



BILANCIO DI RESPONSABILITÀ 2020



Sommario

Lettera del Presidente agli Stakeholder	IV		
LA SOSTENIBILITÀ PER FIRE	1	IL CAPITALE UMANO	38
Un nuovo percorso	1	Humans of Fire	39
I temi materiali e gli stakeholder	2	La selezione del personale	42
		Sviluppo e valorizzazione delle competenze	45
IL GRUPPO FIRE	10	Tutela delle condizioni di lavoro	49
Il profilo del Gruppo	12	Welfare e benessere	51
Le Società del Gruppo e i servizi offerti	12	Il dialogo con le rappresentanze sindacali	54
Governance e gestione dei rischi	20	La sicurezza sul lavoro	55
L'identificazione e la gestione dei rischi	22		
Etica e trasparenza	23	COLLETTIVITÀ, AMBIENTE E VALORE CONDIVISO	58
		La creazione e la distribuzione del valore	59
L'ATTENZIONE AI CLIENTI	26	Sostenibilità della catena di fornitura	60
La sinergia con le Società Committenti	27	Impatto ambientale e ruolo dell'innovazione	62
L'innovazione nella fornitura di servizi	29	Associazioni no-profit	66
Investimenti e ricerca del cambiamento utile	29		
Qualità dei servizi offerti	32		
Trasparenza e responsabilità dei servizi	33	Nota metodologica	
La sicurezza dei dati e delle informazioni	33	per la redazione del Bilancio	69
La tutela dei diritti del cliente finale	35	Indice dei contenuti GRI	70

Focus

L'impegno a favore della sostenibilità su scala globale: Fire e il Global Compact delle Nazioni Unite	7	La cambiale come strumento di inclusione finanziaria	37
Il Gruppo Fire e i Sustainable Development Goals	8	La comunicazione interna	52
La gestione tributi come leva di equità fiscale	17	La comunicazione esterna	53
Il Gruppo Fire e gli impatti del Covid-19	18	Le misure adottate a tutela della salute durante la pandemia da Covid-19	56
Fire e il Programma Operativo FESR Sicilia 2014 - 2020	31	Fire e le collaborazioni con il mondo accademico	67
Il Gruppo Fire e la gestione delle richieste di moratorie	36		



Illustrazioni e grafica: Zilla Report - www.zillareport.com

La versione interattiva per il web è scaricabile su www.fire.eu alla sezione "Sostenibilità"

Lettera del Presidente agli Stakeholder

“Le imprese che sul lungo periodo hanno prestazioni migliori incorporano nella loro attività un purpose sociale, che è importante quanto il purpose economico”.

Ho letto questa frase di **Rosabeth Moss Kanter**, guru del cambiamento aziendale, scienziata e scrittrice sociale e mi sono ritrovato nelle motivazioni profonde che ci portano ormai da oltre 15 anni ad impegnarci per avere un **impatto positivo** sui nostri portatori di interesse e a guardare agli stessi non come a soggetti esterni ma come parte integrante e decisiva delle performance dell'azienda.

Dal concetto di **Corporate Social Responsibility** a quello odierno di **Sostenibilità**, oggi fortunatamente abbracciato da molte più aziende che in passato, abbiamo sempre creduto che l'azienda possa prosperare solo se tutti i soggetti che fanno parte del suo ecosistema ricevono, o meglio scambiano, valore con essa.

Dal momento però che questo tema è di recente diventato sempre più centrale nelle discussioni sui *business model* delle aziende, il rischio di voler essere – o meglio essere percepiti - come sostenibili rimanendo tuttavia poco concreti è dietro l'angolo. **Non si tratta infatti di smarcare una lista di iniziative, di assolvere finanziariamente un obbligo morale accessorio e dovuto**, bensì di intervenire in maniera più radicale e coraggiosa, progettando giorno per giorno, pezzetto per pezzetto l'azienda e i propri servizi **per portare la sostenibilità nel modo di fare business**, nelle attività *core*, nella quotidianità dell'azienda e di chi la rende un organismo vivente, facendola diventare **un driver strategico e di competitività**. Non è insomma qualcosa che si fa un solo giorno, né che si improvvisa.

È però quello che le nuove generazioni ci chiedono, quello che sentono in maniera crescente come bisogno,

come **fattore di scelta** e che, in un certo senso, si aspettano, anche e soprattutto da aziende che sono oggi attori economici autonomi capaci di generare e gestire il cambiamento. Non promesse ma azioni, **prese di posizione** che identifichino il patrimonio valoriale dell'azienda e guidino il suo modo di stare sul mercato.

Per soddisfare tali aspettative diventa fondamentale perseguire uno scopo, un *purpose* per dirlo alla Moss Kanter. Un *purpose* che sia credibile, rilevante in relazione al mercato di riferimento e pertinente rispetto all'attività aziendale, direi quasi “operativo”, concreto, collegato a risultati misurabili e rendicontabili.

Il nostro scopo rimane lo stesso rispetto a quando siamo nati: **riportare un nuovo equilibrio fra gli attori del sistema economico collegati dal credito**. Quest'ultimo, quando diventa scaduto, nelle sue varie declinazioni, rappresenta un disequilibrio, con ripercussioni sugli altri soggetti dello stesso sistema. Il nostro ruolo, quello di chi fa *Credit Management*, è quello di **rimettere in circolo risorse che sarebbero altrimenti bloccate**, e farlo in maniera etica, secondo le *best practice* del settore, alla cui definizione abbiamo partecipato attivamente a livello associazionistico, offrendo **soluzioni sostenibili e professionalità specifiche**, con la **consapevolezza di una responsabilità sociale ed economica che va oltre la contingenza**.

Siamo ben consci che questo indirizzo non porti alcun vantaggio immediato, “quarter su quarter”, ma nel lungo periodo, che è l'orizzonte a cui le aziende sane devono sempre guardare, costituirà un patrimonio su cui l'azienda potrà

continuare a consolidare la propria posizione, nell'ambito di quell'economia che diventa sempre più un'**economia reputazionale**.

Se continueremo a considerare i bisogni e i valori dell'impresa come in contrasto rispetto a quelli dei suoi portatori di interessi, se li valuteremo in corsa come accessorio finale e non ne terremo conto nel momento in cui si delineano i piani strategici a lungo termine, commisuratamente alla capacità dell'azienda di assumersi impegni e responsabilità e raggiungere determinati obiettivi, il tema della sostenibilità avrà sempre la connotazione del carretto da trascinare, non della forza motrice che lo traina.

Cosa è possibile fare perché questo cambiamento di paradigma avvenga? A livello aziendale, occorre “**farsi agenti del cambiamento**”, guidarlo, senza attendere che si verifichi o che venga, in un domani non troppo lontano, imposto a livello normativo. In un certo senso, la società, i giovani in particolare, i *decision maker* del prossimo futuro, si aspettano sempre di più che le aziende e le loro figure apicali giochino un ruolo attivo nella risoluzione di tematiche sociali, ambientali ed economiche.

Per raccogliere questa chiamata alla responsabilità, è fondamentale quindi che ci sia una **forte volontà da parte della leadership dell'impresa**, che si faccia propulsore e primo convinto sostenitore della rilevanza del tema della sostenibilità, per poi farlo permeare presso tutti coloro che ogni giorno partecipano all'attività dell'azienda, coinvolti e resi consapevoli attraverso una cultura della sostenibilità diffusa a tutti i livelli.

Il 2020 in particolare, con tutti i cambiamenti e gli eventi che ha portato con sé in ragione dell'emergenza sanitaria globale, ha avuto il merito di accendere un faro sulla necessità di ripensare diverse logiche di business e di soddisfare **nuovi bisogni** di alcuni *stakeholder* in particolare.

Alle aziende, fra i soggetti forti della catena economica, viene chiesto di prendersi cura di tali bisogni e di farsi attivamente carico di un'evoluzione, per certi versi rivoluzione, sostenibile.

In Fire dal 2006 misuriamo e rendicontiamo annualmente il nostro impegno in tal senso nella forma del Bilancio di Sostenibilità, e dal 2020 aderiamo e supportiamo il **Global Compact**, iniziativa delle **Nazioni Unite** nata per incoraggiare le aziende di tutto il mondo ad adottare politiche sostenibili e rendere pubblici i risultati delle azioni intraprese rispetto a Dieci Principi relativi a diritti umani, lavoro, ambiente, e anticorruzione.

Crediamo che la rendicontazione sia un potente **strumento di coinvolgimento**, capace di innescare un **circolo virtuoso** e favorire la consapevolezza. Ecco perché ci teniamo ad informare regolarmente i nostri *stakeholder* dei risultati delle azioni intraprese, volte al continuo sviluppo dell'integrazione dei principi di sostenibilità nella strategia, nella cultura e nell'operatività quotidiana, dei progressi compiuti in relazione agli obiettivi definiti, delle iniziative e delle aree di miglioramento identificate.

Buona lettura



Sergio Bommarito - Executive Group Chairman



LA SOSTENIBILITÀ PER FIRE

Un nuovo percorso

Il Gruppo Fire opera in maniera responsabile verso tutti gli *stakeholders* con lo scopo di raggiungere obiettivi economici, sociali, ambientali e di buona governance aziendale. Da oltre 15 anni la sostenibilità è un pilastro fondamentale per la definizione delle strategie aziendali, che vengono sviluppate in un'ottica di creazione di impatto positivo non solo per il Gruppo stesso, ma anche per tutti i principali portatori di interesse coinvolti nella catena del valore.

A partire dal 2006, Fire ha intrapreso un percorso strutturato di rendicontazione di tale impatto, che si concretizza nella forma del **Bilancio di Responsabilità** (in passato anche definito Bilancio Sociale, Report di Sostenibilità), quale strumento di misurazione e divulgazione delle performance non finanziarie, dei processi e delle pratiche gestionali relative alle tematiche ambientali, sociali e di governance maggiormente rilevanti. Il documento, come si evince anche dalla denominazione, vuole rappresentare, un'assunzione di responsabilità nei confronti degli *stakeholder*, quali beneficiari diretti ed indiretti delle attività del Gruppo.

Nel corso del 2021, secondo un principio di miglioramento continuo nonché nell'ottica di rafforzare l'informativa fornita alla comunità finanziaria e il processo di integrazione della sostenibilità all'interno del business, Fire ha avviato una nuova progettualità trasversale a diversi ambiti e funzioni del Gruppo.

Tale progetto, che proseguirà lungo tutto il corso dell'anno attraverso diversi *step* e *stream* di lavoro, ha come obiettivo finale la definizione della **prima Roadmap di Sostenibilità** del Gruppo quale espressione dell'ulteriore impegno di Fire verso una crescita sostenibile. Si tratta di un documento condiviso ed aperto che permetterà di guidare le azioni future da intraprendere per il miglioramento delle performance in ambito ESG non solo a livello strategico, bensì anche operativo, rafforzando inoltre i processi di implementazione, misurazione e rendicontazione delle iniziative di sostenibilità.

I temi materiali e gli stakeholder

A seguito dell'attività svolta in occasione della redazione dei Bilanci di Sostenibilità 2019 e 2020, il Gruppo ha avviato un processo di aggiornamento della propria **analisi di materialità**, ovvero la rilevazione della significatività di un set di temi individuati come rilevanti per la sostenibilità economica, sociale e ambientale per l'azienda e per i suoi *stakeholder* più significativi. L'aggiornamento dell'analisi ha consentito di valutare in maniera più strutturata la valenza delle tematiche di sostenibilità precedentemente definite.

L'attività di **classificazione per rilevanza** delle tematiche individuate, necessaria ai fini dell'aggiornamento della Matrice di Materialità, è stata svolta attraverso un'analisi preliminare dei trend internazionali del settore, corroborate in seguito dal coinvolgimento diretto delle principali funzioni direttive, del management aziendale e di oltre 130 dipendenti del Gruppo chiamati a valutare in prima persona la rilevanza delle diverse tematiche attraverso la somministrazione di una *survey*. Tale processo ha portato all'identificazione di **19 tematiche** maggiormente rilevanti per Fire ed i suoi *stakeholder*.



Performance economica e solidità finanziaria

Garantire la solidità economica del Gruppo nel lungo periodo, per consentire il mantenimento dei livelli occupazionali e la piena continuità operativa a servizio dei clienti.



Trasparenza e responsabilità dei servizi

Dare trasparenza alla gestione operativa rispetto ai bisogni informativi di tutti i portatori di interesse, in linea con i principi di responsabilità propri del Gruppo.



Gestione degli impatti ambientali

Valutare l'impatto ambientale delle proprie attività e individuare conseguentemente ambiti di miglioramento per quanto riguarda i consumi energetici, lo smaltimento di rifiuti e l'efficienza energetica dei propri immobili.



