Impiegati	54

Il numero di dipendenti uomini, stagisti/tirocinanti e lavoratori autonomi per categoria professionale è:

Dirigenti	3
Quadri	1
Impiegati	19

Il rapporto tra la remunerazione più alta in azienda e quella mediana è 2.2.

La percentuale sul totale dei dipendenti appartenenti a categorie protette ex L. 68/99 o soggetti svantaggiati ex L. 381/91 e/o minoranze sotto rappresentate è del 4%.



La percentuale sul totale dipendenti per tipologia contrattuale è:

Tempo Indeterminato	76
Tempo Determinato	24
Part-time	4

Il numero di infortuni accorsi negli ultimi 5 anni è stato minore di 3.

Le ore lavorate nel corso dell'ultimo periodo di rendicontazione di bilancio (es. 1 gennaio - 31 dicembre) da tutti i lavoratori dipendenti sono 103.091.



103.091 ore lavorate in un anno

L'azienda in ottica di welfare aziendale:

- fornisce convenzioni con realtà del territorio (buoni carburante/buoni spesa/sconti);
- assegna premi di produttività;
- fornisce agevolazioni per famiglie (asilo/summer camp/borse di studio);
- acconsente alla flessibilità oraria/smart working;
- fornisce incentivi per la condivisione dei carichi di cura da parte degli uomini (es. congedo parentale);
- fornisce assicurazione sanitaria.

La percentuale di dipendenti coperti da CCNL è compresa fra 80%-100%.

Formazione

GRI 205-2 • GRI 403-5 • GRI 404-1
ESRS S1-13
VSME B10

La formazione del personale in un'azienda orientata alla sostenibilità è cruciale per integrare pratiche responsabili e promuoverne la cultura.

Il processo formativo deve includere corsi e workshop su temi come l'efficienza energetica, la gestione dei rifiuti, l'uso consapevole delle risorse e la riduzione delle emissioni.

È importante sensibilizzare i dipendenti sull'impatto ambientale delle attività aziendali e coinvolgerli attivamente in iniziative green, come il riciclo o l'adozione di comportamenti eco-compatibili. La formazione deve anche favorire lo sviluppo di competenze tecniche legate all'innovazione sostenibile e alla gestione responsabile delle catene di fornitura.

Infine, incoraggiare la partecipazione a programmi di aggiornamento continuo garantisce che i dipendenti siano preparati a contribuire agli obiettivi aziendali di lungo termine in termini di sostenibilità.

Esiste un programma per l'adeguata formazione in merito al Codice Etico, rivolto a dipendenti, consulenti e fornitori.

Le principali tematiche oggetto della formazione erogata nel corso dell'ultimo periodo di rendicontazione di bilancio (es. 1 gennaio – 31 dicembre) hanno interessato l'ambito:

- dello sviluppo sostenibile: nuovo paradigma e Agenda 2030 dell'ONU, principali obiettivi ambientali, sociali ed economici;
- della Privacy (es.GDPR);
- dell'innovazione digitale per la trasformazione sostenibile;
- della lotta alla corruzione;
- della sicurezza informatica dei dati e dell'intelligenza artificiale;
- dell'ascolto attivo, dell'happiness advantage, dell'intelligenza emotiva/intelligenza sociale, della forza di volontà e della motivazione, della persuasione, dell'assertività, del pensiero laterale, dei protagonisti del cambiamento, della gestione del tempo, del team building;
- dell'academy / dell'onboarding per collaboratori;
- della salute e sicurezza sul lavoro.

Il numero complessivo di ore di formazione erogate durante l'anno (1 gennaio – 31 dicembre) è 5.302.







Fornitori, Comunità locali e Clienti



Comunità locali e iniziative virtuose

GRI 203-1
VSME B2

Un'azienda sostenibile deve considerare l'impatto delle proprie attività non solo sull'ambiente, ma anche sulle persone e i territori circostanti.

Collaborare con le comunità locali è essenziale per promuovere uno sviluppo economico equo, creando posti di lavoro, investendo in infrastrutture e supportando iniziative sociali. Le aziende possono contribuire alla crescita sostenibile delle comunità attraverso programmi di responsabilità sociale d'impresa (CSR), sostenendo progetti educativi, culturali o ambientali.

