

Relazione d'impatto 2025

Exclama s.r.l.

Indice

Lettera agli stakeholder	3
1. Introduzione	5
1.1 La relazione di impatto	5
1.2 Metodologia, strumenti e perimetro di analisi	5
1.3 Chi siamo	7
2. L'impatto	15
2.1 Impact statement	15
2.2 Impact value chain	17
2.3 I beneficiari del nostro impatto	18
3. Valutazione dell'impatto	20
3.1 Contribuire alla mitigazione del cambiamento climatico	20
3.2 Benessere del personale	23
3.3 Formazione e crescita professionale	24
3.4 Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	26
4. Conclusione	28
4.1 Sintesi valutativa e obiettivi futuri	28
4.2 Closing statement	29

Lettera agli stakeholder

Cari lettori,

È con grande piacere che ci rivolgiamo a voi per condividere l'impegno e le azioni che hanno accompagnato il percorso di Exclama nel corso del 2025, nella promozione di una responsabilità aziendale e sociale sempre più concreta. Siamo consapevoli del ruolo importante che le aziende hanno nel contribuire a un futuro più equo e sostenibile, e ancora più convinti che sia indispensabile attuare strategie a misura d'azienda, programmate passo dopo passo, affinché risultino efficaci, reali e durature.

Impegno ambientale

Anche nel 2025 abbiamo dato continuità al nostro impegno ambientale, a partire dalla nuova sede in cui operiamo, progettata secondo criteri di sostenibilità e prestazioni energetiche elevate. La sede è dotata di un impianto fotovoltaico, di un sistema di raccolta e riutilizzo delle acque piovane e di materiali costruttivi selezionati in conformità ai Criteri Ambientali Minimi.

Abbiamo proseguito la rendicontazione delle nostre emissioni di gas serra di Scope 1 e Scope 2 secondo il GHG Protocol, con il supporto di Up2You, per misurare l'impatto delle nostre attività e orientare le scelte di riduzione. In parallelo abbiamo raggiunto il traguardo dell'ottenimento della certificazione GRS (Global Recycled Standard).

Continuiamo a compiere scelte concrete anche sul fronte degli imballaggi, con l'obiettivo di privilegiare materiali riciclati e, dove possibile, ridurre l'impiego, dedicando particolare attenzione alle indicazioni per un corretto smaltimento riportate su etichette, imballaggi e articoli. Per noi migliorare le prestazioni ambientali significa anche migliorare la qualità dei prodotti e dei servizi riducendo gli sprechi: per questo rafforziamo i controlli qualità e gli audit e investiamo in soluzioni tecnologiche, come il tracciamento dei campioni e nuovi strumenti gestionali, utili a contenere errori e inefficienze.

Responsabilità sociale

In Exclama siamo convinti che la crescita dell'azienda debba procedere di pari passo con il benessere delle persone. Per questo ci impegniamo ogni giorno a migliorare le condizioni di lavoro, promuovendo l'equilibrio tra vita privata e professionale, la valorizzazione dei talenti e la formazione continua. Portiamo avanti politiche di welfare aziendale e percorsi formativi personalizzati, offriamo servizi a sostegno della quotidianità, prevediamo flessibilità negli orari

di lavoro e momenti di incontro e ascolto, come i colloqui individuali e le survey sul clima aziendale. Un esempio significativo è il progetto NENA, la nostra Academy dedicata alla crescita professionale e personale, fatta di eventi, incontri formativi e momenti di confronto.

Mettiamo in pratica la stessa attenzione anche nel rapporto con i clienti: monitoriamo la loro soddisfazione, condividiamo in modo trasparente i report sui controlli qualità e forniamo informazioni dettagliate sulla catena di fornitura, offrendo supporto e formazione su certificazioni e normative relative all'etichettatura dei prodotti.

Governance responsabile

Una governance solida e trasparente è il pilastro su cui costruiamo la nostra strategia ESG. Ci impegniamo a garantire elevati standard etici e il pieno rispetto delle normative, attraverso un sistema strutturato di controllo e monitoraggio. Il nostro Codice Etico orienta le decisioni e i comportamenti di tutte le persone che lavorano con e per l'azienda, mentre il Comitato di Sostenibilità monitora i progressi verso i nostri obiettivi e assicura che i temi ambientali, sociali e di governance siano integrati nella strategia aziendale. Abbiamo inoltre adottato politiche in materia di anticorruzione e gestione del rischio e dei reclami, nel rispetto del Modello Organizzativo di Gestione previsto dal Decreto Legislativo 231/2001, ed esteso questi principi alla nostra catena del valore attraverso un Codice di Condotta dedicato ai fornitori.

Siamo consapevoli che il percorso verso la sostenibilità richieda continuità, impegno e capacità di evolvere nel tempo. È un cammino che si costruisce giorno dopo giorno, attraverso innovazione, collaborazione e resilienza, insieme a tutte le persone e le realtà che condividono con noi questa visione.

Vi ringraziamo per la fiducia e il supporto che ci dimostrate ogni giorno. Siamo convinti che, lavorando insieme, sia possibile generare un cambiamento concreto e contribuire alla costruzione di un futuro più sostenibile per le generazioni che verranno.

1. Introduzione

1.1 La relazione di impatto

La Relazione di impatto è il documento con cui ogni anno misuriamo e presentiamo ai nostri stakeholder i principali risultati raggiunti da Exclama s.r.l. nella generazione di impatto.

Per noi rappresenta soprattutto uno strumento di **trasparenza** che ci consente di comunicare in modo aperto e **verificabile** il valore che generiamo per le persone, per i nostri clienti e per l'ambiente.

La struttura

La **prima parte** del documento è dedicata alla presentazione della nostra identità, delle attività che svolgiamo e degli **impatti** che intendiamo generare in modo intenzionale attraverso il nostro operato.

La **seconda sezione** rappresenta il cuore della relazione, poiché raccoglie la rendicontazione e la valutazione degli impatti generati nel corso del **2025** nel perseguimento degli **obiettivi di beneficio comune** che ci siamo prefissati.

La **terza sezione** propone una **sintesi valutativa del percorso** realizzato fino a oggi, integrando i dati e gli elementi considerati per analizzare le azioni messe in atto da Exclama e comprenderne l'evoluzione.

La quarta e ultima parte è infine dedicata agli obiettivi futuri, delineando le priorità e gli impegni che intendiamo perseguire negli anni a venire.

1.2 Metodologia, strumenti e perimetro di analisi

La metodologia che utilizziamo per valutare l'impatto delle attività di Exclama si fonda su un approccio integrato, pensato per garantire trasparenza e misurabilità e, al tempo stesso, alimentare un processo continuo di miglioramento. Questo permette di comprendere in che modo le nostre azioni contribuiscono a creare valore, sia per i nostri stakeholder sia per la società che l'ambiente.

Attraverso la costruzione della **impact value chain** abbiamo analizzato le diverse fasi delle nostre attività, mettendo in relazione le risorse impiegate, le azioni realizzate, i risultati ottenuti e i benefici generati per l'ambiente e per le persone.

