

RELAZIONE D'IMPATTO 2026

Indice

➤ Lettera del Responsabile d’Impatto	3
➤ Nota Metodologica	4
➤ Chi siamo	5
➤ La nostra identità: ruolo, storia e posizionamento	6
➤ Governance e modello di gestione responsabile	8
➤ I Valori Guida di Intesa	9
➤ Essere una Società Benefit	10
➤ Rendicontazione dell’impatto	11
➤ Valutazione d’Impatto: criteri, metodologia e indicatori	12
➤ Il contributo all’Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile	13
➤ Risultati relativi ai benefici comuni di Intesa	14
➤ Obiettivi 2026-2028	26
➤ Conclusioni	30



Guidare la trasformazione con visione e responsabilità

Il periodo di riferimento è stato caratterizzato da uno scenario in continua evoluzione, segnato da sfide stimolanti e da una **crescente complessità del mercato digitale**. In un contesto altamente competitivo, organizzazioni pubbliche e private hanno accelerato i propri percorsi di trasformazione, riconoscendo nella **digitalizzazione** e nell'**innovazione tecnologica** **leve strategiche** fondamentali **per la crescita, l'efficienza e la sostenibilità**.

In risposta a questa domanda in costante aumento, Intesa ha continuato a rafforzare il proprio posizionamento come partner di riferimento, offrendo un portafoglio completo di soluzioni

digitali affidabili, innovative e inclusive. Il nostro impegno come Società Benefit si traduce nella volontà di integrare gli obiettivi di business con una responsabilità concreta verso le persone, l'ambiente e l'insieme degli stakeholder, orientando le scelte aziendali alla **creazione di valore nel lungo periodo**.

Con la presente Relazione di Impatto, giunta alla sua terza edizione, intendiamo raccontare il percorso intrapreso e i risultati raggiunti, ponendo al centro l'**attenzione verso gli stakeholder**. Essi sono coinvolti sia come utilizzatori delle soluzioni avanzate sviluppate dalla Società, sia attraverso iniziative ed eventi dedicati alla

diffusione della cultura ESG, dell'innovazione responsabile e della consapevolezza digitale.

Guardando al futuro, confermiamo il nostro impegno a proseguire con determinazione lungo questo percorso, operando con focalizzazione, trasparenza e coerenza rispetto ai valori che guidano la nostra azione. Siamo convinti che **la creazione di valore sostenibile rappresenti** non solo una responsabilità, ma anche **una scelta strategica** per affrontare con successo le sfide che ci attendono.

Giuseppe Mariani,
General Manager di Intesa

“Integrare obiettivi di business e responsabilità verso gli stakeholder guida ogni nostra scelta”

Nota Metodologica

La presente Relazione d’Impatto 2026 di Intesa, la terza redatta in quanto Società Benefit in adempimento agli obblighi normativi, illustra i risultati e l’impatto generato nell’esercizio fiscale dal 1° aprile 2025 al 31 marzo 2026 e sarà allegata al bilancio d’esercizio.

Il documento mira a **fornire una rappresentazione chiara e trasparente delle iniziative e dei risultati legati agli obiettivi di beneficio comune**, in linea con le disposizioni statutarie e la normativa di riferimento per le Società Benefit (legge n. 208/2015, commi 376-383). I contenuti derivano da contributi interni e da processi strutturati di raccolta e analisi delle informazioni, con **l’obiettivo di garantire coerenza, affidabilità e comparabilità dei dati**.

In particolare, il documento include:

- la **descrizione degli obiettivi specifici, le modalità e le azioni attuate** dagli amministratori per il perseguimento delle finalità di beneficio comune e le eventuali circostanze che lo hanno impedito o rallentato (cfr “Risultati relativi ai benefici comuni di Intesa” all’interno della sezione Rendicontazione dell’impatto).
- La **valutazione dell’impatto generato** utilizzando lo standard di valutazione esterno con l’uso di **Open-es**, mentre le osservazioni relative a ciascun pilastro si trovano al termine dei rispettivi capitoli.
- La **descrizione dei nuovi obiettivi** che la società intende perseguire nell’esercizio successivo (cfr “Obiettivi 2026-2028”).

Per garantire la massima trasparenza e accessibilità, la Relazione è consultabile sul sito web di Intesa, nella sezione dedicata alla Sostenibilità.