Welfare, work-life balance e benessere del capitale umano

Promuovere un ambiente di lavoro sano e stimolante, che ponga l'interesse per i propri lavoratori al centro della strategia aziendale, mettendo in campo tutti gli strumenti per favorire il benessere delle persone che operano nel Gruppo.



Salute e sicurezza del capitale umano

Garantire lo svolgimento dell'attività lavorativa da parte di tutti i lavoratori nel pieno rispetto dei requisiti di salute e sicurezza previsti dalle normative vigenti.



Innovazione e digitalizzazione

Investire in innovazione e digitalizzazione dei propri processi al fine di garantire l'erogazione dei servizi in modo efficiente e in piena sicurezza per clienti e partner commerciali.



Governance e gestione dei rischi

Monitorare e gestire in maniera adeguata i rischi aziendali, applicando con efficacia i principi di buona governance societaria, traendo spunto dalle *best practice* nazionali e internazionali.



Tutela delle condizioni di lavoro del capitale umano

Garantire un adeguato presidio della gestione delle tematiche giuslavoristiche, in particolar modo relative alle collaborazioni coordinate e continuative, attraverso il dialogo con associazioni di categoria e sindacati.



Talent attraction e retention del capitale umano

Attrarre e trattenere le risorse interne attraverso attività di *employee awareness* e *brand reputation*, contribuendo in questo modo a fornire un supporto all'occupazione oltre che al miglioramento delle performance del Gruppo.



Valorizzazione e sviluppo del capitale umano

Gestire in maniera efficiente le proprie persone, supportandone la crescita professionale, valorizzando le diverse competenze e prestando attenzione costante alla formazione.

I risultati ottenuti, ponderati in modo da tenere maggiormente in considerazione la valutazione espressa da quelle categorie di stakeholder che potrebbero influenzare o es-

sere influenzate in maniera più significativa dalla gestione delle tematiche materiali individuate, hanno permesso di arrivare a definire il posizionamento dei temi in matrice.



Diversità e pari opportunità

Promuovere la diversità e tutelare la parità di trattamento in tutta l'organizzazione del Gruppo, attraverso l'inclusione costante e contrastando ogni pratica discriminatoria.



Sicurezza dei dati e delle informazioni

Garantire la protezione e il corretto trattamento dei dati personali e delle informazioni gestite in considerazione della sensibilità degli stessi, nonché in linea con le prescrizioni normative in materia.



Gestione responsabile della catena di fornitura

Integrare elementi afferenti alla sostenibilità ambientale, sociale e di buona governance all'interno dei processi di selezione e qualifica dei fornitori, al fine di promuovere buone pratiche gestionali lungo tutta la catena del valore.



Condotta etica dell'attività e lotta alla corruzione

Operare in linea con i più alti standard etici e con la normativa di riferimento, promuovendo una cultura etica della concorrenza, il rispetto e la tutela dei diritti umani e contrastando la corruzione attiva e passiva in ogni sua forma.



Dialogo con gli stakeholder

Costruire una rete di rapporti e relazioni di mutuo vantaggio con tutti gli stakeholder del Gruppo attraverso il dialogo continuo, al fine di arricchire il proprio capitale relazionale, sostenere la brand reputation e beneficiare di potenziali opportunità offerte.



Tutela del cliente finale

Assicurare la piena tutela del cliente finale nell'erogazione dei servizi aziendali, supportando i soggetti coinvolti nella gestione del debito e fornendo supporto durante le criticità.



Impegno a favore del territorio e delle comunità di riferimento

Migliorare gli impatti delle proprie attività sulla collettività, la comunità e il territorio in cui si opera, con l'obiettivo di creare valore condiviso.



Relazione con le committenti

Instaurare rapporti di fiducia e collaborazione con i soggetti committenti, progettando e implementando servizi con l'obiettivo di fornire soluzioni sostenibili per la gestione del debito in modo da poter preservare valore per tutti gli stakeholder coinvolti.



Qualità dei servizi offerti

Operare nel mercato attraverso la ricerca dei più alti standard qualitativi richiesti dai clienti, recependone i feedback e adeguando le pratiche di lavoro interne al Gruppo.

I temi individuati, collocati nella matrice di seguito riportata e ripresi nella tabella sottostante, costituiscono il cuore della rendicontazione del Bilancio di Responsabilità di Fire e rappresenteranno il punto di partenza per le future attività del Gruppo.

- 1

Performance economica e solidità finanziaria
- 2

Innovazione e digitalizzazione
- 3

Diversità e pari opportunità
- 4

Tutela del cliente finale
- 5

Trasparenza e responsabilità dei servizi
- 6

Governance e gestione dei rischi
- 7

Sicurezza dei dati e delle informazioni
- 8

Impegno a favore del territorio e delle comunità di riferimento
- 9

Tutela delle condizioni di lavoro del capitale umano
- 10

Gestione degli impatti ambientali
- 11

Relazione con le committenti
- 12

Gestione responsabile della catena di fornitura
- 13

Welfare, work-life balance e benessere del capitale umano
- 14

Talent attraction e retention del capitale umano
- 15

Condotta etica dell'attività e lotta alla corruzione
- 16

Qualità dei servizi offerti
- 17

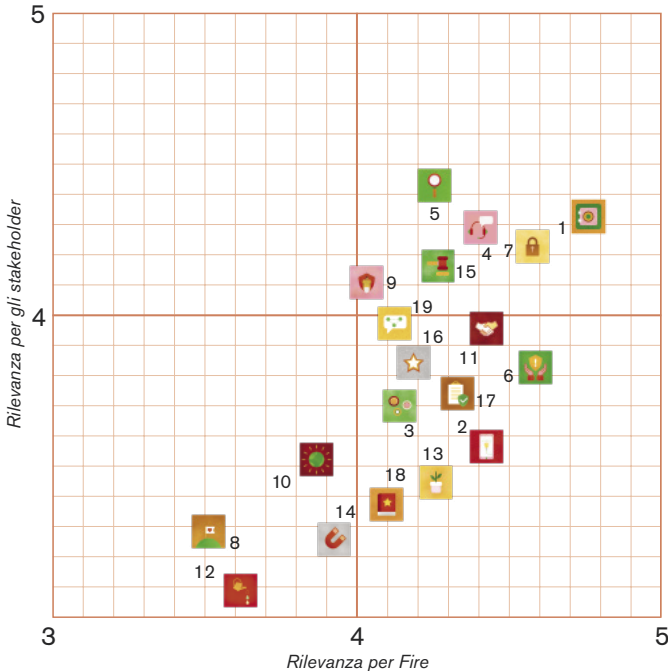
Salute e sicurezza del capitale umano
- 18

Valorizzazione e sviluppo del capitale umano
- 19

Dialogo con gli stakeholder

Parte integrante del processo di aggiornamento dell'analisi di materialità è stata la contestuale revisione della **mappatura degli stakeholder** che maggiormente influenzano o vengono impattati dalle attività di Fire.

La matrice di materialità del gruppo Fire



Il dialogo e il confronto con gli stakeholder sono di fondamentale importanza per il Gruppo, che si adopera per rendere la comunicazione sulla sostenibilità, con tutte le parti interessate, il più possibile trasparente, continuativa e multidirezionale, con l'obiettivo di diffondere e ricevere riscontri sulle proprie attività e strategie. Per questo ogni anno le società che compongono il Gruppo Fire sviluppano iniziative di ascolto, dialogo e comunicazione con i propri portatori di interesse specifici, sia interni che esterni.

Gli strumenti ed i canali utilizzati, riepilogati nella tabella sottostante, sono molteplici e tarati sulla base delle caratteristiche e delle esigenze informative specifiche delle diverse categorie. Gli input e i contributi ricevuti dagli *stakeholder* sono alla base della definizione di strategie di *feedback* mirate e sono utilizzati, all'interno del processo di *reporting*, per indirizzare la rendicontazione verso i temi di sostenibilità maggiormente rilevanti.

Gli stakeholder del Gruppo



Stakeholder	Principali canali di comunicazione
 Clienti finali coinvolti nelle attività di gestione del credito	Telefonate - Incontri con consulenti domiciliari Scambio di e-mail e posta tradizionale - SMS, <i>chat</i> , <i>chatbot</i>
 Dipendenti e altri lavoratori	Comunicazioni interne, digital e <i>physical signage</i> presso le sedi e canali social chiusi ad esclusivo uso delle risorse - Attività formative e di valutazione delle performance - Attività di <i>employee engagement</i>
 Committenti	Incontri dedicati - Comunicati Stampa - Informative sulla qualità dei servizi offerti
 Istituzioni, associazioni di categoria e organizzazioni	Dialogo continuo attraverso l'ufficio dedicato
 Fornitori e partner commerciali	Incontri dedicati - Portale acquisti aziendale
 Società e professionisti coinvolti nelle attività di gestione del credito	Incontri dedicati - Comunicazioni operative - Comunicati stampa
 Collettività e comunità locali	Comunicazioni periodiche, digitali e cartacee - Comunicati stampa
 Investitori e azionisti	Meeting e conference call - Informativa obbligatoria - Comunicati stampa
 Organizzazioni sindacali	Incontri regolari con le rappresentanze sindacali
 Media	Incontri <i>one to one</i> con i giornalisti - Conferenze stampa - Comunicati e note stampa Piano editoriale social media - Partecipazione e organizzazione di programmi ed eventi di settore
 Analisti e comunità finanziaria	Meeting e conference call - Comunicati stampa - Incontri dedicati (es. accreditamenti GACS)

L'impegno a favore della sostenibilità su scala globale: Fire e il Global Compact delle Nazioni Unite

WE SUPPORT



A conferma della volontà espressa dal Gruppo di ispirarsi e allinearsi alle migliori pratiche di gestione e promozione della sostenibilità nel business, nell'aprile 2020, Fire ha aderito al Patto Mondiale delle Nazioni Unite, meglio conosciuto come '*UN Global Compact*', assumendo il livello di impegno quale *Signatory*.

Il Global Compact delle Nazioni Unite è l'iniziativa strategica di cittadinanza d'impresa più ampia al mondo, nata nel 2000 dalla volontà di promuovere un'economia globale rispettosa dei diritti umani e del lavoro, della salvaguardia dell'ambiente e della lotta alla corruzione.

L'obiettivo dell'iniziativa è di incoraggiare le imprese di tutto il mondo a creare un quadro economico, sociale ed ambientale attraverso la diffusione di un insieme di principi

fondamentali ("*Dieci Principi*"), al fine di promuovere un'economia sana e sostenibile che garantisca a tutti l'opportunità di dividerne i benefici.

Alle imprese aderenti viene richiesto di rendicontare annualmente le azioni messe in campo per l'implementazione e la diffusione di tali principi attraverso un documento denominato "*Communication on Progress*" (COP). Nei contatti preliminari intercorsi con l'organizzazione di Global Compact Italia, la scelta condivisa è stata quella di procedere con l'adesione da parte della Capogruppo, in modo tale da diffondere essa stessa i principi e garantirne l'applicazione presso tutte le società controllate, anche per mezzo di appositi percorsi formativi.

Il Gruppo Fire e i Sustainable Development Goals



Gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (*Sustainable Development Goals* o 'SDGs') sono una serie di obiettivi definiti dalla Nazioni Unite nel 2015 all'interno del programma d'azione "L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile".

Gli SDGs mirano ad affrontare un'ampia gamma di tematiche relative allo sviluppo sostenibile, e sono rivolti non solo ai governi e alle istituzioni dei 193 Paesi firmatari, ma anche ai cittadini e al mondo delle imprese, il cui contributo viene ritenuto fondamentale per il loro raggiungimento entro l'anno 2030.

Le tematiche trattate sono interconnesse e riguardano la promozione di un modello di sviluppo economico globale sostenibile, la conservazione e la protezione dell'ambiente, nonché aspetti sociali quali l'alleviamento della povertà, la promozione dell'uguaglianza di genere e la tutela della salute delle persone.

Il Gruppo Fire, attento al dialogo sulla sostenibilità anche su scala globale, ha identificato i *Sustainable Development Goals* ai quali contribuisce in maniera diretta attraverso lo svolgimento delle proprie attività.



Erogazione di formazione continua e supporto al proprio capitale umano tramite percorsi di carriera e *training plan* specifici. Sostegno a progetti e iniziative sociali volte a promuovere e garantire il diritto all'istruzione di minori in difficoltà.



Contrasto di ogni pratica discriminatoria e promozione dell'uguaglianza e della parità di trattamento con riferimento a tutte le risorse. In ottica futura, la volontà è quella di definire, formalizzare ed implementare politiche di parità di genere ed inclusione specifiche anche a livello di organi sociali.