Le risorse di cui disponiamo, tra cui materiali riutilizzabili e competenze interne, si traducono in iniziative concrete, come la riduzione dei consumi, la gestione responsabile dei rifiuti e la formazione del personale. Queste attività producono

risultati misurabili, quali un utilizzo più efficiente delle risorse naturali e il rafforzamento delle competenze tecniche, contribuendo nel tempo a generare cambiamenti più ampi e duraturi all'interno dell'azienda e nella comunità in cui operiamo.

La valutazione di impatto non ha soltanto l'obiettivo di rendere visibili all'esterno le attività a maggiore valore, ma rappresenta anche uno **strumento di revisione** continua del nostro operato. Attraverso questo percorso intendiamo attivare processi di apprendimento interno, utili a migliorare progressivamente la nostra proposta di valore e a generare impatti sempre più significativi.

Il metodo di valutazione si basa sull'elaborazione di una impact value chain, che consente di evidenziare le relazioni tra le attività svolte, gli stakeholder individuati come strategici e gli esiti generati per ciascuno di essi. Questo approccio riflette il carattere intenzionale con cui Exclama integra la generazione di beneficio comune nella propria proposta di valore.

Per la valutazione degli impatti e il monitoraggio degli indicatori abbiamo utilizzato dati quantitativi e qualitativi, raccolti attraverso il coinvolgimento degli stakeholder interni e tramite le piattaforme Choral e CliMax. Tale impostazione ci consente di monitorare con regolarità i progressi compiuti nelle aree prioritarie e di individuare nuove opportunità di miglioramento.

Per rafforzare il rigore e l'affidabilità della valutazione, il nostro approccio si ispira inoltre agli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** delle Nazioni Unite, che orientano il nostro impegno verso un futuro più sostenibile.

Modello di valutazione

Lo standard di valutazione che adottiamo noi di Exclama è redatto in coerenza con quanto previsto dalle normative italiane sulle Società Benefit, che richiedono una rendicontazione trasparente e completa dell'impatto generato. In particolare, il riferimento è l'**Allegato 4 citato all'Art. 1, comma 378**, della legge sulle Società Benefit.

Pur non essendo formalmente costituita come Società Benefit, Exclama ha scelto di applicare questo standard in modo volontario, riconoscendone il valore come strumento rigoroso e trasparente di misurazione dell'impatto.

Nello specifico, il modello adottato è:

- articolato in modo da fornire una valutazione esauriente dell'impatto della società e delle sue azioni nel perseguimento delle proprie finalità di beneficio comune;
- costruito attraverso un approccio scientifico e multidisciplinare;

- trasparente, poiché i suoi elementi più rilevanti, dai criteri agli strumenti fino alla metodologia, sono oggetto di analisi all'interno della presente relazione di impatto.

Il nostro lavoro non si esaurisce nella rendicontazione. La valutazione d'impatto rappresenta per noi anche un momento di riflessione, apprendimento e miglioramento continuo. Ogni dato raccolto e ogni feedback ricevuto diventano strumenti utili per leggere con maggiore consapevolezza il nostro operato, affinare le pratiche adottate e consolidare un **percorso di sostenibilità** responsabile e condiviso.

Con questa metodologia intendiamo non solo monitorare i progressi compiuti rispetto alle finalità di beneficio comune, ma anche trasformare le sfide che incontriamo in occasioni di innovazione e crescita. È un processo in continua evoluzione, che portiamo avanti con trasparenza, determinazione e apertura al dialogo.

Strumenti e perimetro di analisi

Per l'analisi delle aree di impatto di Exclama abbiamo adottato un approccio che unisce il **coinvolgimento diretto degli stakeholder** principali, management e dipendenti, a una valutazione approfondita degli effetti generati lungo l'intera value chain aziendale.

Lo strumento centrale di questa analisi è stato l'impact value chain. Attraverso questo approccio abbiamo mappato le **risorse impiegate** (input), le attività svolte, i **risultati prodotti** (output) e i **cambiamenti generati** (outcome), costruendo una catena logica che lega i nostri interventi agli impatti desiderati. La mappatura ha incluso tutti i dati relativi alla realtà aziendale, per una rendicontazione trasparente e rappresentativa.

1.3 Chi siamo

Exclama è un'azienda italiana specializzata nella **progettazione e produzione di articoli promozionali personalizzati**. Fondata nel 2014 e con sede a Vascon di Carbonera (TV), si distingue per la capacità di trasformare le idee dei clienti in prodotti concreti, unendo creatività e competenza tecnica.

L'azienda nasce come evoluzione di un'esperienza maturata all'interno del gruppo International Tobacco Agency, dove forniva inizialmente materiale promozionale destinato al mondo delle tabaccherie. Fin dalle origini si è distinta nella progettazione e commercializzazione di articoli promozionali e merchandising personalizzati, anche su disegno del cliente, rivolti a un pubblico aziendale.

Nel tempo Exclama ha intrapreso un percorso di crescita significativo, espandendosi in **nuovi mercati** come il food e il settore sportivo, e alzando

progressivamente la qualità della propria offerta. Questo cambio di direzione le ha permesso di acquisire clienti di alto profilo e di affiancare alla produzione promozionale una linea di articoli retail, con un'attenzione sempre più marcata all'abbigliamento.

Il team di Exclama, fatto di persone creative e appassionate, lavora in un open space che favorisce la **collaborazione** e l'**innovazione**, sviluppando progetti su misura che riflettono i valori dei brand clienti. Alla base del nostro lavoro ci sono i valori che ci definiscono: libertà di espressione, affidabilità, passione e professionalità guidano il nostro approccio, mentre fiducia, trasparenza e correttezza sono le fondamenta su cui costruiamo le relazioni con colleghi, clienti e partner. La forza di Exclama risiede anche nella curiosità e nella varietà di interessi delle persone del team: passioni coltivate al di fuori del lavoro diventano spesso spunti preziosi che arricchiscono il pensiero creativo e rendono i progetti autentici e originali.

La nostra vision

Siamo un gruppo appassionato, nato per affrontare le sfide con entusiasmo e determinazione. Ogni giorno ci impegniamo a trasformare le visioni dei nostri clienti in prodotti concreti, unici e di qualità.

Il nostro vero motore è il gruppo: il potenziale che esprime oggi e quello che continuerà a generare nel tempo. Vogliamo crescere insieme, investendo nelle persone, nella formazione continua, nella ricerca e nell'innovazione, senza perdere il senso di appartenenza che rende Exclama un ambiente stimolante, coeso e autentico.

Attraverso la completezza e la qualità del nostro servizio, vogliamo essere riconosciuti come un partner di riferimento per i brand che desiderano distinguersi, costruendo progetti capaci di unire **visione, concretezza e valore**.

La nostra mission

Vogliamo affermarci sempre di più come un gruppo aperto al confronto, capace di accogliere e valorizzare i feedback che arrivano dall'esterno e dai colleghi. Crediamo nella forza delle idee condivise e nella ricchezza che nasce dal dialogo tra prospettive diverse. Per questo, durante le riunioni mensili con i responsabili di area e negli incontri trimestrali con tutto il team, mettiamo al centro la nostra vision e le mission specifiche di ciascuna area, che orientano le azioni quotidiane e le scelte strategiche.