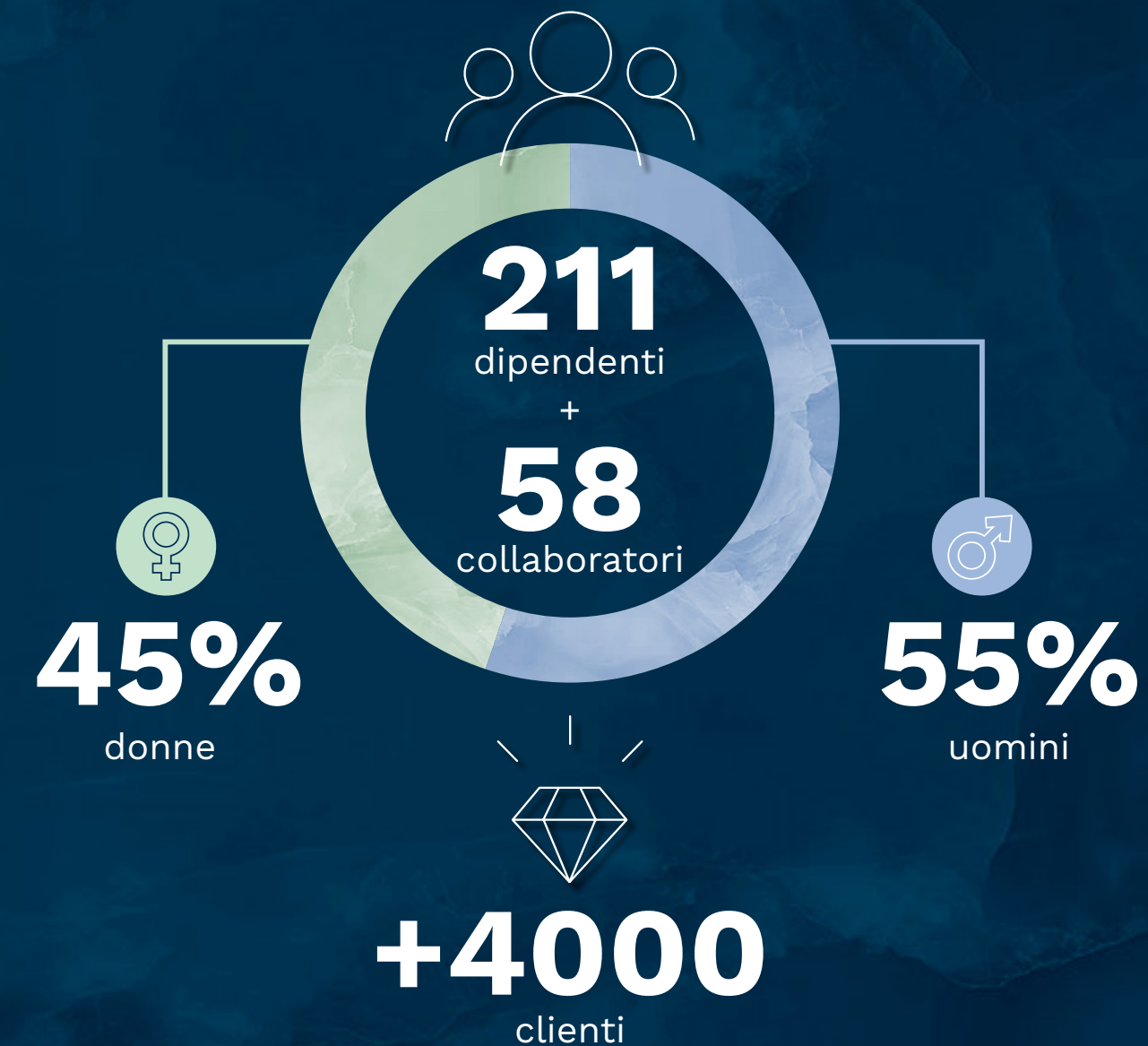
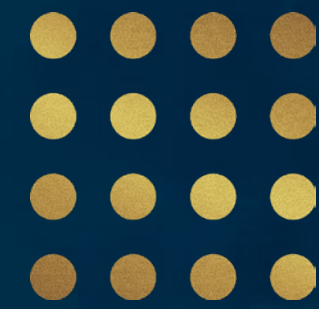


Chi siamo

Siamo un digital solution provider orientato all'innovazione tecnologica e digitale e **operiamo per accompagnare le organizzazioni nei loro percorsi di trasformazione, contribuendo alla creazione di valore sostenibile nel tempo.** Attraverso soluzioni e piattaforme per la digitalizzazione dei processi aziendali, supportiamo i nostri clienti nel rispetto dei requisiti normativi, adottando tecnologie innovative, metodologie di design e servizi fiduciari.

Agiamo con un **approccio pragmatico e responsabile, valorizzando competenze, esperienza e collaborazione** come leve fondamentali per una crescita condivisa e consapevole degli impatti economici, sociali e ambientali. In sinergia con clienti e partner di business, progettiamo **soluzioni capaci di anticipare il futuro,** promuovendo una **trasformazione digitale accessibile, sostenibile e centrata sulle persone.**

Questo impegno si traduce nella volontà di contribuire a un **modello di business più etico e trasparente,** in cui l'innovazione tecnologica diventa uno strumento per generare benefici concreti per l'ecosistema di riferimento. In questo contesto, ci poniamo come punto di riferimento per l'universo digitale, orientando le nostre scelte strategiche alla responsabilità e all'impatto positivo.



Le nostre certificazioni


eIDAS Qualified Trust Service Provider


eIDAS Qualified Trust Service Provider for Remote QSE / Seal Creation


Service Provider e Aggregatore SPID


Service Provider e Aggregatore CIE

 Agenzia per l'Italia Digitale
Conservatore Qualificato


UNI EN ISO 9001


UNI EN ISO 27001


UNI EN ISO 270017


UNI EN ISO 270018


UNI EN ISO 37001


Membro Adobe Approved Trust List


Certified PEPPOL Access Points (AP)


Cloud Signature Consortium Member

 Co-funded by the European Union
European Commission large scale pilot member


WE BUILD Consortium Member

La nostra identità: ruolo, storia e posizionamento

Ci posizioniamo come partner di riferimento per l'innovazione, grazie a un solido patrimonio di competenze e a una profonda conoscenza dei contesti in cui operiamo. Nel tempo abbiamo consolidato il nostro ruolo facendo leva su affidabilità, qualità e capacità di generare valore concreto e misurabile per clienti e stakeholder oltre a raggiungere importanti traguardi in quasi quarant'anni di storia:



Viene sviluppato il servizio EDI

1988

Nasce il servizio di Corporate Banking

1997

Intesa lancia le soluzioni di Fatturazione elettronica e Conservazione a norma

2004

Intesa diventa gestore PEC certificata da AgID

2006

Intesa sviluppa l'Autenticazione biometrica

2010

Intesa sviluppa la Firma grafometrica

2013

1987

Nasce Intesa, fondata come joint venture tra il Gruppo Fiat e IBM Italia

1996

Intesa ottiene la Certificazione ISO 9001

2001

Intesa diventa Certification Authority accreditata da AgID

2005

Intesa diventa 100% IBM Italia e lancia la Piattaforma B2B Trusted Hub

2009

Nasce il servizio di Firma Remota

2012

Intesa ottiene la Certificazione ISO 27001 ed entra a far parte dell'Adobe Approved Trust List (AATL)



Intesa introduce il servizio Cloud e la possibilità di scambiare fatture per le PA tramite il Sistema di Interscambio (SdI)

2015

Intesa diventa Qualified Trust Service Provider (eIDAS). Ottiene la certificazione per l'interscambio di fatture tramite SdI e diventa Conservatore Accreditato e Access Point PEPPOL