Inoltre, devono essere trasparenti e aperte al dialogo, coinvolgendo le comunità nelle decisioni che le riguardano, e rispettando le tradizioni e le risorse locali.

Questo approccio non solo rafforza i legami sociali, ma migliora anche la reputazione e la fiducia verso l'azienda.

Importante è quindi il rapporto che l'azienda instaura con le comunità locali, tale per cui la collettività non debba subire l'operatività di questa, ma ne diventi un attore vero e proprio con una forte capacità di condizionamento delle scelte operative e di sviluppo.

Gli investimenti, l'innovazione, lo sviluppo delle tecnologie e la ricerca della qualità rappresentano elementi fondamentali per le strategie economiche, poiché creano un vero e proprio effetto moltiplicatore a beneficio di un'ampia platea di soggetti, fra cui le comunità locali.

La società effettua donazioni, sponsorizzazioni e liberalità a vantaggio della comunità della zona in cui opera.

Rapporti con la clientela

GRI 2-29-a
ESRS S4-1

I rapporti con la clientela di un'azienda devono basarsi su trasparenza, fiducia e responsabilità. Un'azienda sostenibile si impegna a comunicare in modo chiaro i propri valori e le azioni intraprese per ridurre l'impatto ambientale e sociale, attraverso etichette verificate, certificazioni e rendicontazioni dettagliate. L'educazione del cliente gioca un ruolo chiave: l'azienda deve sensibilizzare la propria clientela sui benefici dei prodotti o servizi sostenibili, incoraggiando scelte consapevoli. Offrire prodotti di qualità, sicuri, con un ciclo di vita esteso e realizzati in modo etico, rafforza la relazione con i clienti.

È fondamentale ascoltare il feedback dei consumatori e coinvolgerli in iniziative ambientali o sociali, costruendo una comunità attiva e responsabile. La coerenza tra le pratiche aziendali e il marketing contribuisce a consolidare la fiducia e la fedeltà nel lungo termine.

È presente una policy/procedura per consultazioni regolari con i principali stakeholders/portatori di interesse, in particolare con i consumatori e i clienti.







Leadership e Governance



Governance

GRI 2-9-a
ESRS 2 GOV-1
VSME C9

Un'impresa orientata all'adozione di pratiche sostenibili dovrebbe essere diretta e controllata da un modello di leadership che integri la sostenibilità nelle decisioni strategiche, favorendo l'allineamento tra gli obiettivi economici e le responsabilità ambientali e sociali.

Un aspetto fondamentale è la creazione di un consiglio di amministrazione che includa esperti in questioni ambientali e sociali che investano su politiche e procedure per promuovere la trasparenza e la rendicontazione riguardo all'impatto ambientale e sociale dell'azienda.

Implementare pratiche di gestione del rischio legate alla sostenibilità consente di anticipare e mitigare potenziali impatti negativi. Infine, stabilire obiettivi misurabili e reportistica periodica permette di monitorare i progressi e garantire responsabilità, contribuendo a una cultura aziendale orientata alla sostenibilità.

L'organo di governo societario è rappresentato da un Consiglio di Amministrazione con anche un componente di genere femminile.

La società nell'esercizio dell'attività d'impresa, oltre allo scopo di lucro ha anche una o più finalità di beneficio comune (es. Società Benefit).

L'azienda è assicurata contro i rischi fisici.

Etica professionale

GRI 1 • GRI 2-22 • GRI 2-23
ESRS 2 SBM-3 • ESRS 2 MDR-P • ESRS 2 IRO-1
VSME B2

L'etica professionale in azienda si riferisce a un insieme di principi e valori che guidano il comportamento dei dipendenti e dei dirigenti nelle loro interazioni quotidiane. Essa implica il rispetto delle normative legali, ma va oltre, includendo standard morali che promuovono l'integrità, la trasparenza e la responsabilità. Un forte codice etico stabilisce aspettative chiare su come affrontare situazioni complesse, come conflitti di interesse, pratiche commerciali scorrette e la gestione delle informazioni riservate. L'etica professionale incoraggia la giustizia e l'equità nei rapporti con colleghi, clienti e fornitori, contribuendo a creare un ambiente di lavoro positivo e produttivo. Inoltre, una solida etica professionale migliora la reputazione aziendale e la fiducia degli stakeholder, influenzando positivamente la soddisfazione e la lealtà dei clienti.