La nostra ambizione è continuare a pensare in modo creativo, anche e soprattutto nei momenti più sfidanti. È questo spirito che ci consente di rinnovarci di continuo e di offrire ai clienti prodotti esclusivi. Guardiamo al futuro con l'obiettivo di rafforzare la collaborazione tra tutte le aree aziendali verso uno scopo comune: crescere, migliorare e innalzare il livello qualitativo

del nostro lavoro, sia nel prodotto sia nella relazione con il cliente. Cerchiamo persone curiose, dinamiche e motivate, con il desiderio di imparare e di dare valore al gruppo, e continuiamo a promuovere un ambiente fondato sulla fiducia reciproca.

Attività, catena del valore e settori di riferimento

Exclama si configura come un hub creativo e strategico nella promozione aziendale, specializzato nello sviluppo di accessori e abbigliamento personalizzati. La nostra attività si articola lungo una **filiera strutturata**, che coinvolge **partner selezionati** e **processi ben definiti**, sia a monte sia a valle della produzione.

Collaboriamo con una rete consolidata di fornitori specializzati nella produzione OEM (Original Equipment Manufacturer) e ODM (Original Design Manufacturer), che si occupano del reperimento delle materie prime e della loro trasformazione, anche con il coinvolgimento di sub-contractor o terzisti quando necessario. La produzione segue le schede tecniche e le specifiche dettagliate fornite da Exclama, che definiscono le caratteristiche del prodotto in funzione delle esigenze del cliente, garantendo così qualità e coerenza tra idea creativa e risultato finale.

Negli anni la produzione è stata **completamente esternalizzata**, con una forte concentrazione in Asia per la quasi totalità degli articoli; la filiera tessile è invece distribuita tra Turchia e Portogallo, con una piccola quota in Italia riservata a categorie speciali come agende e pelletteria. Certificata come operatore A.E.O., Exclama gestisce direttamente l'importazione dei prodotti dove richiesto, offrendo un servizio completo che comprende anche gli aspetti doganali e amministrativi. Mettiamo inoltre a disposizione un sistema logistico, con magazzino interno e soluzioni esterne, per assicurare una gestione efficiente dei flussi e una distribuzione puntuale verso i punti vendita o le sedi dei clienti.

Questa gestione estesa e coordinata della filiera ci permette di offrire un **servizio personalizzato, flessibile e affidabile**, capace di accompagnare ogni progetto dal concept iniziale fino alla consegna del prodotto finito. Oggi Exclama opera principalmente sul mercato italiano, ma estende le proprie collaborazioni anche ad altri paesi, tra cui Germania, Francia e Brasile. La varietà dei nostri interlocutori, dai grandi brand del retail e del food & beverage alle realtà industriali e sportive, riflette la versatilità della nostra offerta.

I servizi offerti da Exclama

Exclama sviluppa e personalizza una vasta gamma di articoli promozionali, suddivisi in quattro principali categorie:

- **Gadget Life:** una selezione di accessori e articoli di merchandising studiati ad hoc per rappresentare al meglio l'identità di un brand;

- **Apparel:** capi di abbigliamento pensati per garantire comfort e qualità, sul lavoro e nel tempo libero;
- **Food & Beverage:** accessori realizzati su misura per il settore food & beverage, per valorizzare ogni brand in un contesto esperienziale;
- **Training:** abbigliamento sportivo progettato per offrire performance e visibilità del brand.

Il percorso che porta un'idea a trasformarsi in un prodotto promozionale concreto si sviluppa attraverso diverse fasi, presidiate con attenzione lungo tutto il processo.

Tutto prende avvio dal dialogo diretto con il cliente, attraverso la raccolta di un brief dettagliato che ci consente di comprenderne obiettivi, target, valori del brand e contesto di utilizzo del prodotto. A partire da queste informazioni, il nostro team creativo sviluppa proposte progettuali su misura. Le bozze grafiche vengono costruite in stretta collaborazione con il cliente e progressivamente perfezionate attraverso un confronto continuo, fino alla definizione della versione finale.

Segue la fase di campionatura, con la realizzazione di un prototipo che permette al cliente di valutare materiali, finiture, resa estetica e funzionalità prima dell'avvio della produzione. Solo dopo l'approvazione formale del campione viene avviata la fase produttiva, affidata alla nostra rete di fornitori selezionati e monitorata dal personale Exclama, anche attraverso verifiche in loco, per assicurare il rispetto degli standard qualitativi concordati.

Il prodotto viene infine gestito attraverso il nostro sistema logistico, che presidia ogni passaggio operativo, dalla preparazione all'imballaggio fino alla consegna puntuale.

Collaborazioni e partnership esterne

Exclama crede nel valore della collaborazione come leva per crescere in modo solido, responsabile e aperto all'innovazione. Per questo intrattiene **relazioni continuative con diversi enti e partner esterni**, da quelli tecnico-logistici a quelli istituzionali, sportivi e sociali.

Collaboriamo in modo strutturato con **enti certificativi** riconosciuti e con **consulenti specializzati** in sicurezza, che ci affiancano nel rispetto degli standard normativi e nel miglioramento continuo delle pratiche aziendali. Exclama è inoltre associata a Unindustria, da cui riceve supporto in termini di consulenza e formazione per rafforzare le competenze interne. Sul fronte operativo, ci avvaliamo di un moderno **servizio di magazzino e logistica** all'interno della nuova sede, che permette di monitorare in tempo reale i volumi gestiti, controllare le scorte e assicurare un'evasione puntuale degli ordini.

Nel tempo abbiamo sviluppato anche partnership istituzionali e nel mondo dello sport: siamo partner e Official Merchandiser di Fondazione Cortina, contribuendo alla promozione degli eventi sportivi e culturali del territorio. Il nostro impegno si estende infine all'ambito sociale, con il supporto a Jacaranda Onlus, un progetto di cooperazione dedicato alla costruzione di scuole e alla promozione dell'istruzione in Zambia.

Le persone di Exclama

Exclama riconosce che il successo dell'azienda dipende dalle **persone** e dal loro coinvolgimento attivo. Per questo promuove un ambiente di lavoro motivante, fondato su crescita professionale, benessere e ascolto.

Al **2025**, il personale di Exclama è così composto:

	Uomini	Donne	Totale
Numero totale di dipendenti	9	15	24
Dipendenti a tempo indeterminato	9	15	24
Dipendenti a tempo determinato	0	0	0
Dipendenti a ore non garantite	0	0	0
Dipendenti a tempo pieno	9	13	22
Dipendenti a tempo parziale	0	2	2

Tutti i dipendenti operano in Italia. Oltre al personale diretto, Exclama collabora con 3 lavoratori non dipendenti, con contratto di collaborazione in partita IVA, nei ruoli di commerciale e buyer.

Struttura e governance aziendale

La governance di Exclama si fonda su una struttura solida e ben definita, incentrata su un **Consiglio di Amministrazione** composto da due membri esecutivi di genere maschile, che detengono i più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria dell'azienda. La selezione e la nomina dei componenti del CdA avvengono tramite l'**assemblea dei soci**, secondo le disposizioni statutarie. Pur svolgendo un ruolo centrale, il presidente del CdA non riveste un

incarico operativo come senior manager, elemento che rafforza l'equilibrio tra indirizzo strategico e attività operative.