2017

Intesa ottiene l'accreditamento per l'interscambio di ordini attraverso NSO. Vengono attivati i Competence Center: Blockchain, Intelligenza Artificiale e Service Design

2019

Il business of experience entra nelle soluzioni di Intesa che ottiene anche l'accreditamento come Service Provider SPID. Nello stesso anno Intesa entra a far parte del Gruppo Kyndryl

2021

Intesa diventa Società Benefit

2023

Nasce Intesa ID: la prima piattaforma di identificazione "wallet-ready" e Intesa entra a far parte del consorzio WE BUILD

2025

2014

Intesa sviluppa la versione mobile della soluzione di firma e diventa Conservatore accreditato AgID

2016

Nascono i servizi di collaborazione per la supply chain finance e di identificazione remota. Intesa si accredita per il CBI

2018

Intesa sviluppa il servizio di Fatturazione elettronica B2B e servizi Selftrust

2020

Intesa continua a supportare i propri clienti senza rallentamenti del business, anche durante la pandemia

2022

Intesa ottiene l'accreditamento come Service Provider CIE ed entra a far parte del Consorzio Potential per la realizzazione dell'EUDI Wallet

2024

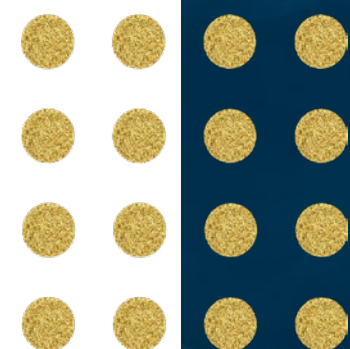
Nasce la piattaforma Intesa Hive

Governance e modello di gestione responsabile

Il modello di governance di Intesa è orientato a **promuovere responsabilità, trasparenza e una costante attenzione agli impatti generati dalle decisioni aziendali.**

In questo contesto, il coinvolgimento diretto del Direttore Generale nel ruolo di Responsabile d'Impatto garantisce un presidio efficace e integrato dei temi di beneficio comune.

La gestione aziendale incorpora tali obiettivi all'interno della strategia e dei processi operativi, favorendo una **cultura improntata all'innovazione responsabile, al coinvolgimento delle persone e al miglioramento continuo.**



I nostri numeri

Ogni anno gestiamo numeri rilevanti e raggiungiamo traguardi significativi che testimoniano il percorso di crescita intrapreso sin dalla fondazione. Di seguito presentiamo i principali dati annuali correnti che rappresentano l'impegno e i risultati della nostra Società.



+5 Mld Transazioni digitali all'anno
(dati aggregati servizi Intesa)



+1700 Clienti con progetti attivi
di trasformazione digitale



+20 Relazioni attive con enti
associativi e di ricerca



+10 Professionisti esperti di compliance
(business, tech e legal)



+5000 Ore dedicate ad Audit annuali
per garantire gli standard di
sicurezza e qualità

I valori guida orientano ogni scelta e comportamento organizzativo di Intesa:



Innovazione

L'innovazione è il motore della nostra crescita: sviluppiamo soluzioni digitali capaci di migliorare la vita e il lavoro delle persone, con attenzione all'affidabilità e all'impatto generato.



Persone

Coinvolgiamo attivamente tutti gli stakeholder nei nostri progetti, convinti che l'inclusione sia la chiave per sviluppare soluzioni realmente usabili, efficaci e orientate ai bisogni concreti.



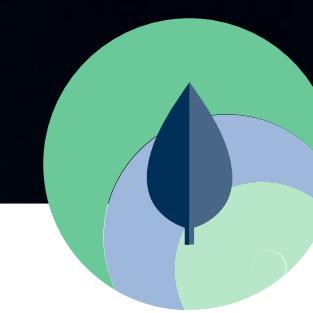
Esperienza

Valorizziamo competenze, esperienza e crescita continua come elementi essenziali per costruire un'organizzazione agile e pronta al cambiamento.



Fiducia e trasparenza

Operiamo con responsabilità e trasparenza, promuovendo relazioni basate sulla fiducia e garantendo elevati standard di qualità e sicurezza.



Sostenibilità

La sostenibilità guida le nostre scelte: come Società Benefit integriamo il benessere sociale, ambientale e organizzativo nella strategia aziendale.

Essere una Società Benefit

Una Società Benefit è un modello d'impresa innovativo che **unisce la ricerca del profitto a un impegno concreto per il bene comune**. A differenza delle aziende tradizionali, **queste realtà integrano nella loro missione finalità sociali e ambientali, con l'obiettivo di generare un impatto positivo sulla società e sull'ambiente**.

Si ispirano alla cosiddetta “**terza missione**”, operando in modo responsabile, sostenibile e trasparente per il beneficio collettivo di persone, comunità, enti, associazioni e altri stakeholder.

Per Intesa, l'attenzione agli impatti sociali e ambientali è da sempre parte integrante dei propri valori. Dal 2020 abbiamo intrapreso un percorso strutturato per generare valore che vada oltre il risultato economico, **promuovendo il benessere delle nostre persone e adottando policy dedicate a etica, sostenibilità, equità, diversità e inclusione**. La scelta di diventare Società Benefit rappresenta l'evoluzione naturale di questo impegno.

In Intesa, **la sostenibilità è un principio guida** che orienta le scelte strategiche, organizzative e culturali. Promuoviamo un modello di impresa responsabile, fondato su innovazione, inclusione ed etica, in cui **ogni progetto è pensato per generare valore condiviso**.

Crediamo in una tecnologia al servizio di un progresso sostenibile, capace di coniugare efficienza, rispetto per il pianeta e impatto positivo sulla società.



Rendicontazione dell'impatto

La Relazione di Impatto è un documento ufficiale che la Società Benefit deposita annualmente come allegato al bilancio e rende pubblica attraverso il sito internet dell'azienda. Questa è obbligatoria perché rende trasparente il perseguimento del beneficio comune indicato nello statuto societario, dopodiché l'autorità preposta verifica i requisiti di trasparenza e veridicità delle informazioni.