Offerta di opportunità professionali di valore, tutela del lavoro e promozione di un ambiente lavorativo inclusivo e sostenibile. Collaborazione ed integrazione con il mondo dell'istruzione e con centri di ricerca e sviluppo. Rimessa in circolo di risorse economiche, pubbliche e private, tramite il core business aziendale.



Attenzione costante all'ottimizzazione dei consumi di risorse naturali tramite l'efficientamento di processi, procedure, comportamenti e tecnologie. Promozione di buone pratiche sia tramite iniziative esterne di collaborazione con i propri fornitori, sia internamente attraverso attività di coinvolgimento e sensibilizzazione. Il Gruppo prevede tra gli obiettivi futuri l'ampliamento dei driver di sostenibilità e l'integrazione di fattori di inclusione nel processo di selezione dei fornitori.



Impegno crescente verso la riduzione del proprio impatto ambientale in termini di emissioni attraverso una gestione responsabile della catena di fornitura, il corretto smaltimento dei rifiuti prodotti, la mappatura dei consumi derivanti dalle attività aziendali e le attività di efficientamento energetico dei propri asset e processi.



Adesione, nel 2020, al Patto Mondiale delle Nazioni Unite (*United Nations Global Compact*) con conseguente impegno a implementare i 10 Principi relativi a diritti umani, standard lavorativi, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione all'interno della propria strategia, cultura e condotta del business.

1992

Fire nasce da un'idea imprenditoriale del suo attuale *Executive Chairman*, proveniente da realtà internazionali specializzate nel *consumer finance*, di strutturare e organizzare un'attività fino a quel momento gestita sotto traccia nel mondo del credito. Questa innovazione "culturale" porta l'azienda a diventare ben presto un player di riferimento nel settore. La sua presenza sul territorio siciliano si configura come un contributo alla crescita del contesto economico da cui trae la sua origine.

Fire sviluppa il software proprietario per la gestione del credito, Recuper@, e amplia le sue operations aprendo le sedi di Catania, Palermo, Napoli, Bari e Roma. Si costruisce già dai primissimi anni una delle reti di consulenti domiciliari più capillari che andrà assumendo una elevata *seniority*. In questa fase, si avvia lo sviluppo *technology-driven* che sarà un importante fattore di successo. Si gettano le basi del processo di strutturazione di un Gruppo con la nascita di EssebiGroup S.r.l. una holding che fornisce servizi di consulenza principalmente informatica e in tema di gestione delle risorse umane.

1993
2006

2010
2015

EssebiGroup S.r.l. si trasforma in Fire Group S.p.A., *holding* operativa con funzione di coordinamento e di fornitura dei servizi trasversali alle controllate. Si finalizza il processo di specializzazione delle attività operative, che vengono organizzate per Linee di Business per rispondere ai bisogni dei vari mercati che usufruiscono di servizi di gestione del credito in cui Fire è presente, con una maggiore reattività e presidio del cliente. Con l'obiettivo di internazionalizzare il Gruppo, nel 2011, nella cittadina rumena di Iasi, nasce Fire Credit, società che supporta il gruppo nell'ambito del *credit management* e del *back office* evoluto, con riferimento al mercato italiano e successivamente anche rumeno e moldavo. Nello stesso quinquennio si rafforza la *Corporate Governance* con la nomina di membri indipendenti del CdA e prende avvio il processo di managerializzazione dell'azienda attraverso la nomina del nuovo CEO di Fire S.p.A., Claudio Manetti. Fire Group acquisisce il 60% di Creset, JV con Credito Valtellinese, operante nel settore della fiscalità locale.

IL GRUPPO FIRE

2007
2009

In questo triennio Sergio Bommarito assume la presidenza di UNIREC (Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito) dopo essere stato uno dei principali promotori della sua creazione. UNIREC è così la prima, e per molto tempo unica, associazione di settore nel campo del *credit management*. Viene inaugurato il nuovo *headquarter* di Messina. Fire ottiene le certificazioni ISO 9001 per l'attività di gestione del credito, D3001 per la *compliance* normativa nonché la licenza investigativa (ex art. 134 T.U.L.P.S.). La società consolida il proprio posizionamento nel mercato del *servicing* NPL attraverso la fusione con la società di factoring SIF S.p.A. e la creazione di un'area delle operations dedicata ai *non performing loans*.

2016
2019

Fitch Ratings assegna prima e poi conferma a Fire i rating ABSS2+ e RSS2+. Fire è tra i fondatori del Forum UNIREC-CONSUMATORI, contribuisce alla stesura del relativo Codice di Condotta e ottiene la certificazione ISO27001:2013 per la gestione della sicurezza delle informazioni. Alberto Vigorelli viene nominato il nuovo CEO del Gruppo: si avvia così una fase di sviluppo strategico per il rafforzamento del posizionamento dell'azienda. Fire Group acquisisce un ulteriore 20% di quote di Creset.

2020

Il Gruppo lancia il Piano Industriale 2020-23 e accelera il processo di managerializzazione. Prende forma un piano di investimenti per la digitalizzazione dei processi. Il 2020 è l'anno dell'ulteriore consolidamento della presenza nel segmento delle operazioni di cartolarizzazione assistite da GACS e in area NPL ed *Unlikely To Pay*. L'arrivo della pandemia da Covid-19 pone diverse sfide organizzative, che vengono superate dal Gruppo con successo e l'ottenimento di risultati finanziari di eccellenza e la decisione di premiare i dipendenti con un bonus straordinario. I numeri FY2020 mostrano un fatturato sostanzialmente stabile e marginalità in forte crescita, frutto dell'efficiamento del presidio di processi interni e costi, a fronte di investimenti sulla macchina operativa immutati, del fondamentale apporto del capitale umano, di una gestione proattiva degli effetti della pandemia e del posizionamento incisivo su segmenti capaci di generare ricavi a lungo termine.

Il profilo del Gruppo

La Società del Gruppo e i servizi offerti

Rappresentazione Partecipazioni Rilevanti



Holding del Gruppo

 fire S.p.A.	 firecredit	 creset	 semsservice	 altman credit scoring
100% (Italia)	100% (Romania)	100% (Italia)	51% (Italia)	51% (Italia)
opera nell'ambito dei servizi di <i>credit management</i> , <i>advisory</i> , <i>due diligence</i> e acquisto portafogli	specializzata in <i>credit management</i> e servizi di <i>back-office</i> su territorio europeo	specializzata in fiscalità locale e riscossione tributi, con la controllata Gestionilocali attiva nell'ambito dei servizi di gestione del territorio (numerazione civica e toponomastica)	opera come società di servizi specializzata nel prodotto Cessione del Quinto	fornisce, mediante l'utilizzo del modello Z-Score un sistema innovativo di calcolo del rischio di credito delle PMI

Il Gruppo Fire opera dal 1992 nel mercato del *credit management* con servizi specializzati lungo la filiera, mettendo esperienza, *know-how* e capacità industriale a disposizione di banche, finanziarie ed investitori che acquistano portafogli di *non-performing loans*, *utilities*, aziende commerciali e, infine, pubbliche amministrazioni locali.

Forte di oltre 29 anni di esperienza, oltre 2.000 risorse specializzate ed una piattaforma gestionale *best-in-class* con *workflow* industrializzati e strumenti basati su intelligenza artificiale e *machine learning*, Fire è oggi il 1° Gruppo indipendente attivo nella gestione del credito fin dai primi stadi di problematicità, con società operative specializzate in servizi lungo la filiera: *credit management*, *restructuring*, *advisory* e *due diligence* per acquisto di portafogli, fiscalità locale e riscossione tributi, *business information*, *scoring* PMI (Z-score).

Fire ha la solida convinzione che chi opera nel settore del *credit management* abbia una responsabilità sociale - nello svolgimento della propria attività e nel modo in cui si attua - attraverso il riequilibrio del sistema economico. Per questa ragione, il Gruppo da sempre progetta ed implementa i propri servizi nell'ottica di guidare chi eroga o detiene il credito (i clienti) e chi beneficia del credito erogato (clienti finali) verso soluzioni di gestione del debito sostenibili, capaci di preservare il maggior valore possibile per gli *stakeholder* coinvolti, intervenendo, laddove possibile, dai primi segnali di difficoltà nei pagamenti e sensibilizzando il sistema del credito a favore di un nuovo approccio, definito "*lifetime credit management*".

Con € 22 miliardi di *Asset Under Management* (dato FY2020) ed oltre 4 milioni di posizioni gestite annualmente, il Gruppo si posiziona come leader nell'ambito dei servizi

di *pure collection* ed *advisory*, dalla gestione dell'*early warning* a quella delle sofferenze *secured* e *unsecured*, passando per l'expertise di lunga data sugli *Unlikely to Pay*, con controparte privati e *small business*.

Inoltre, Fire è dotata di tutte le competenze, i processi e le tecnologie per la corretta ed efficace gestione di operazioni complesse e di grandi dimensioni quali le cartolariz-

zazioni assistite da garanzia dello Stato (GACS): fornisce il proprio supporto esperto ai diversi *stakeholder* coinvolti in tali operazioni che, per la loro articolazione, necessitano l'allineamento di molteplici interessi.

La natura di queste operazioni fa sì che siano fondamentali interventi specializzati in grado di:



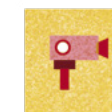
semplificare il dialogo tra le parti preservando gli interessi di ciascuno *stakeholder*



salvaguardare la relazione con i legali delle banche-*originator*



massimizzare le performance di recupero, garantendo il rispetto e superamento degli obiettivi definiti nel *Business Plan*, con l'intento di preservare il valore del portafoglio, anche mediante ricorso a soluzioni transattive che ottimizzino i tempi di gestione

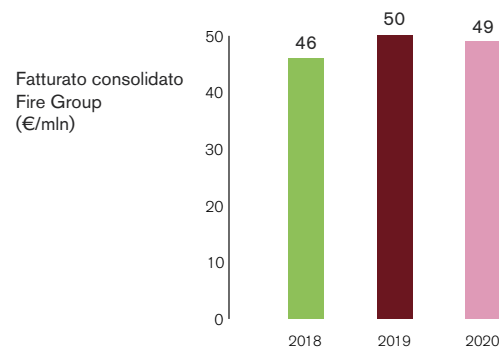


monitorare i principali KPI mediante stringenti controlli - nelle fasi pre e post sottoscrizione dell'accordo - e sofisticati modelli, per verificare il rispetto del *Business Plan*, sia su singolo *borrower* sia sull'intero portafoglio

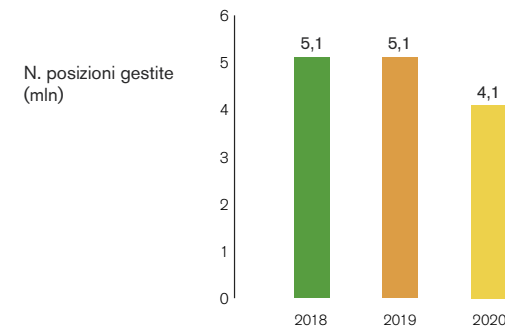
In ambito GACS, il Gruppo è partner di riferimento per fondi di investimento e *master servicer* e, nel corso del 2020, ha rafforzato il proprio presidio di questo mercato grazie a due ulteriori operazioni: "*POP NPLs 2020*", attraverso la quale 15 banche, prevalentemente popolari, hanno ceduto un portafoglio di crediti in sofferenza del valore lordo esigibile di Euro 919,9 milioni, e "*Summer*", cartolarizzazione di un portafoglio di crediti deteriorati ceduti da BPER Banca per un valore lordo esigibile complessivo pari a € 322 milioni, con posizioni relative a privati e piccole imprese.

Negli ultimi anni l'evoluzione del mercato dei servizi di gestione del credito è stata influenzata da diversi fenomeni, tra cui l'ingresso di nuovi player internazionali, l'incremento degli investimenti in piattaforme di *servicing* da parte degli attori già consolidati, la crescente specializzazione in attività complementari e trasversali alla *collection* (*due diligence*, gestione credito *secured* e relativo *collateral*, gestione giudiziale) e la trasformazione di molti operatori di settore in intermediari finanziari ex art. 106.

Il fatturato consolidato generato dal Gruppo Fire segue un trend di crescita costante, passando da € 45 milioni nel 2016 a € 49 milioni nel 2020, come si evince dal grafico che segue.