Il percorso verso una governance più attenta alle tematiche di sostenibilità ha avuto inizio nel 2020, quando l'Amministratore Delegato ha partecipato in prima persona a corsi di formazione e sensibilizzazione, selezionando i partner con cui avviare il processo. Su queste basi, il sistema di governance si è arricchito del **Comitato di Sostenibilità**, operativo dal **2025** e composto da figure trasversali all'organizzazione: Global Logistics and Certification Specialist, Purchasing Director, Senior Buyer, Quality Manager, una figura legale e altri profili. Il Comitato supporta il CdA nel monitoraggio delle attività rispetto agli obiettivi ESG e assicura che i temi ambientali, sociali e di governance siano integrati nella strategia aziendale; tra i suoi compiti rientrano la gestione e il monitoraggio dei rischi ESG e la rendicontazione verso gli stakeholder.

Exclama adotta un **modello di governance partecipativo**, che valorizza il coinvolgimento degli stakeholder interni (dipendenti, management, responsabili di funzione) ed esterni (clienti, partner, fornitori). Gli stakeholder interni sono coinvolti tramite strumenti strutturati di comunicazione come riunioni plenarie trimestrali, aggiornamenti settimanali, comunicazioni mensili del CEO e incontri individuali annuali con il CEO e l'Head of People and Culture. Gli stakeholder esterni partecipano ai processi di valutazione attraverso la selezione di partner produttivi coerenti con i valori aziendali, la richiesta di documentazione di conformità e, in prospettiva, l'implementazione di una filiera tracciabile e certificata.

Il Consiglio di Amministrazione, l'**Organismo di Vigilanza** e il **Revisore Unico** assumono la responsabilità della supervisione degli impatti dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, sulla base dei settori di riferimento, dei prodotti, dei servizi e delle aree geografiche in cui l'azienda opera. Le performance del massimo organo di governo nella supervisione di questi impatti sono monitorate e valutate con regolarità. A livello operativo, le valutazioni di performance sono affidate ai responsabili di funzione e supervisionate dal reparto Risorse Umane attraverso la metodologia OKR (Objectives and Key Results), che allinea gli obiettivi individuali e di team a quelli strategici dell'organizzazione, rendendo misurabili i progressi.

L'aggiornamento costante della mission, dei valori e degli obiettivi strategici avviene attraverso pratiche strutturate e condivise a tutti i livelli. Tra queste, il tweet mensile, un appuntamento fisso in cui i responsabili di reparto sintetizzano i principali risultati raggiunti, gli obiettivi in corso e lo stato di avanzamento dei progetti, affiancato dai dati su ordini e fatturato condivisi dall'amministrazione e dal CEO. A livello più strategico si svolgono gli staff meeting, con cadenza annuale o semestrale, che coinvolgono il management in momenti di confronto sulle politiche aziendali e sulle strategie di lungo termine. È inoltre attivo un team certificazioni e qualità, supportato da una figura legale

interna, che forma e aggiorna i reparti sulle normative vigenti, in particolare su sicurezza dei prodotti ed etichettatura.

Procedure e meccanismi di segnalazione per prevenire potenziali impatti negativi

Gli impegni dell'azienda in materia di condotta responsabile e sostenibilità sono integrati in un sistema di policy e procedure interne, formalizzate e condivise tra i reparti. Le procedure vengono esaminate con regolarità e, se necessario, aggiornate per rispondere all'evoluzione del contesto normativo e organizzativo; ogni documento è sottoposto alla valutazione dell'Organismo di Vigilanza, a garanzia della coerenza del sistema di controllo interno.

La revisione dell'efficacia dei processi interni si avvale del Modello 231, base fondamentale per la prevenzione dei rischi legali e per il controllo dei comportamenti aziendali. Adottato per proteggere l'azienda da responsabilità legate a reati societari, il Modello definisce un insieme di controlli interni, procedure operative e policy mirate a prevenire illeciti quali frodi e corruzione. La responsabilità della sua supervisione e revisione periodica è affidata al Consiglio di Amministrazione, che opera in sinergia con il responsabile dell'Internal Audit e con il Comitato di Sostenibilità. A supporto, il CdA utilizza strumenti consolidati:

- **Quarterly Meeting:** incontri trimestrali in cui si analizzano i risultati operativi e i progressi rispetto agli obiettivi, con attenzione alla conformità normativa e alla prevenzione dei rischi;
- **audit interni e controlli mirati:** attività di monitoraggio continuo condotte con specialisti legali e della compliance, con particolare attenzione alle aree più sensibili;
- **revisione annuale del Modello 231:** effettuata nel contesto della pianificazione strategica, per mantenerlo aggiornato rispetto ai cambiamenti normativi e alle migliori pratiche di settore.

In quest'ottica l'azienda ha definito un approccio strutturato alla gestione dei potenziali impatti negativi, ambientali, sociali o economici, che possono emergere lungo la catena del valore. In caso di criticità, Exclama interviene con azioni correttive tempestive e proporzionate, favorendo il dialogo con le parti coinvolte; il Comitato di Sostenibilità presidia questi interventi, anche attraverso attività di audit e monitoraggio dei rischi ESG, con attenzione alle fasi più delicate della filiera come l'importazione e la personalizzazione dei prodotti.

Sono inoltre attive procedure di segnalazione chiare e accessibili. Gli stakeholder esterni (clienti, fornitori e partner) possono contattare direttamente il Responsabile Commerciale di riferimento, che attiva le funzioni aziendali competenti; tutte le segnalazioni sono gestite in modo tracciato, con risposta formale entro pochi giorni lavorativi. Per il personale, già prima dell'entrata in vigore della normativa sul Whistleblowing (Direttiva UE 2019/1937, recepita dal

D. Lgs. 24/2023) erano attivi canali diretti verso l'OdV, come la casella e-mail odv@exclama.com e una casella postale presso la sede. Con l'entrata in vigore della normativa, Exclama ha rafforzato il sistema attivando, in collaborazione con una società esterna, una piattaforma digitale indipendente, con una pagina web dedicata, un indirizzo e-mail (exclama@ethicpoint.eu) e un numero verde (800 985 231), per garantire un accesso sicuro e confidenziale.

Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile

Il documento di **Politica di Sviluppo Sostenibile di Exclama** rappresenta l'impegno formale dell'azienda nella gestione responsabile degli impatti economici, sociali e ambientali generati dalle proprie attività. Adottiamo un approccio integrato e trasversale alla sostenibilità, con l'obiettivo di creare sinergie tra i tre pilastri e di includere la valutazione degli impatti nei processi di gestione e pianificazione.

Sul piano economico, il nostro impegno si traduce nella promozione dell'**efficienza dei processi**, nella **riduzione degli sprechi** e nel **consolidamento di pratiche organizzative responsabili**. Exclama contribuisce allo sviluppo economico e alla creazione di occupazione, valorizzando la propria natura multisettoriale e investendo in un ambiente di lavoro dinamico e orientato alla crescita. Riteniamo che il miglior contributo alla sostenibilità economica sia garantire la continuità dell'impresa nel tempo, generando valore condiviso per gli stakeholder e per il territorio. Per questo, investiamo nella formazione professionale e selezioniamo con attenzione fornitori qualificati, secondo criteri rigorosi di responsabilità e qualità. A fondamento delle nostre scelte vi sono il Codice Etico, il Modello 231 e il Codice di Condotta.