La società ha svolto un'analisi dei propri impatti di sostenibilità sui fattori ambientali e sociali.

In una scala da 1 a 10, l'accuratezza dell'analisi è pari a 7.

L'azienda ha svolto un'analisi dei rischi derivanti dai fattori Ambientali (E), Sociali (S) e di Governance (G).

L'azienda si è dotata di un Codice di condotta.



Compliance normativa

GRI 1 • GRI 2-3 • GRI 2-4 • GRI 2-22 • GRI 2-23
ESRS 2 MDR-P • ESRS 2 IRO-2 • ESRS 2 BP-1 • ESRS 2 BP-2
VSME B1

La compliance di un'organizzazione indica la capacità degli organi direttivi di garantire che le operazioni siano conformi a determinati parametri di performance o a standard universalmente riconosciuti. In questo contesto, l'ottenimento di certificazioni che attestino l'elevato grado di conformità dell'attività, settore o procedura aziendale, diventa garanzia agli occhi degli stakeholder e dei soggetti direttamente od indirettamente coinvolti dalla catena di valore dell'azienda, nell'ottica della riduzione o mitigazione degli impatti negativi su particolari tematiche legate alla sostenibilità, così in ambito sociale, ambientale ed economico.

L'impresa pubblica i propri risultati relativamente alla sostenibilità ambientale, sociale ed economica al link <https://synesgyview.aflip.in/3a001d0a16.html>.

La società è in possesso della certificazione ISO 9001 (Sistema di gestione della Qualità) e ISO 27001, mentre certificazione per la parità di genere UniPDR125 per anno 2026 è in corso di certificazione.



ISO 9001 Sistema di gestione della qualità

L'azienda aderisce a una o più iniziative/protocolli, framework e standard internazionali, come il GRI.

L'azienda si è dotata di:

- una Policy/procedura sulla Privacy e Sicurezza dei dati;
- un Codice etico;
- un Modello di Organizzazione e Gestione (MOG D. Lgs. 231/2001);
- una Policy/procedura Whistleblowing.



Le azioni consigliate da Synesgy



Business e governance aziendale

- Rafforzare i presidi di Governance.



Acqua, energia e rifiuti

- Limitare la quota di energia consumata derivante da fonti fossili.
- Implementare iniziative tese alla riduzione del proprio impatto ambientale.
- Misurare le emissioni aziendali relative all'inquinamento atmosferico per comprendere il proprio impatto ambientale e individuare le opportune azioni di miglioramento.

Certificazioni Ambientali

- Adottare la certificazione ISO 14001 sulla gestione ambientale.
- Adottare la certificazione ISO 50001 sui sistemi di gestione dell'energia.



Gestione del personale, Certificazioni e Normative

- Valutare la possibilità di adottare le linee guida previste dalla norma ISO 45001 relativamente alla gestione sicurezza e salute lavoratori.
- Rafforzare le consultazioni regolari con i principali stakeholder.
- Ampliare le tematiche oggetto di formazione includendo, ad esempio, tematiche ambientali.
- Ampliare le tematiche oggetto di formazione includendo, ad esempio, la circular economy.



Certificazioni normative

- Adottare la certificazione ISO 37001 sul sistema di gestione per la prevenzione della corruzione.



Rapporto con gli Stakeholder e con il Territorio

- Organizzare la funzione acquisti in un'ottica di sostenibilità definendo una corretta strategia degli acquisti.
- Svolgere progetti nelle scuole o nella comunità su tematiche inerenti alla sostenibilità.