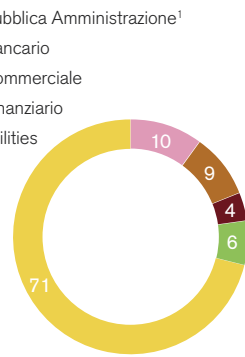
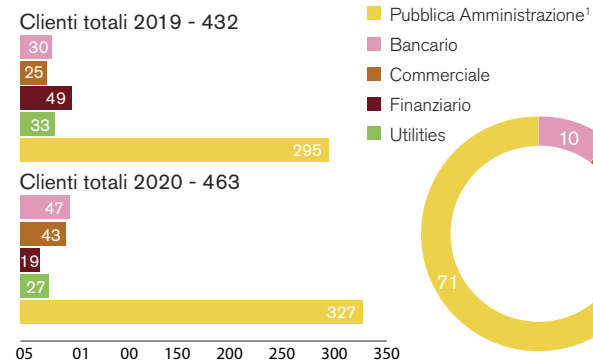
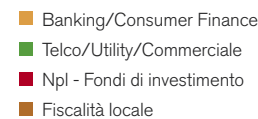


Il numero delle posizioni gestite è passato dai circa 5 milioni del 2019 agli oltre 4 milioni del 2020 per effetto di uno spostamento della dimensione media per singola posizione a favore di ticket più alti, meno numerosi, ma più consistenti dal punto di vista dei volumi.



Attraverso la controllata Fire S.p.A., il Gruppo ha servito, nel 2020, 117 clienti tra cui numerosi operatori di più alto profilo dei settori bancario, finanziario, *utility* e telecomunicazioni. A questi, si aggiungono 13 nuovi clienti della neo-controllata FireCredit, e i 333 clienti gestiti da Creset, in crescita dai 302 del 2019.

Questi clienti contribuiscono al fatturato del Gruppo con un mix che vede prevalere il settore finanziario.



¹ Si segnala che i clienti PA sono unicamente riferibili a Creset.

Credit Management

Fire ha sempre visto il *credit management* come un terreno in cui far convergere l'esperienza del *lean management* applicato ai processi industriali e quella maturata nel contesto della *collection*.

In coerenza con questa visione, del tutto particolare ma ricca di contributi innovativi, sono state progettate e sviluppate nel tempo soluzioni di gestione su larga scala e *life-time* del credito (dal primo scaduto fino alla sofferenza), applicabili tanto alle posizioni *secured* che *unsecured*, tanto ai clienti finali famiglie che *small business*, sia alle esposizioni granulari che a quelle più consistenti (fino a € 500.000).

L'approccio industriale consente di gestire la *collection* come un processo di produzione, all'interno del quale persone e tecnologia costituiscono un connubio inseparabile. Risorse specializzate per mercato, prodotto, controparte e *ageing* (Loan e SME Manager, legali, consulenti telefonici e domiciliari) intervengono in modalità combinata e indirizzata dai dati e dalle informazioni attraverso i *workflow* di lavorazione.

Ciò significa ridurre gli sprechi, valorizzare il tempo in quanto risorsa scarsa, liberare le persone dalle attività ripetitive e a basso contenuto, concentrare le menti sulla creazione di valore per gli *stakeholder*.

Due Diligence e Acquisto Portafogli

L'esperienza maturata nell'osservazione del comparto delle Piccole e Medie Imprese, il background di conoscenze dei *data scientist*, le competenze molto specialistiche di avvocati e portfolio manager, gli algoritmi di *Machine Learning* permettono di valutare con efficacia portafogli interessanti per alcuni nostri clienti.

Non tutte le competenze possono essere coltivate nel proprio giardino. Per questa ragione, il Gruppo Fire ha ritenuto fondante per accompagnare la propria crescita il principio di costituire partnership mirate su servizi molto specializzati.

E' stato così possibile assumere il ruolo di *Real Estate Process Advisor*, grazie a collaborazioni con leader di mercato nella valutazione immobiliare, nei servizi di vivacizzazione aste, friendly sales e dismissione degli asset stessi: la cooperazione è un driver della sostenibilità, poiché consente – in un regime di massima ottimizzazione dei contributi professionali – di trarre profitto da nuove aree di business, sviluppando contemporaneamente occasioni di creazione di valore per altre realtà più piccole o a carattere locale.

Il processo operativo *data* ed *event-driven* poggia su processi adattivi e su modelli di valutazione costi/benefici, realizzati grazie alle competenze di team trasversali come *Analytics*, *Artificial Intelligence* e *Back-Office* e *Cash Management*.

La tecnologia è progettata e sviluppata prevalentemente *in-house*: per questa strada si sono realizzati motori gestionali come *Cluster Engine*, algoritmi specifici per il *decision making* attraverso *Machine Learning*, moduli molto flessibili ma altrettanto rigorosi di import/export di dati, modelli di clusterizzazione del portafoglio, sistemi di *Early Warning* con *scorecard* proprietarie, dashboard dinamiche di monitoraggio e reportistica “su misura” messe a disposizione dei clienti.

Questa attività – spesso di mediazione - è molto delicata perché deve portare a una convergenza di interessi tra clienti, clienti finali e investitori. Il confronto circa le metodologie di valutazione, i contributi informativi di terze parti e i target di rendimento sfocia in valutazioni che – nel caso delle GACS – vengono discusse con società di rating che operano a tutela degli interessi degli investitori.

Advisory

Il *know-how* su cui il Gruppo ha investito – in modo particolare nell'ultimo quinquennio – ha consentito di sviluppare un nuovo profilo di attività che si concretizza nel supporto ai clienti nell'individuare la migliore strategia di gestione del credito, valutando e simulando con ciascuno di loro i diversi possibili scenari legati a obiettivi strategici di riduzione dei *Non-Performing Loans*, unitamente alla stima degli impatti economico-patrimoniali e fiscali delle varie opzioni. L'esperienza maturata e l'attitudine a servire diversi segmenti di mercato consentono al Gruppo di operare in ottica consulenziale, progettando e reingegnerizzando i processi di gestione del credito dei clienti: l'obiettivo è

Investigation

In forza di licenza investigativa ex art. 134 del TULPS, Fire può raccogliere informazioni su privati, aziende e asset, utilizzabili a norma di legge per supportare e guidare

Fiscalità e Riscossione Tributi

Il Gruppo Fire è oggi un punto di riferimento per le Pubbliche Amministrazioni Locali nella gestione integrata dell'intero processo di verifica e riscossione delle entrate, grazie alla controllata Creset – Crediti, Servizi e Tecnologie S.p.A.

Creset fornisce soluzioni tipiche del credit management che applica alla fiscalità locale: l'integrazione tecnologica e gestionale a basso impatto per le organizzazioni pubbliche locali consente di offrire servizi più *lean* nel settore, dove gli strumenti informativi ingegnerizzati, la gestione per processi e le competenze specialistiche costituiscono una vera e propria innovazione di approccio, specie nei servizi di *front-office* rivolti ai cittadini.

esportare la cultura del *lean management*, favorendo una graduale trasformazione dei processi in modalità data ed *event-driven*, consigliando l'acquisto o la vendita di crediti laddove ne sussistano le condizioni di sostenibilità. Molta attenzione viene posta all'attività di *data remediation*, poiché il Gruppo ritiene che solo la qualità del dato (corretto e aggiornato) consenta la valorizzazione dei portafogli: la completezza dei *data tape* è così in grado di ridurre l'asimmetria informativa tra le parti e facilitare l'incontro fra domanda e offerta; sotto questo profilo, Fire offre inoltre un appoggio in termini di *investor scouting*.

le decisioni di business dei clienti; questa attività è svolta attraverso un gruppo specializzato di *investigator* continuamente formati su tecniche e normative.

Con la stessa filosofia, Creset e Fire Group affiancano gli Enti anche nel processo di evoluzione delle loro piattaforme, snodo primario per un efficace governo del legame col pubblico.

Queste attività si esplicano anche nell'analisi, verifica e normalizzazione di data-set territoriali in modalità digitale, nel pieno rispetto della compliance con le normative di riferimento. In questo specifico contesto, Gestionilocali, società controllata da Creset, è specializzata proprio nei servizi di acquisizione e gestione dei dati territoriali.

La gestione tributi come leva di equità fiscale

Il tema della gestione tributi come leva per una maggiore equità fiscale è ancora poco trattato in ambito ESG; la questione presenta in verità profonde ricadute sociali ed economiche sulle comunità locali e, in quanto tale, costituisce un tassello fondamentale per una esperienza più responsabile ed inclusiva dei cittadini.

Infatti, laddove fosse in dissesto perché non in condizione di incassare le entrate previste e dovute dai contribuenti, un Comune potrebbe non avere le necessarie risorse per erogare servizi di pubblica utilità. A quel punto, potrebbero venir meno i servizi non essenziali e quelli di primo livello potrebbero richiedere l'applicazione di tariffe più elevate a danno degli utenti stessi.

Trasferendo nella fiscalità locale e nella gestione territoriale le logiche del *credit management* evoluto tipiche del core business di Gruppo e offrendo una serie di servizi e benefici derivanti dall'uso efficiente della tecnologia e dei processi industrializzati, Fire Group e la sua controllata **Creset** possono impattare positivamente i flussi di cassa della Pubblica Amministrazione e la stessa gestione del territorio; in questo modo, anche il contribuente beneficerebbe dell'approccio, potendo avvalersi di un servizio non di mera esattoria bensì di supporto e consulenza.

Migliorare la gestione della fiscalità locale e territoriale ha dunque un impatto positivo in termini sociali ed economici perché tali attività favoriscono, anche attraverso il contrasto all'evasione fiscale, lo sblocco di risorse pubbliche che possono essere reinvestite per la collettività così da rendere più efficace l'amministrazione degli enti locali a favore di servizi al cittadino più efficienti.



In ottica di miglioramento continuo, Creset prevede una serie di iniziative per incrementare la riscossione volontaria con sistemi puntuali e corretti di informazione verso il contribuente, con incentivi alla composizione bonaria (giusto procedimento tributario) a scapito del contenzioso e – in termini residuali – con maggiore efficacia del ricorso alla riscossione coattiva; non di secondaria importanza è la capacità di creare e mantenere un *reporting* verso le pubbliche amministrazioni locali al fine di agevolare la gestione politico-amministrativa del territorio.

Creset intende inoltre conseguire la terza stella del **rating di legalità** (al momento è in possesso di due stelle plus). Questo riconoscimento, assegnato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) in accordo con i Ministeri degli Interni e della Giustizia, attesta che la società opera secondo i principi della legalità, della trasparenza e della responsabilità sociale; certifica anche il grado di attenzione riposto nella corretta gestione del business.

Il Gruppo Fire e gli impatti del Covid-19

Il 2020 è stato l'anno del Covid.

Ciò ha significato dover fare i conti con una emergenza sanitaria senza precedenti che ha richiesto a tutti un cambiamento radicale delle proprie abitudini di vita. Di conseguenza, anche le attività lavorative ne sono state condizionate, con dinamiche che hanno introdotto su larga scala il cosiddetto lavoro agile (*home working*).

Nonostante le difficoltà, Fire ha ottenuto risultati gestionali ed economici eccellenti, grazie a una innata flessibilità, una forte capacità di adattamento delle persone in un

contesto divenuto più sfidante del solito; ciò ha richiesto un attento presidio di processi interni e costi, nonché adattamenti della macchina operativa al mutato contesto.

Fondamentale è stato l'apporto del capitale umano: tutte le persone del Gruppo hanno affrontato l'attività con uno spirito di cooperazione e un senso di appartenenza persino sorprendenti. Questa è stata la ragione per cui a fine 2020 il Gruppo ha deciso di assegnare ai propri dipendenti un riconoscimento economico straordinario.

Come ci siamo riusciti?

L'emergenza collegata alla diffusione del Coronavirus ha acceso potenti riflettori sul sistema azienda e sulla sua capacità di reazione a situazioni di emergenza, fino a quel momento soltanto prefigurata. Fire ha sempre ritenuto che la gestione dell'emergenza sia in verità il risultato di un lavoro di progettazione complesso che richiede tempo, sforzo organizzativo e investimenti, soprattutto tecnologici: ruoli, responsabilità e incarichi devono essere precisi e correttamente attribuiti alle diverse funzioni aziendali così da avere una copertura precisa e completa dei processi.

La *Business Continuity*, insomma, richiede programmazione, non certamente improvvisazione quando l'emergenza si manifesta.

Tramite l'approccio adottato, che trae origine da una **cultura di consapevolezza e sensibilità** nei confronti del rischio e che ha portato nel tempo all'adozione di processi operativi *lean* e orientati al miglioramento continuo, Fire ha saputo rispondere prontamente e in maniera efficace agli eventi avversi generati dalla pandemia da Covid-19.