La relazione d'impatto deve contenere i seguenti elementi:

- **La descrizione degli obiettivi specifici, delle modalità e delle azioni attuate** dall'azienda per il perseguimento delle finalità di beneficio comune e delle eventuali circostanze che lo hanno impedito o rallentato, in relazione all'esercizio trascorso.
- La **valutazione dell'impatto**, condotta tramite lo standard esterno Open-es, conforme ai requisiti normativi di cui agli Allegati 4 e 5 della Legge 208/2015 in materia di Società Benefit.
- Una sezione dedicata alla **descrizione degli obiettivi futuri**, che la società intende perseguire nell'esercizio successivo.

La valutazione di impatto deve affrontare tutte le seguenti aree di analisi:



Governance

Per valutare il grado di trasparenza e responsabilità della società nel perseguimento delle finalità di beneficio comune, con particolare attenzione allo scopo della società, al livello di coinvolgimento dei portatori d'interesse, e al grado di trasparenza delle politiche e delle pratiche adottate dalla società.



Lavoratori

Per valutare le relazioni con i dipendenti e i collaboratori in termini di retribuzioni e benefit, formazione e opportunità di crescita personale, qualità dell'ambiente di lavoro, comunicazione interna, flessibilità e sicurezza del lavoro.



Comunità

Per valutare le relazioni della società con i propri fornitori, linee guida sul reporting delle Società Benefit con il territorio e le comunità locali in cui opera, le azioni di volontariato, le donazioni, le attività culturali e sociali, e ogni azione di supporto allo sviluppo locale e della propria catena di fornitura.



Ambiente

Per valutare gli impatti della società, con una prospettiva di ciclo di vita dei prodotti e dei servizi, in termini di utilizzo di risorse, energia, materie prime, processi produttivi, processi logistici e di distribuzione, uso e consumo e fine vita.



Clienti

Per valutare le società i cui prodotti o servizi sono progettati per affrontare un particolare problema sociale o attraverso i propri clienti, come prodotti sanitari o educativi concentrandosi sull'impatto del prodotto/servizio.

Valutazione d'Impatto: criteri, metodologia e indicatori

La valutazione dell'impatto generato da Intesa è stata condotta attraverso **Open-es, piattaforma digitale esterna per la misurazione delle performance di sostenibilità ESG** (Environmental, Social, Governance). La piattaforma si basa su un modello di valutazione strutturato, trasparente e fondato su metriche ESG riconosciute a livello internazionale, che consente alle imprese di misurare, monitorare e confrontare le proprie performance rispetto a benchmark di settore e di dimensione aziendale.

Lo standard adottato integra in modo organico le **dimensioni ambientale, sociale e di governance**, permettendo una **valutazione oggettiva** e comparabile **dell'impatto generato**, nonché l'identificazione delle principali aree di miglioramento e delle azioni prioritarie. La scelta di Open-es risponde ai **requisiti previsti dalla normativa sulle Società Benefit**, in quanto rappresenta uno **standard di valutazione esterno, indipendente e non autoreferenziale**, ampiamente utilizzato da imprese, istituzioni finanziarie e attori di filiera, e consente una rendicontazione dell'impatto coerente con i principi di trasparenza, responsabilità e miglioramento continuo.

Intesa monitora il contributo della digitalizzazione all'efficienza dei processi e alla riduzione degli impatti indiretti, in coerenza con l'obiettivo di promuovere un'innovazione responsabile e un utilizzo consapevole delle risorse. **Il contributo alla sostenibilità è**

valutato mediante l'analisi delle pratiche ambientali, organizzative e di governance, con l'obiettivo di individuare ambiti di miglioramento e azioni prioritarie in un'ottica di **sviluppo sostenibile**.

La valorizzazione delle diversità e la tutela delle persone sono monitorate attraverso specifici indicatori relativi al **benessere organizzativo**, allo **sviluppo delle competenze**, all'**inclusione** e alla **qualità delle relazioni di lavoro**, riconoscendo il ruolo centrale delle persone nella creazione di valore nel lungo periodo.

La valutazione dell'impatto tramite Open-es rappresenta infine uno **strumento di supporto alle decisioni strategiche** e al miglioramento continuo, consentendo alla Società di **allineare le scelte operative ai benefici comuni dichiarati nello statuto**, nel rispetto dei principi di responsabilità, trasparenza e creazione di valore condiviso per gli stakeholder.



Il contributo all'Agenda 2030

I benefici comuni di Intesa sono allineati con gli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile, un piano d'azione globale per il benessere delle persone, del pianeta e per la prosperità. Sottoscritta nel 2015 da 193 nazioni, inclusa l'Italia, l'Agenda mira a un futuro migliore per tutti.

L'Agenda globale stabilisce 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) che fungono da indicatori per valutare i progressi aziendali entro il 2030. È possibile monitorare la performance rispetto a ciascun SDG delle Nazioni Unite e ricevere suggerimenti per eventuali miglioramenti.

Qui di seguito riportiamo i nostri benefici comuni a cui abbiamo associato alcuni obiettivi dell'Agenda 2030.

- **La diffusione della digitalizzazione a tutti i livelli**
- **Contribuire alla sostenibilità**
- **La valorizzazione delle diversità**
- **La tutela delle persone**

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



Risultati relativi ai benefici comuni di Intesa

In questa sezione presentiamo i risultati che abbiamo raggiunto nell'ultimo anno per ogni finalità di beneficio comune inserito nel nostro statuto.





Diffusione della digitalizzazione e innovazione

La prima finalità ha lo scopo di **creare dei processi solidi e sicuri di scambio di informazioni** che possano infondere fiducia nell'innovazione e nella digitalizzazione, creando valore per la collettività.