Sul piano sociale, Exclama riconosce il ruolo centrale delle persone. Un ambiente di lavoro sano, inclusivo e stimolante è per noi la base di ogni progetto di crescita sostenibile: promuoviamo il benessere dei dipendenti con politiche di flessibilità oraria, programmi di welfare che comprendono assistenza sanitaria, supporto psicologico, incentivi per uno stile di vita sano e la possibilità di lavoro part-time per i neo-genitori. Favoriamo la formazione continua, tecnica e trasversale, e ci impegniamo contro ogni forma di discriminazione per garantire pari opportunità.

Gli impegni verso la filiera sono formalizzati nel Codice di Condotta per i Fornitori, parte integrante degli obblighi contrattuali insieme al Modello 231, le cui violazioni sono soggette a sanzioni. Il Codice richiede ai fornitori di agire in tre aree:

- economica, riducendo sprechi ed errori, gestendo i rischi finanziari e migliorando la comunicazione interna;
- sociale, garantendo ambienti di lavoro sicuri e inclusivi, fondati su equità, rispetto e meritocrazia, in conformità alle normative e alla contrattazione collettiva;

- ambientale, minimizzando l'impatto tramite una gestione responsabile delle risorse, la riduzione dei rifiuti, soluzioni di packaging sostenibili e opzioni di trasporto a basso impatto.

Chiediamo inoltre ai fornitori di adottare pratiche concrete, come l'uso di materiali riciclabili, la certificazione dell'origine delle materie prime e il rispetto delle normative ambientali, con particolare attenzione alla **tutela dei diritti umani** e alla **qualità delle condizioni di lavoro**. Sul piano ambientale, infine, siamo consapevoli dell'impatto delle nostre attività e riteniamo prioritario ridurre progressivamente l'impronta carbonica: riduciamo l'uso di materiali monouso, promuoviamo una corretta gestione dei rifiuti, privilegiamo fornitori locali per contenere l'impatto dei trasporti e adottiamo tecnologie per ottimizzare i consumi idrici ed energetici, sensibilizzando al tempo stesso gli stakeholder interni ed esterni.

2. L'impatto

2.1 Impact statement

In Exclama siamo consapevoli che ogni scelta, ogni processo e ogni relazione generano un impatto. Dalla progettazione di un prodotto alla selezione dei fornitori, dalla gestione delle persone alla definizione delle strategie, ogni azione contribuisce a delineare il ruolo che vogliamo avere. Per questo abbiamo scelto di integrare la **sostenibilità** in modo **strutturato** e **trasversale**, rendendola parte essenziale della nostra identità e del nostro modo di fare impresa.

Il percorso intrapreso ci ha portati a superare la visione tradizionale del settore, andando oltre la semplice produzione di accessori e abbigliamento personalizzato. In un contesto in cui l'impatto ambientale, le condizioni lungo la filiera e la qualità del lavoro contano sempre di più, abbiamo compreso quanto sia importante adottare un approccio sistemico, coerente e orientato al lungo termine.

Questo ci ha spinti a scelte più consapevoli: ottimizzare i processi per ridurre sprechi e inefficienze, selezionare fornitori che condividano i nostri valori e costruire un modello logistico e produttivo capace di contenere l'impronta ambientale complessiva. Abbiamo capito, allo stesso tempo, che l'innovazione non riguarda solo ciò che produciamo, ma anche il modo in cui lo facciamo.

Per noi innovare significa prenderci cura delle persone che rendono possibile tutto questo: investire nella loro formazione, promuovere salute e benessere, costruire un ambiente di lavoro inclusivo, stimolante e sicuro. Significa coltivare una cultura aziendale radicata nel rispetto, nell'ascolto reciproco e nella

crescita collettiva. In Exclama ogni passo verso il futuro è guidato da una responsabilità condivisa e da una visione chiara: generare valore per l'impresa, per le persone e per l'ambiente che ci ospita.

Gli obiettivi di beneficio comune riportati di seguito, definiti insieme ai nostri stakeholder interni, orientano la nostra strategia di impatto e sono collegati agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

Gli obiettivi di beneficio comune

Obiettivo di beneficio comune	SDG	Descrizione
Contribuire alla mitigazione del cambiamento climatico	7, 13, 15	Significa impegnarci ogni giorno nella riduzione della nostra impronta ambientale, con una gestione sempre più consapevole ed efficiente delle risorse: un uso più attento dei materiali, la scelta di partner che condividono i nostri valori, una logistica più responsabile e soluzioni a minor impatto ambientale.
Benessere personale	3, 8, 10	Significa mettere al centro chi ogni giorno contribuisce alla nostra crescita, in un ambiente sano, inclusivo e motivante. Coltiviamo una cultura fondata su rispetto, ascolto e valorizzazione delle competenze, offrendo flessibilità, formazione continua e strumenti per l'equilibrio tra vita personale e professionale.
Formazione e crescita professionale	4, 8	Crediamo che la nostra crescita passi prima di tutto dalla crescita delle persone. Per questo investiamo nella formazione, con percorsi dedicati allo sviluppo delle competenze tecniche e delle soft skill, promuovendo un apprendimento continuo che favorisce autonomia, consapevolezza e spirito di iniziativa.

Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	8, 9	È un impegno quotidiano che parte dall'ascolto attento delle esigenze e si traduce in soluzioni su misura, affidabili e coerenti con i valori del brand. Ogni progetto è costruito in modo collaborativo, con attenzione ai dettagli, rispetto dei tempi e trasparenza in tutte le fasi del processo.
--	------	---

2.2 Impact value chain

L'impact value chain rappresenta in modo chiaro e logico la strategia di impatto di Exclama, tracciando il legame tra i bisogni dei nostri stakeholder, le attività aziendali e gli effetti concreti che queste generano. Lo strumento permette di comprendere come le risorse messe in gioco (input) si trasformino in attività, producano risultati immediati (output) e portino a cambiamenti significativi e duraturi nel medio termine (outcome).

Attraverso l'impact value chain, Exclama rende esplicita la volontà di generare valore aggiunto garantendo al contempo la misurabilità dei risultati. Questo approccio offre una chiave per valutare e raccontare in modo trasparente i benefici prodotti e costituisce una base solida per il miglioramento continuo e per orientare le nostre azioni future verso gli obiettivi di sostenibilità.