Per godere di un'organizzazione "a prova di crisi", il Gruppo ha disegnato una **struttura scalabile, predisposto un'architettura informatica iperconvergente, con piani di *Business Continuity e Disaster Recovery* regolarmente testati**, formando al contempo le risorse nell'adozione di corretti comportamenti organizzativi; ha progettato e realizzato moduli digitali per la gestione della multicanalità e dei pagamenti a distanza, valide alternative ai tradizionali processi fisici. A questo si accompagnano una continua attività di monitoraggio degli aspetti di *compliance* con le normative sulla protezione dei dati personali e la governance giuslavoristica nel caso di ricorso a forme

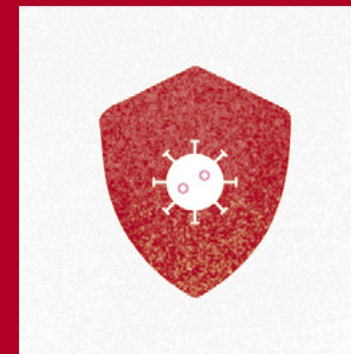
di lavoro alternative a quella della presenza fisica in ufficio e soprattutto la promozione a tutti i livelli di una diffusa cultura del rischio.

La capacità di riconoscere e, in alcuni casi, anticipare i bisogni dei mercati, un'infrastruttura tecnologica realizzata per assorbire improvvisi aumenti di volume e un capitale umano versatile e con alto livello di competenza sono stati quindi gli elementi strategici con cui Fire ha affrontato gli effetti sul business dell'emergenza sanitaria da Covid-19, assicurando ai propri clienti continuità di business ed alle proprie risorse continuità lavorativa.

Osservando e analizzando gli impatti Covid su famiglie e imprese, il Gruppo ha adeguato il proprio ruolo al nuovo contesto, mettendo la propria capacità industriale a servizio di quei clienti, che hanno dovuto affrontare scenari complessi e diversificati su grandi volumi: in questa direzione hanno operato i servizi di contact management, che hanno amplificato la capacità relazionale degli istituti con la propria clientela: dalla gestione delle moratorie, alla rimodulazione dei piani di pagamento, alla mappatura delle difficoltà di pagamento della clientela.

La domanda di servizi a supporto del credito si è evoluta velocemente sin dalle prime settimane di pandemia sotto la spinta delle misure adottate dal Governo e soprattutto nei momenti iniziali di confusione; nel corso dell'anno, molte società committenti si sono confrontate apertamente con Fire per rimodulare il proprio approccio in un contesto del tutto imprevisto.

Il **dialogo** è stato quindi un elemento fondamentale e vincente, la sola strada percorribile per trovare nuove forme di collaborazione, più adatte a rispondere alle mutate esigenze e più orientate a mettere a fattor comune dati ed esperienze.



Governance e gestione dei rischi

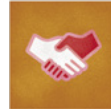
Il modello di governance del Gruppo è impostato secondo uno schema tradizionale. È quindi composto dai seguenti organi:



Assemblea dei Soci



Consiglio di Amministrazione



Collegio Sindacale

Il **Consiglio di Amministrazione** della Capogruppo, in carica al 31 dicembre 2020, è composto da sette membri, nominati dall'Assemblea e in carica per tre esercizi:

Sergio Bommarito
Presidente

Alberto Vigorelli
Amministratore
Delegato

Francesco Vermiglio
Consigliere

Marco Bommarito
Consigliere

Claudio Manetti
Consigliere

Joseph Zahra
Consigliere

George Anagnostopoulos
Consigliere

Uno sguardo al 2021

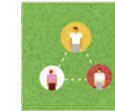
Con l'obiettivo di rafforzare il presidio in termini di governance relativamente alle tematiche di sostenibilità, Fire prevede di costituire un Team dedicato a monitorare le iniziative messe in atto, i progetti implementati per darne adeguata infor-

mativa al *Board* con l'ausilio di flussi informativi a cadenza periodica.

Sempre nel corso dell'anno verrà portato a termine il processo di assessment B-Corp iniziato dal Gruppo già nel corso del 2020.

Tutti gli amministratori devono essere in possesso dei requisiti di eleggibilità, professionalità, onorabilità e almeno due di essi devono possedere il requisito di indipendenza.

Il Consiglio è inoltre supportato nelle proprie funzioni da tre comitati interni:



Il **Comitato per le Risorse Umane**, composto da cinque membri, è incaricato di analizzare i temi relativi alla gestione del personale (in particolare formazione e sviluppo, *recruitment*, *diversity*), approfondendone le tematiche di sviluppo strategico, con l'obiettivo di fare proprie *best practice* di mercato. Il Comitato è inoltre incaricato di formulare proposte in ordine alla remunerazione degli Amministratori della Società investiti di particolari cariche, determinare i criteri per la remunerazione del Management ed effettuare il monitoraggio dell'applicazione delle decisioni assunte.



Il **Comitato per il Controllo e i Rischi**, composto da cinque membri, supporta le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione in materia di sistema di controllo interno, gestione dei rischi, e approvazione delle relazioni finanziarie periodiche. Il Comitato assiste inoltre il *Board* nella definizione delle linee di indirizzo del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi e nella verifica periodica della sua adeguatezza rispetto alle caratteristiche della Società e al profilo di rischio assunto. Allo stesso modo, garantisce il controllo del suo effettivo funzionamento, assicurando altresì che i principali rischi aziendali (*compliance*, finanziari e operativi) siano identificati, misurati, gestiti e monitorati. Infine, il Comitato monitora l'autonomia, l'adeguatezza, l'efficacia e l'efficienza della funzione *Internal Audit*, richiedendo talvolta lo svolgimento di verifiche su specifiche aree aziendali, dandone contestuale comunicazione al Presidente del Collegio Sindacale.



Il **Comitato Acquisto Crediti e Investimenti**, composto da sei membri, elabora le linee guida per le operazioni di acquisto di portafogli NPL o di investimento in notes emesse da società di cartolarizzazione. Nello specifico, il Comitato analizza e valuta le opportunità di investimento che il responsabile *Npl Sales & Development* sottopone al Comitato, identifica gli investimenti su cui puntare, nel rispetto delle norme di legge vigenti, e formula un parere motivato basato sulla valutazione economica e finanziaria dell'investimento e dei rischi ad esso correlati. Monitora, altresì, con periodicità almeno trimestrale, l'andamento degli investimenti fatti e valuta proposte di disinvestimento.

Il **Collegio Sindacale**, composto da tre sindaci effettivi e due supplenti, vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e sul suo corretto funzionamento avendo as-

sunto informazioni e flussi in via sistematica dai responsabili dei controlli di secondo e terzo livello e ogni altra informazione ritenuta rilevante.

I membri del Collegio Sindacale di Fire Group in carica sono:

Riccardo Perotta
Presidente del
Collegio Sindacale

Luca Bocci
Sindaco effettivo

Francesco Di Ciommo
Sindaco effettivo

L'identificazione e la gestione dei rischi

In linea con le best practice di mercato, il Gruppo Fire si è dotato di un Sistema dei Controlli Interni volto a presidiare costantemente i principali rischi connessi alle proprie attività, al fine di poter garantire una conduzione dell'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi prefissati di performance e di salvaguardia del patrimonio aziendale.

La funzione *Internal Audit*, con l'ausilio delle altre strutture coinvolte per i singoli ambiti di competenza, effettua nel continuo un'attività di identificazione dei rischi ai quali il Gruppo è esposto in chiave attuale e prospettica, sulla base di una attenta valutazione degli elementi caratterizzanti l'operatività e il contesto di riferimento.

L'attività di *Risk Assessment* condotta sulle Società del Gruppo Fire, aggiornata annualmente, è eseguita al fine di garantire un completo processo di identificazione dei rischi. La stessa è inoltre adattata anche per temi trasversali al controllo interno, come la mitigazione del rischio di reato ai sensi del D.Lgs. 231/2001 per l'adozione del MOG e il monitoraggio e miglioramento del sistema di gestione anti-corruzione certificato UNI ISO 37001:2016.

La mappa dei rischi rilevanti elaborata a valle delle attività di *Risk Assessment* è oggetto di una condivisione con le funzioni aziendali e successivamente col Consiglio di Amministrazione.

Nell'ambito del sistema dei controlli interni del Gruppo Fire, alla funzione *Internal Audit* della Capogruppo è attribuita la gestione diretta delle attività di controllo interno di terzo livello, per conto della stessa Capogruppo e delle società controllate, ferme restando le competenze e le responsabilità degli organi aziendali di queste ultime.

Strumenti	Ambiti di presidio
Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs . 231/01	Rischio di commissione di reati e illeciti amministrativi nell'ambito dell'attività della Società
Sistema di gestione ambientale ISO 14001 : 2015	Rischi ambientali
Sistema di gestione della corruzione ISO 37001: 2016	Rischi relativi alla corruzione
Sistema di gestione per la protezione dei dati ISO 27001: 2013	Rischi relativi alle tematiche di cybersecurity, privacy e tutela dei dati personali
Sistema di gestione della qualità ISO 9001: 2015	Rischi relativi alle tematiche di gestione della qualità
Sistema di Compliance	Rischi relativi alla compliance normativa (obbligatoria e volontaria), anche in materia di anti-riciclaggio ed anti-trust.
Codice Etico	Rischi di natura reputazionale e di violazione dei diritti umani
Piano di Business Continuity e Disaster Recovery	Rischi relativi alla continuità di business e alla gestione delle emergenze

Etica e trasparenza

La promozione dell'etica e dell'integrità rappresentano principi fondanti dell'agire quotidiano del Gruppo e costituiscono la base su cui sono impostate e gestite le relazioni con tutti gli *stakeholder*.

Il Gruppo si impegna a sostenere ed implementare i più alti standard etici in accordo con le politiche interne e le normative di riferimento. Questo approccio è sostenuto da politiche concrete, che si sostanziano nell'adozione di presidi a tutela dell'effettivo rispetto dei principi enunciati: vanno in questa direzione l'adozione del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 – che prevede un sistema di *Whistleblowing* e un sistema sanzionatorio al suo interno –, del Codice Etico di Gruppo, delle Linee Guida Anticorruzione e del sistema di gestione anticorruzione certificato UNI ISO 37001:2016.

Il “*Legal, Compliance & Trade Associations Department*” assicura che tutte le attività di business siano conformi alla normativa di settore, al GDPR (Privacy) e all'AML (antiriciclaggio).

Nonostante l'adozione del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 sia una facoltà e non un obbligo, il Gruppo Fire ritiene opportuna la

sua adozione in quanto strumento efficace per prevenire il rischio di commissione dei reati e per sviluppare una cultura della legalità all'interno della realtà aziendale. Pertanto, il Modello è stato adottato da Fire Spa già dal 2006, mentre Fire Group e Creset lo hanno adottato nel 2015.

Nel corso del 2020, in considerazione delle modifiche normative al D.Lgs. 231/2001, introdotte da ultimo con il D.Lgs. 75 del 2020 agli artt. 24, 25, 25-quinquiesdecies e dall'art. 25-sexiesdecies, è stata svolta attività di valutazione circa l'applicabilità dei nuovi reati, prevedendo l'aggiornamento del Modello con riferimento agli stessi.

In attuazione di quanto disposto dal D.lgs. 231/2001, l'Organismo di Vigilanza - deputato a supervisionare il funzionamento e l'osservanza del Modello - monitora lo stato di implementazione delle misure di prevenzione, relazionando periodicamente al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale.

L'Organismo di Vigilanza di Fire e Fire Group², è composto da un membro interno e due consulenti esterni, scelti sulla base dei requisiti di professionalità, onorabilità, competenza, indipendenza e autonomia funzionale:

Antonino Parisi
(Presidente)
membro esterno

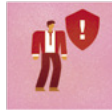
Pierfrancesco Donato
membro esterno

Veronica Toscano
(Group Internal Audit Manager)
membro interno

2 Per Creset l'OdV è un organismo monocratico presieduto da Antonino Parisi

L'Organismo di Vigilanza esercita le proprie responsabilità di controllo mediante l'analisi sistematica sui flussi informativi trasmessi periodicamente, con cadenza semestrale e annuale, da parte di tutte le funzioni aziendali, supervisionando inoltre l'attività di comunicazione e formazione dei Modelli 231, in collaborazione con le strutture competenti.

In ottemperanza alla Legge n. 179/2017, è attivo nel Gruppo un sistema di *Whistleblowing* per la segnalazione di comportamenti potenzialmente illegittimi, vale a dire quei comportamenti che possano arrecare danno o pregiudizio, anche solo d'immagine, al Gruppo o ai suoi dipendenti e che si riferiscano a:



Illeciti penali, se riconducibili a fatti commessi da un dipendente nell'esercizio delle proprie mansioni



Irregolarità amministrative e negli adempimenti contabili e fiscali



Irregolarità in materia di Anticiclaggio



Violazioni di Codici di Condotta



Violazioni della Normativa interna



Casi di potenziale conflitto d'interesse



Favoreggiamento di una delle casistiche riportate nei punti precedenti

Il sistema di *Whistleblowing* consente a dipendenti e collaboratori di segnalare tali comportamenti mediante un applicativo informatico dedicato, accessibile tramite intranet aziendale, che garantisce la riservatezza e la protezione dei dati personali del soggetto segnalante o, in alternativa, attraverso appositi indirizzi e-mail dedicati.