Clienti e comunità

- ▶ **Pubblicazioni editoriali per la diffusione della cultura dell'innovazione tecnologica e digitale:** nel 2025 Intesa ha proseguito il proprio impegno editoriale con la pubblicazione della seconda edizione di **Pryma Mag**, il magazine annuale dedicato all'innovazione tecnologica e digitale, che propone analisi, trend di settore e contributi di esperti interni ed esterni per supportare l'evoluzione dell'innovazione digitale.
- ▶ **Pubblicazione di newsletter interne per la promozione della cultura dell'innovazione tecnologica e digitale:** nel corso del 2025 sono stati effettuati una valorizzazione ed un restyling della newsletter mensile **"Take a BREAK"** per la promozione della cultura dell'innovazione tecnologica e digitale; la prima edizione nella nuova veste sarà inviata nel FY27.
- ▶ **Introduzione della nuova rubrica mensile interna "GM Talks"**, dedicata a riflessioni ed ispirazioni sui temi dello sviluppo personale, professionale e sul mondo delle tecnologie e dell'innovazione, a cura del Direttore Generale di Intesa.





Diffusione della digitalizzazione e innovazione

Attuazione di iniziative e progetti di ricerca a tema innovazione tecnologica e digitale:

Progetto “Intesa ID”: Intesa ID potenzia le sue funzionalità di identificazione digitale integrando la gestione dei wallet di identità digitali italiani ed europei, in aggiunta alle modalità già supportate come video-riconoscimento, e identità federate (CIE e SPID). Questa piattaforma offre un ampio ventaglio di opzioni di riconoscimento, dal video riconoscimento assistito all’AI full-self e alle identità federate, e sarà ulteriormente semplificata con l’integrazione nativa dell’**EUDI Wallet**, previsto per il prossimo anno. Questa evoluzione “**wallet-ready**” delle soluzioni di identificazione garantirà **elevati standard di flessibilità, sicurezza e compliance** per utenti e aziende.

Intesa ha partecipato al consorzio europeo **POTENTIAL** (PiLOTs for EuropeaN digiTal Identity wALlet), che ha coinvolto oltre 140 soggetti pubblici e privati nella sperimentazione dell’EUDI Wallet in casi d’uso reali e transfrontalieri, in coerenza con il regolamento eIDAS 2.0. Il progetto si è concluso nel 2025.

A partire dal 2025, Intesa è entrata a far parte del consorzio **WE BUILD**, un’iniziativa europea di rilievo che riunisce oltre 180 tra enti pubblici, aziende private e istituzioni accademiche **per rafforzare l’ecosistema dell’identità digitale in Europa**. Selezionato dalla Commissione Europea per i Large Scale Pilots dedicati all’EU Digital Identity Wallet, **il consorzio svilupperà 13 casi d’uso innovativi relativi all’ecosistema del Business Wallet**, tra cui la fatturazione elettronica internazionale integrata con il wallet digitale aziendale **tramite canale Peppol** (Work Package 2, Use Case 5). Il coinvolgimento di Intesa in questo specifico use case risponde all’esigenza crescente di **interoperabilità, efficienza e sicurezza nei processi di fatturazione** tra imprese europee



**WE BUILD
CONSORTIUM**



Potential
For European Digital Identity





Diffusione della digitalizzazione e innovazione

e tra le imprese e le pubbliche amministrazioni. L'obiettivo è testare, in un contesto collaborativo e paneuropeo, la possibilità di emettere e ricevere fatture elettroniche standardizzate attraverso canali interoperabili, come la rete Peppol, collegando in modo diretto i sistemi informativi aziendali e il portafoglio digitale EUDI Wallet.

- ▶ **Partecipazione a eventi di settore** con oltre 15 interventi divulgativi da parte di specialisti interni verso i rappresentanti dei mercati di riferimento nell'anno, per esempio la Credit Week organizzata dalla Fiera del Credito, o il Business Leader Summit organizzato da Fiera Milano.
- ▶ **Collaborazione continua con istituzioni, enti pubblici e privati, Università ed enti di ricerca:** Intesa ritiene fondamentale divenire soggetto attivo del cambiamento e della creazione di valore condiviso a livello locale e nazionale. Riconoscendo che una trasformazione profonda verso un futuro più sostenibile e innovativo richiede collaborazione, l'azienda si impegna in attività di ricerca e approfondimento su questi temi, operando in partnership. In particolare, Intesa oggi:
 - collabora attivamente con **importanti osservatori esterni** (3 del Politecnico di Milano e 1 di ABI Lab).
 - Partecipa attivamente a Career Day e manifestazioni di recruiting sul territorio nazionale, finalizzate all'individuazione e all'attrazione di giovani talenti, come l'iniziativa IOLAVORO Torino 2025.
 - Possiede un osservatorio interno (Osservatorio View) che si occupa di mettere a sistema le informazioni derivanti da fonti variegata e produce studi approfonditi sullo stato della digitalizzazione dei diversi mercati di riferimento.



ABI Lab

osservatori.net
digital innovation



Diffusione della digitalizzazione e innovazione

- ▶ **Implementazione di comunicazione video per favorire la diffusione dei contenuti:** al fine di garantire un'esperienza ottimale per utilizzatori e beneficiari, Intesa utilizza comunicazioni video con linguaggio semplice e comprensibile, focalizzate sui temi inerenti alla digitalizzazione. La diffusione di tali materiali avviene mediante il sito web istituzionale e i canali social aziendali, quali Youtube, LinkedIn e Instagram. Nel corso del 2025 sono stati pubblicati 6 post video di divulgazione o posizionamento aziendale con una media di oltre 1000 visualizzazioni per ognuno.
- ▶ **Implementazione del servizio Control Tower per l'EDI:** per integrare il contenuto informativo EDI e i nuovi strumenti AI, Intesa ha costruito il servizio di Control Tower Lite, che integra strumenti di business intelligence a interfacce conversazionali. Mentre la reportistica tradizionale ha come focus la visualizzazione di dati passati, la costruzione di KPI che sfruttano il machine learning consente di prevedere scenari futuri: permettendo di raggiungere obiettivi strategici come anticipare criticità, ottimizzare le scorte o i tempi di consegna. Inoltre, prevedere l'integrazione delle dashboard costruite con un chatbot integrato, consente di abbattere le barriere tecniche, grazie alla estrapolazione del contenuto degli scambi EDI rielaborati e opportunamente ricercati.
- ▶ **Strutturato un team dedicato all'Artificial Intelligence:** a valle di un'indagine interna realizzata a gennaio 2026, che ha evidenziato un'adozione dinamica ma disomogenea dell'Intelligenza Artificiale, Intesa ha coinvolto un team interno per strutturare un laboratorio diffuso per l'adozione consapevole dell'AI, che verrà lanciato nel prossimo anno fiscale.