GRI - Concetti chiave

Concetti chiave (GRI 1, Sezione 2, Pagina 8)

Comprendere i concetti di base della rendicontazione di sostenibilità è essenziale per chi raccoglie e prepara le informazioni per la rendicontazione, così come per chi legge tali informazioni utilizzando gli standard GRI. I concetti principali sono:

- ✔ **Impatti:** Conseguenze delle attività di un'organizzazione sui sistemi economici, ambientali e sociali, compresi i diritti umani. Possono essere diretti o indiretti, a breve o a lungo termine, e possono verificarsi all'interno o all'esterno dell'organizzazione. È importante considerare l'intera catena del valore dell'organizzazione quando si valutano i suoi impatti.
- ✔ **Argomenti rilevanti:** Determinati attraverso un processo di due diligence che tiene conto degli impatti dell'organizzazione, delle aspettative degli stakeholder e del contesto in cui opera. Gli argomenti rilevanti devono essere pertinenti (significativi per l'organizzazione e i suoi stakeholder), completi (coprire tutti gli impatti significativi dell'organizzazione) e comparabili (consentire il confronto tra organizzazioni nel tempo e tra settori).
- ✔ **Due diligence:** Un processo continuo che include l'identificazione (riconoscere e comprendere i potenziali impatti dell'organizzazione), la valutazione (gravità e probabilità di tali impatti), la prevenzione e la mitigazione (sviluppare e attuare misure per evitare o ridurre al minimo gli impatti negativi), il monitoraggio e la rendicontazione (monitorare l'efficacia delle misure adottate e riferire sui progressi compiuti).
- ✔ **Parti interessate:** Identificazione di individui o gruppi che possono essere influenzati positivamente o negativamente dalle attività di un'organizzazione

Requisiti per la rendicontazione in conformità con gli standard GRI (GRI 1, Sezione 3, Pagina 11)

La rendicontazione in conformità con gli standard GRI consente a un'organizzazione di fornire una panoramica completa dei suoi impatti più significativi sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi quelli sui diritti umani, e di come tali impatti vengono gestiti. Ciò consente agli utenti di tali informazioni di effettuare valutazioni e prendere decisioni informate riguardo agli impatti dell'organizzazione e al suo contributo allo sviluppo sostenibile.

Requisiti per la rendicontazione con riferimento agli standard GRI (GRI 1, Sezione 3, Pagina 11)

Un'organizzazione può redigere un rapporto con riferimento agli standard GRI quando non è in grado di soddisfare tutti i requisiti di rendicontazione necessari per conformarsi agli standard GRI. Nel corso del tempo, l'organizzazione dovrebbe passare alla rendicontazione in conformità con gli standard GRI, per fornire una panoramica completa dei suoi impatti più significativi sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi quelli sui diritti umani.

Inoltre, un'organizzazione può preparare un rapporto con riferimento agli standard GRI se ne utilizza alcuni o parti del loro contenuto, per riportare informazioni su argomenti specifici e per scopi specifici, come ad esempio il rispetto delle normative in materia di rendicontazione sui cambiamenti climatici.

Principi di rendicontazione e requisiti correlati (GRI 1, Sezione 4, Pagina 20)

I principi di rendicontazione sono fondamentali per ottenere una rendicontazione di alta qualità in materia di sostenibilità. I principi guidano l'organizzazione nel garantire la qualità e l'accuratezza della presentazione delle informazioni riportate. Esistono otto principi di rendicontazione:

- ✓ **Accuratezza:** l'organizzazione deve riportare informazioni corrette con dettagli sufficienti a consentire una valutazione dei suoi impatti.
- ✓ **Equilibrio:** l'organizzazione deve riportare le informazioni in modo obiettivo, fornendo una rappresentazione corretta dei propri impatti positivi e negativi.
- ✓ **Chiarezza:** l'organizzazione deve presentare le informazioni in modo comprensibile e accessibile.
- ✓ **Comparabilità:** l'organizzazione deve selezionare, completare e riportare le informazioni in modo coerente, per consentire un'analisi dei cambiamenti dei propri impatti nel tempo.
- ✓ **Completezza:** l'organizzazione deve fornire informazioni sufficienti per consentire una valutazione dei propri impatti durante il periodo di riferimento.
- ✓ **Contesto di sostenibilità:** l'organizzazione deve riportare le informazioni relative ai propri impatti nel contesto più ampio dello sviluppo sostenibile.
- ✓ **Tempestività:** l'organizzazione deve riportare le informazioni regolarmente e renderle disponibili in modo tempestivo, per consentire agli utenti dei dati di prendere decisioni.
- ✓ **Verificabilità:** l'organizzazione deve raccogliere, registrare, completare e analizzare i dati in modo che le informazioni possano essere esaminate per stabilirne la qualità.