Si segnala che, per il periodo oggetto della presente dichiarazione, non risultano segnalazioni.

Con l'obiettivo di garantire un presidio diffuso ed efficace dei rischi connessi all'integrità di business, il Gruppo ha adottato un Codice Etico. Esso definisce l'insieme dei principi deontologici, dei doveri e delle responsabilità che la Società assume nei confronti di tutti i soggetti che collaborano con essa per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, al fine di garantire che i comportamenti dei soggetti destinatari siano sempre ispirati a criteri di correttezza, collaborazione, lealtà, trasparenza e reciproco rispetto, nonché ad evitare che vengano poste in essere condotte inidonee.



Con l'obiettivo di promuovere una cultura etica della concorrenza e garantire al contempo la tutela del Consumatore, il Gruppo Fire ha definito e implementato un Sistema di Compliance Antitrust & Consumers che, in linea con le best practices di settore, declina le regole comportamentali utili a preve-

nire eventuali violazioni della normativa vigente in materia di libera concorrenza e pratiche commerciali scorrette.

Non risultano azioni legali in corso o concluse durante il periodo di rendicontazione in materia di comportamento anticoncorrenziale, né violazioni delle normative antitrust.

In particolare, il Codice Etico si ispira ai principi:



del Codice Deontologico di UNIREC (Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito (Associazione aderente a Confindustria Servizi Innovativi), che rappresenta una realtà associativa unita e fortemente rappresentativa del settore della gestione del credito e delle informazioni commerciali; secondo il codice, le norme deontologiche si applicano a tutte le Imprese Associate, nei loro reciproci rapporti e nei confronti dei terzi



del Codice di Condotta adottato dal "Forum UNIREC/Consumatori" redatto ai sensi dell'art. 27 bis del Codice del Consumo, che mira a promuovere il dialogo tra Professionisti e Consumatori che non abbiano adempiuto alle proprie obbligazioni, in modo tale che tutti gli attori coinvolti nei processi di tutela del credito possano operare sulla base di regole certe e condivise



della prassi di riferimento UNI/PdR 67:2019 "Criteri operativi per i processi di gestione e tutela del credito", pubblicata il 23 settembre 2019

del codice di autodisciplina delle aziende aderenti ad ANACAP (Associazione Nazionale Aziende Concessionarie Servizi Entrate Enti Locali) che ha lo scopo di tutelare gli interessi degli associati



I destinatari sono tutti i soggetti interni al Gruppo e i soggetti esterni che in forza di rapporti contrattuali prestano la propria collaborazione per la realizzazione della propria attività. In particolare, nella scelta dei propri partner commerciali, il Gruppo verifica che i principi etici su cui si basano le loro attività risultino allineati a quelli del proprio codice etico.

Con specifico riferimento alla lotta alla corruzione in tutte le sue forme, il Gruppo ha adottato le Linee Guida Anticorruzione e ha svolto sessioni formative volte a rafforzare la consapevolezza dei rischi di corruzione e dei presidi adottati.

Le linee guida anticorruzione definiscono in particolare:



i principi generali aziendali in materia di contrasto alla corruzione cui devono attenersi i soggetti che operano in nome e per conto del Gruppo Fire, per essere in linea con la politica e le aspettative della società



le norme di comportamento alle quali i destinatari delle linee guida sono tenuti ad attenersi nelle relazioni con i clienti, i fornitori, le risorse umane, la pubblica amministrazione e gli altri soggetti terzi



le modalità di attuazione e di verifica, le aree a rischio e il sistema disciplinare in caso di violazioni

Nonostante la peculiare situazione pandemica che ha caratterizzato il 2020, la formazione in tema di responsabilità amministrativa, *privacy*, sicurezza delle informazioni, buone prassi di settore, anticorruzione e anticiclaggio si è svolta regolarmente per un numero complessivo di 1.119 partecipanti, impegnati per 4.656 ore di formazione, svolte tramite piattaforma di *e-learning*.

I percorsi formativi erogati mirano a diffondere la conoscenza delle principali normative applicabili all'organizzazione e delle buone prassi di settore, al fine di incrementare la consapevolezza, da parte del personale circa i rischi legati allo svolgimento della propria attività.



Nel corso del 2020, in ottica di sempre maggiore aderenza ai valori di etica ed integrità, la società Fire ha adottato un sistema di gestione anticorruzione certificato ai sensi della nor-

mativa UNI ISO 37001:2016, che richiede un impegno costante del management al miglioramento continuo, con l'obiettivo di azzerare il rischio corruzione all'interno della Società.



L'ATTENZIONE AI CLIENTI

La sinergia con le Società Committenti

Il *credit management* è sempre stato considerato un'attività residuale, cui ricorrere in casi estremi e comunque con grande attenzione per crediti ritenuti irrecuperabili. La sua **evoluzione** ha successivamente portato dalla logica di minor costo e minor coinvolgimento possibile da parte del titolare del credito a una sinergia fra i diversi attori coinvolti, soprattutto fra chi ha erogato un credito e chi è chiamato a gestirlo.

Se chi non ripagava il proprio debito è stato considerato nel passato un soggetto reprobato, quasi da colpevolizzare e quindi da "aggredire", ai giorni nostri quello stesso soggetto – inserito all'interno di un processo di gestione strutturato e organizzato – ha conquistato il ruolo di cliente da curare e da recuperare a una gestione normale. Così, il *credit management* è diventato un mestiere di salvaguardia, di gestione di una relazione e non più semplicemente di un debito.

Non si esige, dunque, ma più compiutamente si assiste, si cercano soluzioni, si forniscono consulenze.

È in ragione di questa evoluzione, di cui Fire continua a essere motore propulsore, che la gestione delle relazioni con i soggetti committenti è sempre stata strutturata secondo un approccio che, partendo da un'approfondita conoscenza di diversi mercati e delle loro specificità, mira alla comprensione nonché alla organizzazione delle peculiari esigenze delle committenti. Queste ultime vengono coinvolte direttamente nelle fasi di progettazione, definizione ed erogazione dei servizi.

Negli ultimi anni, in ragione della natura sempre più *data driven* del business, la volontà delle committenti si è generalmente orientata, da un lato, verso la richiesta di servizi su misura erogati da personale specializzato, dall'altro verso l'utilizzo di nuovi canali di contatto. Il fine è di assicurare a colui che è a tutti gli effetti un cliente un'esperienza il

più possibile “*frictionless*” in relazione ad un aspetto delle relazioni commerciali, il **debito**, che deve essere gestito e affrontato: questa maggiore accuratezza e attenzione richiedono necessariamente l'impiego di player specializzati, dotati di competenze, sistemi e canali *ad hoc*.

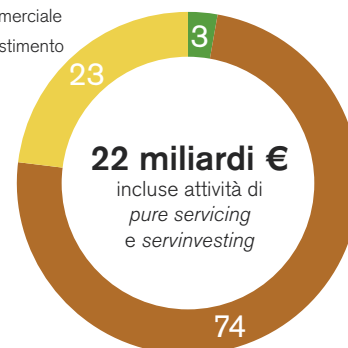
In aggiunta alla volontà di offrire un servizio innovativo, in linea con la *best practice* di settore ed all'altezza delle aspettative, il Gruppo riconosce l'importanza di una corretta gestione delle relazioni con le committenti indirizzando i propri sforzi verso la costruzione di un rapporto duraturo che generi valore nel lungo periodo per entrambe le parti.

Questo approccio ha permesso di instaurare solide partnership, talune di durata ultraventennale, con i principali player appartenenti al settore bancario, finanziario, commerciale e delle utilities, a dimostrazione della capacità del Gruppo di coinvolgere e soddisfare soggetti appartenenti a diversi segmenti di mercato, connotati da dinamiche differenti. In particolare, il 46% del fatturato di Gruppo 2020 è attribuibile a 17 clienti con i quali Fire intrattiene un rapporto di collaborazione da oltre 10 anni.

Asset Under management



- Banking/Consumer Finance
- Telco/Utility/Commerciale
- Npl - Fondi di investimento



Una corretta e soddisfacente fornitura di servizi alle committenti è garantita da continui investimenti in sistemi, processi e persone nonché attraverso un approccio strutturato di *Customer Relationship Management*, sulla base

del quale vengono definite strategie e campagne di marketing orientate al miglioramento della relazione con le controparti e della loro esperienza in qualità di clienti.

L'innovazione nella fornitura di servizi

Investimenti e ricerca del cambiamento utile

Per Fire, il concetto di innovazione non si concretizza solo nell'adozione di nuove tecnologie, ma definisce un vero e proprio *mindset*, quell'elemento culturale di apertura e orientamento alla ricerca costante del cambiamento utile.

Tale connotazione, insita e diffusa nella cultura aziendale, permette al Gruppo di essere maggiormente disponibile e attento agli *stakeholder* (alle committenti, ai loro clienti e alle proprie risorse interne): il risultato principale è l'anticipazione dei bisogni dei clienti ponendo particolare attenzione al contenimento delle inefficienze e alla costante ricerca della qualità del servizio.

All'interno dell'organizzazione, il presidio dei processi di innovazione e digitalizzazione è affidato all'area Technology, la quale si occupa della gestione dei servizi I.C.T., Analytics, *Artificial Intelligence* (A.I.) e *Process Management* tramite il Lean Office. La ricerca sul mercato di nuove tecnologie e metodologie di organizzazione e sviluppo dei processi è affiancata dall'attività di Ricerca Industriale e Sviluppo sperimentale, svolta con il supporto di università, società specializzate e consulenti esterni. In quest'ultimo ambito sono stati avviati due distinti progetti, uno focalizzato sullo studio di tecniche avanzate di *scoring* delle posizioni in gestione e

un secondo sulla creazione di un sistema a supporto delle decisioni capace di capitalizzare l'esperienza maturata, le prassi adottate e le informazioni raccolte in anni di attività delle varie figure professionali.

Nel corso del 2020, in linea con il percorso intrapreso negli anni precedenti, l'attività di ricerca in area *R&D* e *Process Management* è stata finalizzata al miglioramento del livello di efficientamento dei processi anche attraverso l'automazione e al rafforzamento del programma di integrazione di strumenti di *Machine Learning* all'interno dell'architettura software applicativa del Gruppo, trasformando i risultati della ricerca in innovazione dei processi di core business.

Nell'anno 2020, gli investimenti in hardware e software risultano pari al 2,4% del fatturato totale, a dimostrazione dell'importanza che il Gruppo assegna a tali tematiche e di quanto queste siano centrali all'interno delle strategie aziendali per il miglioramento del posizionamento competitivo e la creazione di valore nel breve, medio e lungo periodo.



Nel corso dell'anno è stata costituita la *Unit "Artificial Intelligence"* all'interno dell'area *Technology*, con il compito di introdurre l'utilizzo dell'intelligenza artificiale nei processi di *collection*.

In aggiunta, è stato avviato il piano di Ricerca sulla realizzazione di un sistema a supporto delle decisioni basato su A.I. che possa supportare un collector nella gestione delle posizioni debitorie in modo da standardizzarne i comportamenti e aumentarne di conseguenza l'efficacia. Sono stati inoltre in-

trodotti nei processi di gestione della *collection* automi sviluppati internamente con l'obiettivo di efficientare il lavoro delle risorse umane sollevandole da attività ripetitive a basso valore aggiunto.

Infine, è stato avviato il nuovo processo di imputazione automatica degli incassi gestito attraverso un nuovo software basato su reti neurali e sono stati implementati diversi cruscotti di monitoraggio utilizzando moduli "Power BI" per rendere più fruibili le informazioni distribuite.

Investimenti in hardware e software	2020	2019
Totale investimenti in software	1.038.331 €	282.253 €
Totale investimenti in hardware	196.541 €	1.382.047 €
Totale investimenti in software e hardware	1.234.872 €	1.664.300 €
% degli investimenti sul fatturato totale	2,4%	3,3%

Come si evince dalla tabella, mentre l'anno 2019 è stato caratterizzato da una prevalenza di investimenti in ambito hardware (principalmente concentrati nell'aggiornamento dell'infrastruttura server con una spesa pari a € 950.000), nel 2020 sono stati effettuati maggiori investimenti per

rafforzare e aggiornare l'architettura software, integrando nuovi applicativi ed ampliando le funzionalità di quelli esistenti.