Diffusione della digitalizzazione e innovazione

- ▶ **Completato l'assessment di accessibilità di tutti i nostri servizi** il 27 giugno 2025 in linea con i criteri di accessibilità AA WCAG 2.0 definiti da W3C.
- ▶ **Prodotte e rese disponibile sul sito di Intesa tutte le Dichiarazioni di Accessibilità** entro il 23 settembre 2025 in linea con gli adeguamenti normativi della Legge Stanca D.L.76/2020, la Direttiva Europea Accessibility Act D.UE 2019/882, il D.L. 27 maggio 2022, n. 82, le Linee Guida AgID sull'Accessibilità degli strumenti informatici 26/04/2022, le norme ETSI EN 319 401, V3.1.1 (2024-06) e successivi Implementing ACTS (2025-04).
- ▶ **Effettuato un evento in collaborazione con la nostra CFO** per presentare il bilancio e la Relazione d'Impatto a tutta la popolazione aziendale al fine di **promuovere la cultura della trasparenza.**





Contribuire alla sostenibilità

La seconda finalità ha lo scopo di contribuire alla sostenibilità implementando delle soluzioni digitali che limitano l'impatto ambientale attraverso la dematerializzazione della carta e la riduzione di acqua, energia, rifiuti ed emissioni di CO2.

Ambiente

- **Riduzione** del consumo di carta pari a **162.500 alberi**.
- **Riduzione** dell'area edificata adibita ad archivio, per un totale di **16,5 m3**.
- **Protezione** della capacità di assorbimento di CO2 degli alberi per **3412 ton di CO2**.
- **Risparmio** sull'utilizzo annuale di **112.500 bottiglie di plastica**.
- **Abilitazione dell'economia circolare** tramite iniziative come "InRegalo" e "InCambio" per il recupero di oggetti e vestiti.
- **Utilizzo di un parco macchine aziendale** composto per il **68% da mezzi ibridi/elettrici**, dal momento che possono essere selezionate solo auto con Emissioni CO2 WLTP: max 150 gr/km.
- Sensibilizzazione dei clienti e del personale ad una maggiore responsabilizzazione ambientale attraverso iniziative, tra cui il Plogging, rafforzando il proprio impegno verso un modello di innovazione responsabile e condivisa.
- **Raccolta differenziata** eseguita al 100% nei nostri uffici di Torino (OGR e Leonardo), in conformità con le direttive UNEP.
- **Collaborazione per la sostenibilità energetica e ambientale** nelle sedi e negli uffici di Torino:
 - Sede OGR: **100% delle forniture da fonti rinnovabili**.
 - Sede di Palazzo Leonardo: **100% dell'energia da fonti rinnovabili**, inclusa la climatizzazione tramite pompe di calore totalmente elettriche.





La valorizzazione delle diversità

La terza finalità ha lo scopo di valorizzare le diversità creando un mercato del lavoro più inclusivo. Attraverso numerose iniziative sociali Intesa pone l'attenzione sulle tematiche di genere, sulle persone con disabilità e sul tema dell'intergenerazionalità.

Comunità e lavoratori

► Attuazione di iniziative e progetti relativi al Diversity & Inclusion:

- Valorizzazione della diversità attraverso il progetto **InClusion**, mirato a promuovere il **valore della diversità come ricchezza**; Intesa collabora con Associazioni di settore e con il gruppo D&I di Unione Industriali di Torino, che offre diverse iniziative di formazione e informazione, incontri e webinar online su **parità di genere, imprenditorialità femminile, integrazione delle persone con background migratorio e linguaggio inclusivo**, fruibili da tutte le persone dell'azienda e consultabili nell'area dedicata sulla Intranet aziendale.
- Promozione dell'inclusione attraverso la continua partecipazione all'associazione **Parks, Liberi e Uguali**, un ente senza scopo di lucro creato per supportare le aziende associate nello **sviluppo di strategie e pratiche virtuose per valorizzare le opportunità di business connesse alla diversità**. Nel corso del 2025 sono stati resi disponibili **12 eventi online** dedicati al benessere sul lavoro, omogenitorialità, reverse mentoring, metriche LGBTQ+ in azienda, intergenerazionalità e disabilità. È proseguito inoltre il lavoro dei gruppi dedicati alla Parità di Genere (area Women Empowerment) e all'inclusione.
- **Rinnovo Adesione all'Agenda della Disabilità**, il progetto promosso da Fondazione CRT e Consulta per le Persone in Difficoltà che mette in rete aziende e associazioni per creare un nuovo modello di inclusione.





La valorizzazione delle diversità

- **Promozione dell'occupazione giovanile mediante la cooperazione con stakeholder territoriali.** Nel 2025, Intesa ha collaborato attivamente con Unimpiego Confindustria Torino contribuendo alla creazione di nuove opportunità lavorative e all'inserimento di giovani talenti, in particolare attraverso l'attivazione di **10 contratti di apprendistato**.

- Nel corso del 2025 è stata formalizzata l'adesione di Intesa alla **Carta per le pari Opportunità e l'Uguaglianza sul Lavoro**, una dichiarazione d'intenti condivisa a livello europeo e sottoscritta volontariamente da imprese di tutte le dimensioni, per la diffusione di una cultura aziendale e di politiche inclusive. L'iniziativa, promossa in Italia dalla Fondazione Sodalitas, prevede strumenti self assessment mirati a misurare i KPI di sostenibilità sociale nelle imprese. L'evento di firma congiunta della Carta, organizzato da Unione Industriali, ha visto la partecipazione di 87 aziende del territorio.
- Avviamento di attività ed iniziative con altre società benefit attraverso la partecipazione attiva ad **Assobenefit**.