Input	Attività	Output	Outcome	Impatto
- Risorse umane (dipendenti e dirigenti) - Risorse finanziarie - Risorse tecnologiche - Altre tipologie di risorse (prodotti dei fornitori)	- Energia elettrica al 100% da fonti rinnovabili - Trasferimento in una nuova sede con impianto fotovoltaico	KW di energia autoprodotta con impianto fotovoltaico imputabile ad Exclama	% del fabbisogno energetico coperto dal fotovoltaico	Contribuire alla mitigazione del cambiamento climatico

• Risorse umane (dipendenti e dirigenti) • Risorse finanziarie • Risorse tecnologiche	• Ottimizzazione e dell'orario flessibile tramite strumenti di lavoro agile • Monitoraggio e miglioramento dell'uso della piattaforma di welfare	• Numero di dipendenti che percepiscono un impatto positivo dell'orario flessibile sulla propria qualità di vita • % utilizzo budget allocato sulla piattaforma welfare	• Riduzione tasso di turnover • Monitoraggio della soddisfazione e del benessere percepito attraverso survey	Benessere del personale
• Risorse umane (dipendenti e dirigenti) • Risorse finanziarie • Risorse tecnologiche	• Corsi di formazione su varie tematiche	• Ore di formazione erogate complessivamente al personale aziendale	• Valutazione e autovalutazione delle competenze acquisite	Formazione e crescita professionale
• Risorse umane (dipendenti e dirigenti) • Risorse finanziarie • Risorse tecnologiche • Altre tipologie di risorse (prodotti dei fornitori)	• Survey di soddisfazione ai clienti	• Numero di survey condivise a clienti • % di risposte alle survey di soddisfazione condivise verso i clienti • % di non conformità riscontrate dai clienti sul totale delle commesse di Exclama nel 2025	• % prevista per il tasso di soddisfazione dei clienti, rilevata tramite survey • % di riduzione prevista delle spese per non conformità entro i prossimi 3 anni	Qualità del servizio e soddisfazione del cliente

2.3 I beneficiari del nostro impatto

Exclama ha identificato con attenzione i **beneficiari diretti e indiretti** del proprio impatto, riconoscendo che ogni azione intrapresa genera valore per molteplici stakeholder, interni ed esterni. La nostra strategia di sostenibilità è pensata per creare benefici tangibili e duraturi, rispondendo ai bisogni delle persone, delle comunità e dell'ambiente.

Riteniamo che il valore creato debba essere distribuito in modo equo tra tutti i nostri stakeholder. La nostra visione si fonda su un modello di impresa che pone al centro il dialogo, la trasparenza e la collaborazione, nella convinzione che solo lavorando insieme sia possibile affrontare le sfide più grandi. Riflettendo sui benefici comuni che generiamo attraverso la nostra mission, abbiamo individuato i beneficiari diretti e indiretti dei nostri obiettivi di impatto.

Con beneficiari diretti intendiamo coloro che traggono un vantaggio immediato dalle attività e dal raggiungimento degli obiettivi di impatto di Exclama. I beneficiari indiretti, invece, sono coloro che, pur non beneficiando in modo diretto dei risultati delle attività, ne ricavano comunque dei vantaggi.

Obiettivo di beneficio comune	Beneficiari diretti	Beneficiari indiretti
Contribuire alla mitigazione del cambiamento climatico	Le aziende clienti	- L'ambiente - Le generazioni future - Le comunità locali
Benessere del personale	I nostri dipendenti	I familiari dei dipendenti
Formazione e crescita professionale	- Le aziende clienti - I nostri dipendenti	I familiari delle persone coinvolte
Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	- Le aziende clienti - I fornitori	Gli stakeholder delle aziende clienti e dei fornitori

3. Valutazione dell'impatto

3.1 Contribuire alla mitigazione del cambiamento climatico

SDGs connessi:



Riconosciamo il nostro ruolo nella lotta al cambiamento climatico e ci impegniamo a integrare la sostenibilità ambientale in modo sempre più strutturato nelle nostre attività. La consapevolezza dell'urgenza climatica ci guida nell'adozione di soluzioni concrete per ridurre le emissioni, migliorare l'efficienza delle risorse e diffondere una cultura aziendale orientata alla transizione ecologica.

In quest'ottica abbiamo proseguito la rendicontazione delle nostre emissioni di gas serra secondo il **GHG Protocol**, con il supporto di Up2You e tramite la piattaforma CliMax, validata dall'ente terzo RINA. Nel **2025** le nostre emissioni dirette **Scope 1** ammontano a **20,95 tCO₂eq**, riconducibili per la maggior parte al carburante dei veicoli aziendali (18,99 tCO₂eq) e, in misura minore, ai gas refrigeranti (1,96 tCO₂eq); le emissioni indirette da energia elettrica **Scope 2** si **azzerano nel calcolo market-based** grazie all'uso esclusivo di energia da fonti rinnovabili certificate, a fronte di 6,14 tCO₂eq con il metodo location-based. Le emissioni complessive si attestano così a 20,95 tCO₂eq. Il perimetro di rendicontazione comprende lo Scope 1 e lo Scope 2, mentre le emissioni di Scope 3 non sono incluse in questa analisi.

Emissioni di gas serra (tCO ₂ eq)	2025	2024
Scope 1 - emissioni dirette	20,95	1,45
Scope 2 - emissioni indirette (market-based)	0	0
Totale	20,95	1,45

Il dato va letto in continuità con la prima rendicontazione. Nel 2024 le emissioni dirette, pari a 1,45 tCO₂eq, erano riconducibili esclusivamente ai consumi di carburante dei veicoli aziendali. La rilevazione 2025 evidenzia invece un valore emissivo significativamente più elevato, principalmente per effetto dell'ampliamento del parco auto di Exclama, che nel periodo di rendicontazione

comprende quattro autovetture diesel. Per questi veicoli è stato utilizzato un dato primario relativo al chilometraggio effettivamente percorso. Continueremo a monitorare nel tempo l'andamento delle emissioni, così da individuare le principali aree di intervento e definire le azioni di riduzione prioritarie.

Il nostro impegno ambientale si riflette anche nelle scelte infrastrutturali. La nuova sede è stata progettata secondo criteri di sostenibilità e prestazioni energetiche elevate. Questa è dotata di un impianto fotovoltaico, di un sistema di raccolta e riutilizzo delle acque piovane e di materiali costruttivi selezionati in conformità ai Criteri Ambientali Minimi (CAM).

Abbiamo inoltre ottenuto la **certificazione GRS**, Global Recycled Standard, con l'obiettivo di rafforzare la tracciabilità e la trasparenza della nostra filiera produttiva, più che di certificare un singolo prodotto. Si tratta di una certificazione internazionale volontaria, promossa da Textile Exchange e gestita in Italia da ICEA, che attesta la presenza di materiali riciclati nei prodotti e il rispetto di requisiti ambientali e sociali lungo la catena di approvvigionamento. Questo riconoscimento ci permette di garantire che ogni fase del processo, dalla raccolta dei materiali riciclati fino alla lavorazione finale, sia tracciata, documentata e conforme a standard rigorosi, a ulteriore conferma della nostra affidabilità come partner sostenibile.

Pur riconoscendo che l'area ambientale richiede un ulteriore sviluppo sul fronte della misurazione dell'uso e del consumo delle risorse naturali, abbiamo avviato percorsi significativi nell'adozione di materiali tracciabili e certificati, come FSC e OEKO-TEX. Sul packaging e nella scelta dei materiali ci confrontiamo con i limiti di mercato legati alla domanda B2B, che spesso condiziona l'adozione di soluzioni a minor impatto.

Guardando al futuro, intendiamo rafforzare il nostro contributo alla transizione climatica attraverso obiettivi chiari e misurabili. In particolare, ci impegniamo a promuovere una maggiore consapevolezza ESG tra gli stakeholder interni, a monitorare e coinvolgere progressivamente la catena di fornitura, a incrementare l'utilizzo di beni realizzati con materiali riciclati e riciclabili e a individuare KPI specifici per misurare e ridurre le nostre emissioni di CO₂.