In particolare, si è investito nel:



Modulo d'*ingestion* flussi, strategico per le attività di acquisizione dei crediti da gestire



CRM per supportare l'attività di sviluppo commerciale e più in generale il processo di gestione dei contratti



Potenziamento ed efficientamento dell'attività di reporting e monitoraggio



Software di automazione dell'abbinamento incassi, per efficientare le attività amministrative del ciclo attivo



Software di fatturazione attiva, per acquisire maggiore adattabilità ai molteplici schemi di pricing e di obiettivi definiti dai clienti

Fire e il Programma Operativo FESR Sicilia 2014 - 2020



Il Programma Operativo del Fondo Europeo di Sviluppo Regionale Sicilia 2014 – 2020 è stato approvato nell'agosto 2015 dalla Commissione Europea e contribuisce al raggiungimento degli Obiettivi Tematici previsti dalla strategia decennale dell'Unione Europea “Europa 2020” per lo sviluppo di un'economia che fonda le sue basi sull'innovazione, maggiormente attenta alle questioni ambientali e che promuove la coesione sociale favorendo l'occupazione.

Il Programma, articolato lungo 10 Assi Prioritari, declinati a loro volta in azioni di dettaglio, ha tra i suoi obiettivi

più specifici la promozione dell'innovazione tecnologica, la digitalizzazione e la crescita sostenibile delle imprese operanti nella regione Sicilia attraverso il finanziamento di progetti di ambito.

In linea con l'Asse Prioritario “*Ricerca, sviluppo tecnologico e innovazione*” e la relativa Azione “*Sostegno per l'acquisto di servizi per l'innovazione tecnologica, strategica, organizzativa e commerciale delle imprese*”, sono stati avviati nel corso del 2020 due diversi progetti:



Progetto “DB Contratti”

introduzione nel processo della fiscalità locale di un sistema di gestione delle commesse (dagli Enti Locali a Creset) al fine di attuare un controllo puntuale dei costi e applicare nonché monitorare correttamente i KPI contrattuali; il modulo si integra con le esistenti procedure aziendali e consente di creare strumentazioni operative innovative e di conseguenza operations maggiormente ingegnerizzate



Progetto “Customer Relationship Management”

realizzazione di un processo di CRM attraverso l'integrazione del tool Microsoft Dynamics CRM coi sistemi gestionali; il tool è stato opportunamente personalizzato per sfruttare a pieno le potenzialità del nuovo database clienti e offre l'opportunità di mettere a fattor comune informazioni strutturate e non (metadati) raccolte all'interno del processo commerciale e dei processi operativi

Qualità dei servizi offerti

Il Gruppo valuta la qualità dei servizi offerti in riferimento a precisi standard e ne misura regolarmente il grado di raggiungimento.

Tale monitoraggio è parte integrante di un *framework* operativo e gestionale definito dal sistema di gestione della qualità adottato dal Gruppo e **certificato ISO 9001:2015**. Si compone di una serie di indicatori di prestazione a carattere qualitativo e quantitativo; ne fanno parte indicatori di performance rispetto ai target attesi, di movimentazione delle posizioni in termini di incasso e di tempistiche di trasmissione dei flussi informativi.

La funzione *Internal Audit* è deputata al monitoraggio dei presidi per garantire il raggiungimento e mantenimento di tali obiettivi; coordina inoltre la raccolta di informazioni e di evidenze documentali per rispondere alle richieste di verifica da parte delle committenti, acquisisce eventuali rilievi e monitora la corretta implementazione di eventuali azioni di miglioramento.

L'elevato standard di qualità raggiunto dai servizi offerti dal Gruppo è testimoniato dall'assenza di esiti negativi in tutti gli *audit* condotti dalle Società Committenti nel corso del 2020.

Verifiche delle committenti	2020	2019
Audit condotti dalle committenti	9	7
Verifiche attraverso questionari	12	15

Uno sguardo al 2021

Nel 2021 Fire focalizzerà la propria attenzione su progetti di innovazione tecnologica per la gestione multicanale del *credit management* (Voce,

SMS, CHAT) e la digitalizzazione dei processi core del Gruppo; questa focalizzazione si esprimerà attraverso:

- 

L'introduzione di strumenti digitali per una *customer experience* sempre più omnicanale e *frictionless* e la diffusione su più ampia scala di volumi dei più recenti presidi tecnologici introdotti (es. *chatbot*)
- 

L'evoluzione delle attività di *Analytics* sfruttando l'*Artificial Intelligence* per progettare strategie operative maggiormente efficienti
- 

L'evoluzione del motore di workflow proprietario ("*Cluster Engine*") per standardizzare ulteriormente i processi e garantire la conservazione e la valorizzazione del *know-how* aziendale
- 

L'estensione di *cluster engine* al processo giudiziale con l'obiettivo di orientare la gestione, controllare lo stato delle azioni legali e i loro tempi, aggiornare automaticamente il contenuto informativo delle posizioni
- 

l'avvio in produzione dei sistemi web-app per la *self-collection*

Trasparenza e responsabilità dei servizi

In linea con i principi espressi nel proprio Codice Etico, il Gruppo Fire opera consapevole della responsabilità rispetto all'impatto dei propri servizi, garantendo la massima trasparenza nello sviluppo delle relazioni con i propri *stakeholder*.

Questo *modus operandi* è ritenuto di fondamentale importanza per accrescere il senso di **fiducia** dei soggetti che si relazionano con il Gruppo sulla base di relazioni stabili e di lungo periodo e raggiungere gli obiettivi aziendali attraverso il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, contribuendo al contempo a una maggiore trasparenza verso il sistema economico e sociale in cui opera.

Il Gruppo eroga infatti i propri servizi fornendo informazioni conformi alla normativa vigente, rifiutando pratiche elusive e vessatorie sia nelle comunicazioni effettuate, che all'interno dei contratti, in maniera tale da rendere le committenti e i loro clienti pienamente consapevoli di diritti ed obblighi.

Ogni eventuale modifica o variazione delle condizioni economiche e tecniche dei contratti con le committenti viene prontamente comunicata da Fire attraverso il mezzo di comunicazione più consono ed efficace.

Il Gruppo ha altresì strutturato processi di ascolto delle committenti volti a monitorarne il grado di soddisfazione, con l'obiettivo di gestire in maniera efficace la *customer relationship*. In particolare, la funzione Controllo Qualità monitora il rispetto del codice di Condotta Forum UNIREC-AA.CC., a cui Fire ha aderito, da parte dei propri dipendenti e collaboratori, nello svolgimento dell'attività di credit management, anche attraverso il contatto diretto degli stessi clienti finali al fine di raccogliere eventuali anomalie o disservizi.

Nel corso del 2020 non sono stati rilevati episodi di non conformità rispetto alle normative e/o ai codici di autoregolamentazione attualmente vigenti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi e riguardanti comunicazioni di marketing.

La sicurezza dei dati e delle informazioni

La maggior consapevolezza dei rischi legati agli attacchi informatici in periodo di pandemia ha spinto le aziende ad innalzare i propri livelli di protezione per garantire la continuità operativa, portando i criminali informatici a modificare in parte i propri obiettivi.

In ragione della natura dell'attività svolta e dell'utilizzo massivo di apparecchiature informatiche per l'erogazione

dei propri servizi, il Gruppo si trova a gestire una grande quantità di dati e informazioni sensibili di natura personale che riguardano non soltanto le committenti e i clienti finali, ma anche le proprie risorse. Per questo motivo, l'obiettivo principale di Fire è quello di garantirne la protezione implementando i migliori standard di sicurezza e rimanendo costantemente aggiornati rispetto alle novità normative in materia.

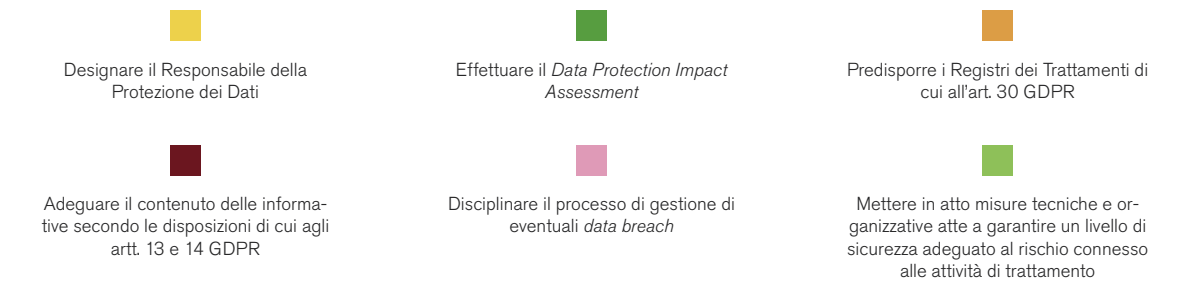


A tutela della trasparenza e della responsabilità dei servizi offerti, vengono implementati presidi di conformità attraverso un sistema di controlli su tre livelli. I controlli di I livello vengono svolti dalla funzione *Compliance* con l'obiettivo di monitorare e presidiare il rispetto della normativa, in particolare in materia di *Privacy* e Antiriciclaggio, mentre quelli di III livello vengono svolti dalla funzione *Internal Audit*, la quale verifica il rispetto e l'aderenza alle procedure aziendali e alla normativa di riferimento.

Nel corso del 2020 gli ambiti di intervento su cui il Gruppo si è concentrato maggiormente sono stati la predisposizione di un piano per il potenziamento dei presidi IT e la protezione dei dispositivi, degli utenti, delle identità digitali e delle infrastrutture, prevedendo a budget ulteriori importanti investimenti in ambito **Cyber Security** per il 2021, così come l'integrazione nel piano annuale di audit di controlli mensili di terza parte sull'infrastruttura di Cy-

ber Security e annuali sulla gestione della funzione *Infra-structure and Security*.

La gestione dei dati personali è disciplinata da apposite procedure aziendali volte a garantire un adeguato livello di protezione, in linea con le migliori prassi del mercato. In particolare, in ottemperanza ai principi fondamentali in materia di protezione dei dati personali sanciti dal Reg. UE 679/2016 (GDPR), il Gruppo Fire ha provveduto a:



Il personale formalmente autorizzato al trattamento dei dati è istruito tramite corsi di formazione in tema privacy, con un'attenzione particolare al provvedimento “*Liceità,*

correttezza e pertinenza nell'attività di recupero crediti” del 30 novembre 2005.



Con l'obiettivo di dotarsi di una struttura organizzativa e di un corpus procedurale efficace in ambito di protezione delle informazioni e tutela della privacy, a partire dal 2016 Fire ha adottato un sistema di gestione certificato secondo la norma

ISO 27001:2013, lo standard internazionale che definisce i requisiti di un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni.

La tutela dei diritti del cliente finale

Accanto alla promozione di un rapporto costruttivo e trasparente relativamente ai soggetti committenti, Fire è altrettanto impegnata nella gestione efficace dei rapporti con i clienti finali e dei loro bisogni.

Il Gruppo dispone di un Ufficio Tutela Cliente e Consumatore che mette in atto un processo a garanzia della qualità dei rapporti con i clienti finali implementando una procedura di gestione dei reclami che governa l'intero processo basandosi sui principi di tracciabilità, tempestività, trasparenza, chiarezza, correttezza, conoscenza, gratuità.

Tale procedura prevede la ricezione dei reclami attraverso il sito aziendale e altri specifici canali di contatto e la successiva acquisizione attraverso un sistema di *workflow* documentale che genera alert in caso di gestione della coda reclami oltre gli SLA di procedura. A tal punto, la funzione deputata alla gestione (*Claims & Disputes*) agisce in conformità alla normativa vigente, garantendo la tutela dei diritti del reclamante.

Nel caso in cui un reclamo si riveli fondato, la funzione provvede a predisporre gli opportuni provvedimenti anche tramite il ricorso all'attività di “*remediation training*” che, sulla base delle risultanze della fase istruttoria preliminare alla definizione dei reclami, prevede la possibilità di un intervento da parte di una risorsa specializzata, tramite uno o più incontri individuali con consulenti telefonici. Questo avviene non soltanto nell'ipotesi di accoglimento delle lamentele pervenute, ma anche laddove, pur in presenza di una rimostranza infondata, si ravvisi l'opportunità di elevare,

in prospettiva futura, il livello qualitativo del servizio offerto dai propri collaboratori.