La tutela del benessere delle persone

Infine, la quarta finalità ha lo scopo di tutelare le persone favorendo il loro benessere sia fisico che emotivo attraverso politiche aziendali che portano alla valorizzazione del singolo ed al benessere collettivo con attività rivolte a tutta la popolazione aziendale.

Lavoratori e governance

- ▶ **Intesa Academy:** eroghiamo numerosi corsi di formazione mirati allo sviluppo professionale e personale. Nel corso del 2025 sono stati effettuati:
 - **38 corsi**, di cui **14 attinenti alle tematiche sostenibili** (per un totale di **10 ore** e con una media di partecipanti di **73 persone** per corso e un totale di giorni di formazione erogati di **230 giorni**).
 - **Un'education interna** sul tema "Conflitti di interesse".
- ▶ **WorkDay Learning di Kyndryl:** offre ai dipendenti un portale di apprendimento centralizzato che include risorse formative interne ed esterne. I contenuti esterni, forniti principalmente da Percipio, spaziano dalla formazione tecnica e aziendale a un'ampia offerta su temi sociali come Diversità e Inclusione. Ogni area tematica è ulteriormente suddivisa in sotto-argomenti esplorati attraverso video, articoli e corsi completi.
- ▶ **Percorsi di coaching** ad hoc con fornitore esterno per alcuni nuovi manager e C-level.
- ▶ Continuiamo ad implementare il contratto di **Smart Working** puntando all'efficientamento organizzativo, al minor impatto sull'ambiente degli spostamenti casa-lavoro con una riduzione della produzione di PM 2.5 e PM 10 del 70% e ad un miglior equilibrio tra vita lavorativa e personale di ciascun collaboratore e lavoratore potenziando lo strumento della flessibilità oraria. È richiesta la presenza in ufficio di un solo





La tutela del benessere delle persone

- giorno a settimana per ciascun dipendente, come definito dall'accordo individuale di smart working. Previo accordo con il responsabile, in alcune circostanze è possibile svolgere fino a 5 giorni a settimana da remoto.
- ▶ Nel corso del FY26 sono state organizzate diverse attività di team building e di incontri per mantenere il più possibile un clima di collaborazione e coesione interna attraverso:
 - **1 Corporate Meeting** che ha l'obiettivo di condividere i risultati raggiunti nell'anno precedente a tutta la popolazione Intesa e comunicare i progetti futuri.
 - **1 Christmas Party**, ovvero un incontro di fine anno per riunire tutta la popolazione aziendale in presenza prima del periodo festivo.
 - La media degli eventi proprietari rivolti all'interno e quelli rivolti ai partner ha un **Net Promoter Score (NPS) pari a 74,6**. Il Net Promoter Score (o NPS) è un indicatore che si utilizza per misurare la soddisfazione dei clienti o, nel contesto degli eventi, quella di partecipanti, sponsor ed espositori. Il punteggio prevede un valore minimo di -100 e massimo di 100.
 - 3 iniziative di Team Building interne: **InGioco**, **InViaggio** e **InScambio**.
 - ▶ Incontri direzionali per favorire la condivisione delle informazioni e l'aggiornamento costante di tutta la popolazione aziendale: **People Management Meeting** (bimestrale) e **Board Management Meeting** (settimanale).
 - ▶ Tutela del benessere psico-fisico dei lavoratori con il programma annuale **BeWell** di assistenza psicofisica dedicato a tutti i dipendenti. Questo benefit gratuito, esteso





La tutela del benessere delle persone

anche ai familiari conviventi, offre un supporto illimitato nell'arco dell'anno con la massima garanzia di privacy. Il servizio è fornito da Workplaceoptions, società leader e indipendente nel settore.

Oltre ai servizi di consulenza diretta, il portale BeWell mette a disposizione un catalogo completo di **webinar e corsi di formazione** (tra cui, ad esempio, i percorsi dedicati alla mindfulness). Al fine di favorire la più totale libertà di accesso e tutelare la riservatezza delle persone, l'azienda ha scelto deliberatamente di non tracciare la partecipazione a queste attività. Questa impostazione garantisce che ogni collaboratore possa usufruire delle risorse per il proprio **benessere personale** in modo anonimo e in un ambiente digitale protetto.

Di seguito alcuni dei servizi che BeWell offre:

- **Mental health counseling services:** consulenza confidenziale 1:1 per supportarti nelle relazioni, nel gestire situazioni di disagio/stress, nella genitorialità, nel lutto e altro ancora.
- **Crisis support:** accesso 24/7 a consulenti qualificati per le crisi di salute mentale.
- **Mindfulness support:** per migliorare la concentrazione, gestire lo stress e vivere meglio.
- **Wellness coaching:** supporto personalizzato 1:1 sulla gestione del peso, smettere di fumare, il fitness, la gestione dello stress e altro ancora.
- **Worklife services:** servizi di ricerche sul territorio e orientamento legale e finanziario e assistenza per l'infanzia/anziani.
- **Life coaching:** Supporto 1:1 per migliorare le competenze e la resilienza nel raggiungere l'equilibrio tra vita lavorativa e privata, gestire i cambiamenti, lo sviluppo della carriera e altro ancora.
- **New parent return-to-work service:** Supporta i nuovi

genitori prima, durante e dopo il congedo parentale per alleviare lo stress per una transizione senza intoppi.

- **Manager assist:** coaching personalizzato 1:1 per migliorare le tue competenze come manager nello sviluppo del team, nella motivazione, nella comunicazione e nel feedback.

► **Rispetto del Codice Etico:** Intesa promuove la conoscenza e l'applicazione dei **principi etici**, dei **valori aziendali** e delle **norme di condotta interne** attraverso diverse iniziative di formazione e divulgazione avvalendosi di un **Organismo di Vigilanza (OdV)** collegiale.