Attraverso il lavoro del Comitato di Sostenibilità, le attività di formazione e comunicazione e lo sviluppo di progetti con partner strategici, puntiamo a consolidare un approccio ambientale sempre più maturo, strutturato e integrato nei processi aziendali.

Input	Attività	Output	Outcome
- Risorse umane (dipendenti e dirigenti) - Risorse finanziarie - Risorse tecnologiche - Altre tipologie di risorse (prodotti dei fornitori)	- Energia elettrica al 100% da fonti rinnovabili - Trasferimento in una nuova sede con impianto fotovoltaico	KW di energia autoprodotta con impianto fotovoltaico imputabile ad Exclama	% del fabbisogno energetico coperto dal fotovoltaico

Output

Indicatore Output	2025	2024
Potenza dell'impianto fotovoltaico della nuova sede	100 kW	18 kW

Outcome

Indicatore Outcome	2025	2024
Percentuale del fabbisogno energetico coperto dal fotovoltaico	15%	4%

3.2 Benessere del personale

SDGs connessi:



Crediamo che il benessere delle persone sia il fondamento di una crescita **sana** e **condivisa**. La nostra strategia mette **al centro l'individuo**, con l'obiettivo di costruire un ambiente di lavoro stimolante, inclusivo e di crescita, in cui ogni iniziativa risponda ai bisogni reali delle persone.

Promuoviamo attivamente il benessere del personale attraverso politiche orientate all'equilibrio tra vita professionale e privata, alla valorizzazione delle persone e alla creazione di un ambiente inclusivo. Adottiamo soluzioni di flessibilità organizzativa, come lo **smart working** e la gestione flessibile degli orari, per favorire una migliore conciliazione dei tempi di vita, con un'attenzione particolare ai momenti chiave del ciclo di vita lavorativo: la genitorialità, il rientro dopo periodi di assenza e lo sviluppo professionale continuo.

Investiamo inoltre in attività di engagement e team building, con eventi interni e occasioni di condivisione che rafforzano il senso di appartenenza. Sono attivi canali di ascolto e confronto, con cui raccogliamo feedback e miglioriamo costantemente il clima aziendale. Sosteniamo la quotidianità delle persone anche attraverso una piattaforma di welfare e una serie di benefit e servizi dedicati, che contribuiscono a creare un contesto lavorativo positivo, equo e orientato alla crescita.

Nel 2025 la totalità del personale ha potuto beneficiare dell'orario flessibile e il budget messo a disposizione sulla piattaforma di welfare è stato utilizzato integralmente. Dal monitoraggio della soddisfazione e del benessere percepito è emerso un miglioramento del livello complessivo.

Guardando al futuro, vogliamo mantenere le attività attualmente in essere, assicurandoci che continuino a rispondere alle esigenze delle nostre persone, e dove possibile migliorarle e arricchirle con nuovi servizi.

Input	Attività	Output	Outcome
- Risorse umane (dipendenti e dirigenti) - Risorse finanziarie - Risorse tecnologiche	- Monitoraggio e miglioramento dell'uso della piattaforma di welfare - Ottimizzazione dell'orario flessibile tramite strumenti di lavoro agile	- Numero di dipendenti che percepiscono un impatto positivo dell'orario flessibile sulla propria qualità di vita % utilizzo budget allocato sulla piattaforma welfare	- Riduzione tasso di turnover - Monitoraggio della soddisfazione e del benessere percepito attraverso survey

Output

Indicatore Output	2025	2024
Percentuale di personale che usufruisce dell'orario flessibile	100%	100%
Percentuale di utilizzo del budget allocato sulla piattaforma welfare	100%	60%

Outcome

Indicatore Outcome	2025	2024
Riduzione del tasso di turnover	0%	0%
Livello di benessere e soddisfazione del personale	Migliorato	Migliorato

3.3 Formazione e crescita professionale

SDGs connessi:



Per noi la formazione è uno dei pilastri della strategia **People & Culture**. Non rappresenta solo uno strumento di aggiornamento professionale, ma una leva per valorizzare il potenziale delle persone, sviluppare competenze e accompagnare la crescita individuale. Riconosciamo infatti che la formazione non riguarda soltanto l'apprendimento tecnico, ma coinvolge anche la dimensione relazionale e culturale. Per questo investiamo in percorsi capaci di rafforzare sia le competenze di ruolo sia la consapevolezza individuale e collettiva.

Le nostre politiche si sviluppano lungo più direttrici. L'**onboarding** accompagna i nuovi colleghi nella conoscenza dei team, delle attività e degli strumenti aziendali, offrendo un primo orientamento anche rispetto alle opportunità formative. Durante il ciclo di vita professionale delle persone organizziamo colloqui strutturati nelle diverse fasi, dalla selezione all'inserimento fino allo sviluppo, così da individuare i bisogni formativi, definire percorsi di crescita e monitorare nel tempo l'evoluzione delle competenze. I progetti trasversali e le iniziative condivise di engagement contribuiscono inoltre allo sviluppo di competenze trasversali, creatività e capacità di problem solving.

A questi strumenti si affianca il programma **Welfare ad Hoc**, che mette a disposizione di ogni persona una quota annua di 1.000 euro, di cui almeno 400 euro destinati alla formazione e la parte restante a welfare, percorsi di coaching o giornate aggiuntive di permesso; la formazione può essere individuale o di gruppo e nascere da una richiesta della persona, del responsabile o da una proposta dell'ufficio People & Culture. Completa il quadro NENA, la nostra Academy di formazione trasversale aperta a tutte le aziende del gruppo, che propone giornate e attività sportive, eventi e incontri formativi dedicati al benessere e alla condivisione di conoscenze.

Nel 2025 abbiamo erogato complessivamente **636 ore di formazione al personale**. A seguito di valutazione, le competenze acquisite risultano migliorate in modo soddisfacente.

Il nostro obiettivo primario è continuare a rispondere in modo efficace ai bisogni delle persone e alle richieste di innovazione e cambiamento che arrivano dall'interno e dal mercato, consolidando e strutturando sempre di più le attività già avviate.

Input	Attività	Output	Outcome
- Risorse umane (dipendenti e dirigenti) - Risorse finanziarie - Risorse tecnologiche	Corsi di formazione su varie tematiche	Ore di formazione erogate complessivamente al personale aziendale	Valutazione e autovalutazione delle competenze acquisite

Output

Indicatore Output	2025	2024
Ore di formazione erogate complessivamente al personale	636	432

Outcome

Indicatore Outcome	2025	2024
Valutazione e autovalutazione delle competenze acquisite	Migliorate in modo soddisfacente	Migliorate in modo soddisfacente

3.4 Qualità del servizio e soddisfazione del cliente

SDGs connessi:



La qualità del servizio e la soddisfazione del cliente rappresentano per noi un impegno quotidiano, che accompagna ogni fase del processo, dal primo contatto fino alla consegna finale. Ogni progetto è costruito in modo collaborativo, con attenzione ai dettagli, rispetto dei tempi e trasparenza verso il cliente. Questo impegno si traduce in pratiche consolidate: monitoriamo con costanza la soddisfazione dei nostri clienti, condividiamo in modo trasparente i

report sui controlli qualità e forniamo informazioni dettagliate sulla catena di fornitura, offrendo supporto e formazione su certificazioni e normative relative all'etichettatura dei prodotti.