Raccomandazioni aggiuntive per la rendicontazione (GRI 1, Sezione 5, Pagina 25)

Un'organizzazione dovrebbe allineare la rendicontazione di sostenibilità con la rendicontazione normativa e legislativa, in particolare la rendicontazione finanziaria. Esistono vari modi per migliorare la credibilità della rendicontazione di sostenibilità di un'organizzazione, tra cui:

- ✓ **Controlli interni:** gli esempi includono (i) la definizione di procedure volte a garantire l'integrità e la credibilità dei dati e (ii) la valutazione dell'adeguatezza dei controlli finanziari per la sostenibilità.
- ✓ **Verifica esterna:** gli esempi includono (i) la verifica della qualità e della credibilità delle informazioni e (ii) un processo di verifica accessibile al pubblico.
- ✓ **Coinvolgimento degli stakeholder:** gli esempi includono (i) la richiesta di feedback e (ii) l'ottenimento di consulenza sui dati da riportare.

Indice dei GRI

Dichiarazione d'uso

CUSTOMER EXPERIENCE ITALIA SPA ha rendicontato in riferimento ai GRI Standard per il periodo 01/01/2025-31/12/2025.

GRI Standard		Titolo del Gri	Capitolo/paragrafo	Pagina
GRI 1: Foundation 2021	1		Compliance normativa	38
	1	GRI 1: Foundation 2021	Etica professionale	37
GRI 2: General Disclosure 2021	2-1	Dettagli organizzativi	Profilo dell'organizzazione	7
	2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Profilo dell'organizzazione	7
	2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Compliance normativa	38
	2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Informazioni di rendicontazione	9
	2-4	Revisione delle informazioni	Compliance normativa	38
	2-4	Revisione delle informazioni	Informazioni di rendicontazione	9
	2-5	Assurance esterna	Informazioni di rendicontazione	9
	2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Profilo dell'organizzazione	7
	2-7-a	Rendicontare il numero totale di dipendenti e una ripartizione per genere e per area geografica	Occupazione	26
	2-7-b	Rendicontare il numero totale di dipendenti in base alla tipologia di contratto sottoscritto	Occupazione	26
	2-9-a	Descrivere la struttura di governance, e il massimo organo di governo	Governance	36
	2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Etica professionale	37
	2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Compliance normativa	38
	2-23	Impegno in termini di policy	Etica professionale	37
	2-23	Impegno in termini di policy	Compliance normativa	38
2-29-a	Descrivere il suo approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Occupazione	26	

GRI Standard		Titolo del Gri	Capitolo/paragrafo	Pagina
	2-29-a	Descrivere il suo approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Rapporti con la clientela	33
	2-30-a	Rendicontare la percentuale di dipendenti totali inquadrati in contratti collettivi	Occupazione	26
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	Comunità locali e iniziative virtuose	32
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-2	Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	Formazione	28
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	Energia	21
GRI 305: Emissioni 2016	305-5	Riduzione di emissioni di gas a effetto serra (GHG)	Gestione degli impatti ambientali	20
GRI 306: Rifiuti 2020	306-2-a	Misure adottate , comprese misurazioni della circolarità, per prevenire la generazione di rifiuti nelle attività dell'organizzazione a monte e a valle nella sua catena del valore e per gestire impatti significativi risultanti dai rifiuti generati	Rifiuti	22
	306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	Rifiuti	22
GRI 401: Occupazione 2016	401-2	Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	Occupazione	26
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	Formazione	28
	403-9	Infortuni sul lavoro	Occupazione	26
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	Formazione	28
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	Occupazione	26
	405-1-a-iii	Percentuale di persone all'interno degli organi di governance dell'organizzazione appartenenti ad altri indicatori di diversità, se rilevanti (come minoranze o categorie vulnerabili)	Occupazione	26
	405-2	Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Occupazione	26



Società di Gruppo Finservice S.p.A.

Customer Experience Italia S.p.A.
Società del Gruppo Finservice S.p.A.
Via Baldassarre Castiglioni, 3
46100 Mantova (MN)
alessandro.caprioglio@cxitalia.it
www.customerexperienceitalia.it