L'OdV, dotato di indipendenza operativa e di controllo, ha la responsabilità di supervisionare l'efficace attuazione del modello di riferimento e di garantirne l'aggiornamento nel tempo.





Obiettivi 2026/2028

Tutti i nostri obiettivi sono pensati e pianificati nel medio termine dal 2026 al 2028, alcuni di essi saranno sempre presenti perché rispondenti alla logica del miglioramento continuo. Di seguito i nostri obiettivi per ciascun beneficio comune, aggiornati a maggio 2026.






Diffusione della digitalizzazione e innovazione

-  **Promuovere la cultura della trasparenza** attraverso la realizzazione di documenti interni ed esterni, come la relazione d'impatto, da divulgare a clienti, partner e altri stakeholders attraverso il sito internet e i canali proprietari e pubblicando le performance sociali e ambientali dell'azienda.
-  L'organizzazione e diffusione di un **laboratorio diffuso interno all'azienda per l'adozione consapevole dell'AI**. Si chiamerà **Smart Hub** e includerà moduli di formazione e aggiornamento, così come delle librerie condivise di Agenti e Prompt utili per l'intera popolazione aziendale e le linee guida per l'utilizzo dei diversi sistemi in ambito professionale.



Valorizzazione delle diversità

-  **Finalizzare** la certificazione sulla parità di genere.
-  **Aumentare le partnership con il territorio** attraverso la partecipazione ad eventi con impatto sociale positivo, unendo eventi di team building aziendale ad iniziative di raccolte fondi solidali. Prendere parte agli incontri della "**Comunità di Pratica**", promossi da Unione Industriali Torino in collaborazione con Torino Social Impact, con l'obiettivo di entrare in contatto con le Società Benefit attive sul territorio, approfondirne i modelli e favorire uno scambio reciproco di competenze ed esperienze.
-  Collaborare con un **Ente Benefico** per inserire un punto di raccolta aziendale di cibo e prodotti per persone svantaggiate.



Obiettivo in progress








Nuovo obiettivo



Contribuire alla sostenibilità ambientale

Avvio di un processo di responsabilizzazione ambientale che parte dalla conoscenza e dal monitoraggio dei consumi e dell'impronta di Carbonio dell'azienda.

-  **Calcolare la Doppia materialità e le emissioni Scope 1 e 2** permette di tradurre la sfida climatica in metriche operative e assicura un'accuratezza dei dati granulare fondamentale per monitorare l'efficacia delle strategie di decarbonizzazione.
-  **Continuare a cooperare** per la sostenibilità energetica e ambientale all'interno delle sedi e degli uffici.
-  **Sensibilizzare** i clienti e il personale ad una maggiore responsabilizzazione ambientale.
-  **Aggiornare annualmente lo score Open-es** rappresenta un passaggio imprescindibile per consolidare l'identità ESG: permette di rendicontare con precisione l'evoluzione della strategia e di dare evidenza tangibile ai traguardi di sostenibilità raggiunti.
-  **Adottare lo scoring EcoVadis** permette di validare le performance secondo uno standard di rating internazionale, garantendo un'analisi indipendente e comparabile che certifica l'affidabilità e la trasparenza della catena del valore agli occhi degli stakeholder.
-  **Lanciare una newsletter interna dedicata ai temi ESG,** intitolata **"Take a Responsible BREAK"**. L'obiettivo è valorizzare e diffondere le numerose iniziative in corso, promuovere una cultura delle buone pratiche e aggiornare la popolazione aziendale sui risultati raggiunti e sugli obiettivi futuri.
-  **Organizzare un evento interno per la diffusione del programma ESG** e prevedere la partecipazione dei referenti ESG aziendali ad eventi e iniziative del territorio.



Obiettivo in progress



Nuovo obiettivo



Tutela del benessere delle persone



Migliorare lo sviluppo delle competenze delle persone all'interno dell'azienda.



Aumentare la percentuale delle risorse che partecipano ai corsi di formazione.



Migliorare la comunicazione di feedback reciproci.



Aumentare le iniziative di Team Building.



Introduzione di **STAR Sales Training for Advanced Results**, il programma dedicato a tutte le persone del team sales di Intesa. L'iniziativa mira a posizionarsi come un "allenamento", trasformando l'apprendimento passivo in una "palestra" continua. Il format prevede sessioni in aula, da remoto, e-learning e appuntamenti mensili fissi. I pilastri includono:

- **Breakfast & Learn:** appuntamenti mensili mattutini di 30 minuti in cui colleghi e colleghe condividono casi reali e best practice.
- **Tecniche:** focus pratico sulla vendita consultiva, tecniche di negoziazione complesse, gestione delle obiezioni e storytelling.
- **Strumenti:** utilizzo strategico dell'Intelligenza Artificiale e dei tool quotidiani a supporto delle vendite come Salesforce e G Suite.



Obiettivo in progress



Nuovo obiettivo

Il futuro come impegno condiviso

La terza edizione della Relazione d'Impatto analizza in modo approfondito le iniziative sviluppate su cui intendiamo rafforzare il nostro impatto positivo, insieme ai progetti futuri volti a incrementare ulteriormente la portata.

I risultati, quantitativi e qualitativi, conseguiti nell'ultimo esercizio, dalla progressiva dematerializzazione dei processi all'attivazione di iniziative innovative dedicate al benessere e all'inclusione delle nostre persone, evidenziano come il modello delle Società Benefit rappresenti per noi una guida concreta ed efficace, capace di accompagnarci verso un'organizzazione sempre più responsabile, attenta e al contempo competitiva.

Guardando al triennio 2026–2028, le sfide legate all'adozione consapevole dell'Intelligenza Artificiale, al consolidamento delle metriche ESG e al rafforzamento del legame con il territorio delineano un percorso ambizioso e strategico.

Il nostro impegno resta quello di promuovere il benessere delle persone, la tutela dell'ambiente e lo sviluppo della digitalizzazione, attraverso la collaborazione interna, l'innovazione tecnologica e la piena trasparenza, con la convinzione di contribuire attivamente alla costruzione di un futuro più sostenibile.