Per comprendere più a fondo come viene percepito il nostro lavoro, a febbraio 2026 abbiamo realizzato e inviato ai nostri clienti una **survey di soddisfazione** riferita al 2025, costruita attorno a **quattro domande chiave**: come i clienti valutano la collaborazione con Exclama, come viene percepita la qualità dei prodotti, se esistono criticità nel servizio e quali opportunità di sviluppo intravedono.

Nel corso dell'anno abbiamo condiviso complessivamente 2 survey di soddisfazione, rispetto a 1 nel 2024, con un **tasso di risposta del 27%**. La **flessione rispetto al 49% dell'anno precedente** è legata principalmente a un cambiamento nella composizione del team commerciale: l'uscita di una figura storica e l'ingresso di due nuove persone, oggi impegnate nello sviluppo di nuovi contatti, hanno comportato un numero inferiore di invii e una platea di clienti con relazioni ancora in fase di consolidamento. A questo si aggiunge la **variabilità**, fisiologica in questo tipo di rilevazioni, nella **disponibilità dei clienti a rispondere**. Le non conformità riscontrate dai clienti si sono attestate al 12% del totale delle commesse, in miglioramento rispetto al 15% dell'anno precedente.

Proprio dalla survey è emersa l'indicazione più utile per il futuro: l'opportunità di sviluppare servizi e strumenti operativi capaci di semplificare la gestione operativa degli ordini e delle forniture. È questa la direzione principale su cui intendiamo lavorare nei prossimi anni. Guardando al medio termine, ci poniamo **l'obiettivo** di raggiungere un **tasso di soddisfazione dei clienti dell'85%**, rilevato tramite survey, e di **ridurre del 30% le spese legate alle non conformità** entro i prossimi tre anni. Il target di soddisfazione è stato rivisto rispetto al 90% indicato lo scorso anno per allinearlo a una previsione più realistica, costruita sull'esperienza maturata nelle rilevazioni condotte finora.

Input	Attività	Output	Outcome
• Risorse umane (dipendenti e dirigenti) • Risorse finanziarie • Risorse tecnologiche • Altre tipologie di risorse (prodotti dei fornitori)	• Survey di soddisfazione ai clienti	• Numero di survey condivise a clienti • % di risposte alle survey di soddisfazione condivise verso i clienti • % di non conformità riscontrate dai clienti sul totale delle commesse di Exclama nel 2025	• % prevista per il tasso di soddisfazione dei clienti, rilevata tramite survey • % di riduzione prevista delle spese per non conformità entro i prossimi 3 anni

Output

Indicatore Output	2025	2024
Numero di survey di soddisfazione condivise ai clienti	2	1
Percentuale di risposte alle survey di soddisfazione condivise verso i clienti	27%	49%
Percentuale di non conformità riscontrate dai clienti sul totale delle commesse	12%	15%

Outcome

Indicatore Outcome	2025	2024
Tasso di soddisfazione dei clienti previsto nei prossimi tre anni, rilevato tramite survey	85%	90%
Riduzione prevista delle spese per non conformità entro i prossimi tre anni	30%	30%

4. Conclusione

4.1 Sintesi valutativa e obiettivi futuri

Il nostro percorso verso un impatto positivo e misurabile prosegue con determinazione, sostenuto da obiettivi chiari e da una visione integrata della sostenibilità.

Sul piano **ambientale** ci impegniamo a rafforzare il nostro contributo alla mitigazione del cambiamento climatico, promuovendo l'utilizzo di **energia rinnovabile**, l'adozione di **materiali riciclati** e certificati e il **coinvolgimento progressivo della filiera**. La rendicontazione delle emissioni secondo il GHG Protocol e l'ottenimento della certificazione GRS rappresentano passaggi fondamentali per aumentare la trasparenza e la tracciabilità lungo la catena produttiva. A questi interventi si affianca l'impianto fotovoltaico della nuova sede, che sostiene il percorso di riduzione della nostra impronta ambientale.

In ambito **sociale** continuiamo a investire nel **benessere delle persone**, attraverso un approccio sempre più inclusivo, attento e personalizzato. Intendiamo mantenere e **rafforzare le politiche di flessibilità, welfare e ascolto**, valorizzando strumenti capaci di rispondere ai bisogni delle persone lungo le diverse fasi del loro percorso professionale. La formazione resta un pilastro strategico del nostro modello People & Culture. In questa direzione, consolidiamo i percorsi dell'Academy NENA e gli strumenti del programma Welfare ad Hoc, con l'obiettivo di accompagnare la crescita delle competenze tecniche e trasversali delle nostre persone.

Sul fronte della **qualità del servizio**, **l'ascolto dei clienti diventa sempre più strutturato**. La survey di soddisfazione ci ha permesso di raccogliere indicazioni concrete sulla collaborazione con Exclama, sulla qualità percepita

dei prodotti e sulle opportunità di sviluppo, mentre le non conformità segnalate dai clienti sono scese al 12% delle commesse, rispetto al 15% dell'anno precedente. Su queste basi intendiamo sviluppare servizi e strumenti operativi in grado di semplificare la gestione degli ordini e delle forniture, con l'obiettivo di raggiungere nei prossimi tre anni un tasso di soddisfazione dei clienti dell'85% e di ridurre del 30% le spese legate alle non conformità.

Tutte queste azioni sono accompagnate da una capacità crescente di misurazione degli outcome, elemento essenziale per rendere l'impatto generato sempre più tangibile, consapevole e orientato al miglioramento continuo.

4.2 Closing statement

Questa Relazione di impatto è stata per noi l'occasione per fermarci a osservare l'evoluzione di Exclama nella sua interezza. Abbiamo ripercorso la crescita dell'organizzazione, delle competenze interne e delle persone che ne fanno parte, ma anche la progressiva capacità di affrontare progetti sempre più complessi, costruiti su misura per clienti esigenti e strutturati. Progetti che, agli inizi del nostro percorso, sarebbero forse sembrati fuori portata e che oggi rappresentano una parte concreta della nostra identità.

Questo sviluppo è stato reso possibile da una visione di medio-lungo termine, che ci consente di leggere i cambiamenti del mercato, anticipare i trend e pianificare con metodo le azioni necessarie per crescere in modo coerente. In un contesto sempre più orientato alla sostenibilità, abbiamo scelto di interpretare il cambiamento non come un adempimento, ma come un'opportunità per rafforzare il nostro modo di fare impresa.

Per noi sostenibilità significa agire con coerenza lungo l'intera catena del valore, mantenendo un orientamento autentico al cliente. Vuol dire ascoltare i bisogni, comprendere le sfide, proporre soluzioni concrete e accompagnare chi sceglie di lavorare con noi nella realizzazione di progetti capaci di generare valore.

Sono proprio questa determinazione, la capacità di adattarci al contesto e la volontà di migliorare continuamente ad averci portati a diventare la realtà che siamo oggi. Con la stessa attitudine guardiamo al futuro, impegnandoci a proseguire il nostro percorso con responsabilità, concretezza e apertura al cambiamento.