Nel corso del 2020 si è registrato un lieve incremento, rispetto al 2019, del numero di reclami/richieste di relazioni ricevuti, sia in termini assoluti, che in misura percentuale di incidenza sulle pratiche affidate (inferiori comunque allo 0,02%). Dalle analisi svolte sui dati emerge, in particolare, che tale fenomeno ha visto il proprio culmine nel corso del primo semestre del 2020, in concomitanza col manifestarsi dell'emergenza sanitaria e, successivamente, con i primi effetti, anche economici, dalla stessa prodotti, che hanno verosimilmente reso in alcune fasi i clienti finali meno propensi ad accettare l'intervento da parte di società di gestione del credito.

A seguito delle verifiche condotte e delle risposte fornite ai reclamanti, la percentuale di reclami ritenuti fondati e quindi accolti, è stata inferiore rispetto a quella registrata nel 2019, a dimostrazione della capacità delle risorse di reagire adeguatamente alle nuove criticità determinate dalla suddetta fase emergenziale, puntando maggiormente sull'aspetto consulenziale dell'attività condotta.

Reclami ricevuti	2020	2019
Numero totale di reclami ricevuti	806	686
% di reclami fondati	5%	7%



Nel corso del 2020, l'importante ruolo sociale di Fire, in qualità di *service provider*, è stato acuito dagli effetti della pandemia. Con la propria attività e la gamma di servizi sviluppati in un momento di particolare difficoltà, il Gruppo - insieme ad altri attori istituzionali e privati - ha infatti tentato di ripristinare l'equilibrio tra interessi di creditori e debitori sostenendo, al contempo, l'economia. Fire ha quindi implementato diverse

soluzioni volte a sostenere i player delle principali *industry* servite, agendo al contempo con l'obiettivo ultimo di garantire la massima tutela ai clienti finali, come l'esclusione dei territori proclamati zona rossa dal perimetro di intervento, la promozione di *courtesy call* per la comprensione delle situazioni di difficoltà del debitore e un approccio consulenziale per l'individuazione di soluzioni sostenibili.

In aggiunta alla procedura sopra descritta, il Gruppo ha messo in piedi diversi meccanismi atti a garantire la tutela del cliente finale, tra cui:



Call recording

Permette, dietro consenso, di sottoporre le conversazioni telefoniche a registrazione informata consentendo così di monitorare la qualità e la conformità normativa del servizio reso



Team Quality Check

Si occupa del monitoraggio e della valutazione puntuale dell'operato dei consulenti domiciliari e verifica il rispetto del codice deontologico, la correttezza della gestione degli incassi e del processo di gestione delle posizioni



Adesione alla Prassi di riferimento UNI/PdR 67/19

Documento che fornisce indirizzi sulle modalità operative e comportamentali delle imprese che operano nell'ambito della gestione del credito, armonizzando i processi in un'ottica di tutela del consumatore/debitore

Il Gruppo Fire e la gestione delle richieste di moratorie

L'arrivo della pandemia ha significato per il Gruppo evolvere velocemente il proprio ruolo in ragione di un quadro sanitario, economico e sociale particolarmente complesso e mutevole, che ha influenzato profondamente i comportamenti dei clienti delle proprie committenti in un contesto di incertezza e mancanza di punti di riferimento saldi rispetto al futuro.

Sin dalle primissime fasi di emergenza, Fire ha progettato e cominciato ad offrire alle proprie committenti nuove modalità di supporto a distanza per la clientela, agendo da moltiplicatore della capacità di contatto in un momento in

cui raggiungere tutti i clienti e in un lasso di tempo ristretto ha significato far sentire la vicinanza all'utente.

Una delle iniziative di maggiore successo, sia in termini di performance Fire che di miglioramento della *customer experience* è stato il servizio di gestione delle richieste di moratorie per i clienti delle banche; un complesso di attività - dall'intervista alla raccolta della documentazione, all'accompagnamento alla presentazione delle domande - che ha facilitato decine di migliaia di utenti nell'affrontare un momento finanziario delicato, sollevando gli Istituti da un rilevante onere organizzativo.

Clienti finali supportati
nella gestione della
richiesta di moratoria

2020

23.652



Clienti finali supportati nella gestione della richiesta di misure di *forbearance*

2020 2019

4.613

3.143

La cambiale come strumento di inclusione finanziaria

Se opportunamente gestita all'interno di un processo ingegnerizzato, la cambiale può rappresentare uno strumento di **inclusione finanziaria**, con benefici non solo per **banche e finanziarie**, ma anche per chi non riesce a rispettare gli obblighi di rimborso sottoscritti e non ha più accesso ad altri strumenti di pagamento.

Al cliente che ha una storia creditizia compromessa, la cambiale permette di assumere un impegno credibile col

creditore, stabilizzando la propria posizione e ridefinendo tempi di pagamento e importi sostenibili.

Per chi ha erogato il credito, invece, la cambiale rappresenta una modalità garantita per rimodulare il rientro e, in caso di azione legale, evitare costi e tempi prolungati per ottenere un titolo esecutivo.

Infine, in caso di cessione del credito, la presenza di piani cambiari valorizza il minor rischio assunto dall'acquirente.

Piani di rientro concordati con clienti finali	2020	2019
Numero totale di piani di rientro garantiti	18.889	18.895
Numero di piani di rientro garantiti da cambiale	13.157	12.506
<i>di cui da consulenti telefonici</i>	943	1.526
<i>di cui da consulenti domiciliari</i>	12.175	10.918
<i>di cui da consulenti legali</i>	39	62

Nel corso del 2020 i consulenti domiciliari hanno raccolto più di 800.000 cambiali per un controvalore superiore a 95 milioni di euro, pari al 93% del valore prodotto

dalla rete domiciliare nell'anno. Il ricorso alla cambiale ha contribuito alla riduzione del 30% del numero di insoluti su piani di rientro supportati da titoli di credito.

Uno sguardo al 2021

Il Gruppo investe costantemente nello sviluppo digitale di soluzioni di credit management sempre più *consumer-friendly* in grado di supportare il cliente finale nel processo di rientro o normalizzazione della propria posizione debitoria.

Ai clienti destinatari delle nostre azioni di gestione del credito, dedichiamo infatti attenzione sin dalla progettazione dei processi, che saranno sempre oggetto di miglioramento ed investimenti nei prossimi anni, nella certezza che un *credit management* sostenibile non possa prescindere da un cliente soddisfatto e consapevole.

In ottica futura, il Gruppo prevede di implementare appositi strumenti volti ad efficientare maggiormente i processi finalizzati alla definizione dei riscontri da fornire ai reclamanti, stipulare Protocolli di Intesa con Associazioni dei Consumatori finalizzati a fronteggiare situazioni di sovraindebitamento anche in conseguenza della pandemia e proseguire nelle indagini di *Customer Satisfaction* nei confronti degli Enti Locali.

È inoltre previsto per il 2021, il lancio del portale di *self-collection* denominato "I-solver" che permetterà ai clienti finali di gestire in autonomia le proprie posizioni potendo effettuare pagamenti e richiedere assistenza in caso di necessità.



IL CAPITALE UMANO

Humans of Fire

Il capitale umano rappresenta da sempre per il Gruppo Fire un asset strategico da tutelare e potenziare per poter affrontare al meglio le evoluzioni future di uno scenario competitivo sempre più complesso e in continuo cambiamento.

In virtù del ruolo fondamentale rivestito dalle proprie risorse (*"Humans of Fire"*), il Gruppo si adopera costantemente per essere un luogo di lavoro, fisico e virtuale, inclusivo e favorevole allo sviluppo, promuovendo valori e ideali che per il 2020 possono essere riassunti nei tre concetti di **"energia"**, **"equilibrio"** ed **"esempio"**, fattori che possano permettere a tutti di sviluppare le proprie competenze ed esprimere il proprio talento.

Obiettivo del Gruppo è stato quello di costruire un rapporto basato su dialogo e fiducia attraverso una comunicazione multidirezionale e azioni di *employee engagement* che vedono azienda e lavoratore interagire, influenzarsi ed arricchirsi a vicenda.

Per Fire, essere ingaggiati vuol dire sentirsi parte di una visione condivisa di cui l'organizzazione rappresenta veicolo e strumento di realizzazione, nonché provare un reale sentimento di motivazione, che si traduce in passione innovatrice ed in energia, facendo sì che ciascuna risorsa possa essere un vero e proprio *brand ambassador* dell'organizzazione.

Nel corso del 2020, il potenziamento dei processi e delle tecnologie dedicate alla funzione *Human Resources* ha permesso, oltre al miglioramento dei processi di governance delle tematiche relative alla gestione delle risorse, di creare efficienti sinergie con altre funzioni coinvolte, come *Finance*, *Planning & Control* o *Information Technology*. Inoltre, è stata implementata un'attività di efficientamento dei processi di comunicazione interna volti ad informare la popolazione aziendale relativamente alle strategie aziendali, a fornire informazioni istituzionali e/o di natura commerciale.

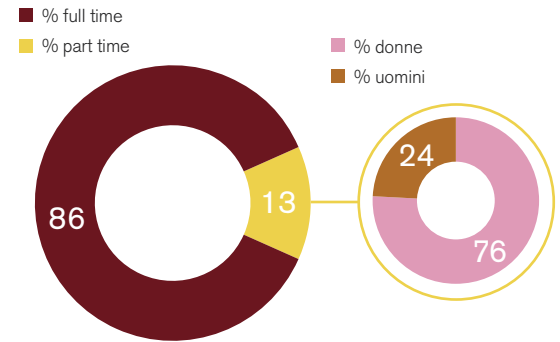
Alla fine del 2020, il Gruppo Fire occupa **662 persone**, con una crescita sostanziale rispetto all'anno 2019 grazie all'ingresso della società rumena Fire Credit nel perimetro societario nel maggio 2020³.

I contratti di lavoro a tempo indeterminato rappresentano il 97% del totale dei contratti di lavoro subordinato, in

linea con la volontà del Gruppo di offrire stabilità occupazionale nel lungo termine. Rispetto agli anni precedenti, si conferma un maggiore ricorso al lavoro part-time, in un'ottica di supporto alle esigenze personali dei dipendenti. La prevalenza di contratti part-time è attualmente sbilanciata verso il genere femminile, che rappresenta oltre il 75% del numero totale di contratti di questa tipologia.

Numero di dipendenti per tipologia contrattuale	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Indeterminato	201	441	642	93	127	220
Determinato	12	8	20	1	6	7
Totale	213	449	662	94	133	227

La categoria professionale maggiormente rappresentata in termini numerici è quella degli impiegati (90%), dei quali oltre il 70% è di genere femminile, mentre con riferimento alla scomposizione dei dipendenti per fasce d'età, la quota più consistente ricade all'interno della fascia compresa tra i 30 e i 50 anni.



Numero di dipendenti per categoria professionale	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	9	5	14	2	1	3
Quadri	25	26	51	12	4	16
Impiegati	179	418	597	80	128	208
Totale	213	449	662	94	133	227

3 Escludendo tale ingresso dal conteggio, il numero dei dipendenti risulta aumentato di 41 unità.

Numero di dipendenti per categoria e fascia d'età	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	9	5	14	2	1	3
< 30	0	0	0	0	0	0
30 - 50	6	5	11	1	1	2
> 50	3	0	3	1	0	1
Quadri	25	26	51	12	4	16
< 30	1	2	3	0	0	0
30 - 50	19	22	31	8	3	11
> 50	5	2	7	4	1	5
Impiegati	179	418	597	80	128	208
< 30	24	65	89	2	3	5
30 - 50	125	397	432	64	111	175
> 50	30	46	76	14	14	28
Totale	213	449	662	94	133	227

In aggiunta al personale dipendente, una quota rilevante delle attività operative del Gruppo viene svolta attraverso il ricorso a professionisti specializzati secondo diverse formule di collaborazione. In particolare, la consulenza telefonica viene svolta da collaboratori, mentre quella domiciliare

e legale viene svolta da liberi professionisti. Sono inoltre presenti 9 lavoratori somministrati. Questi professionisti raggiungono il totale di 750, di cui oltre l'80% appartenente al genere femminile.

Personale non dipendente per categoria professionale	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Collaboratori	140	601	741	129	608	737
Somministrati	3	6	9	10	6	16
Liberi professionisti	126	81	207	92	14	106
Totale	143	607	750	139	614	753

La selezione del personale

Il processo di selezione si pone come obiettivo quello di valutare l'allineamento dei candidati rispetto ai principi aziendali e alle necessità tecniche e professionali del Gruppo, al fine di garantire l'inserimento di nuovi profili in una cultura organizzativa che permetta loro di esprimere le proprie potenzialità.

La fase di selezione è cruciale quanto l'effettivo inserimento in azienda. Per questo motivo, è stato creato un processo di onboarding strutturato, volto a facilitare l'inserimento delle nuove risorse in un *network* di relazioni e di familiarizzare con la cultura organizzativa Fire.

L'onboarding, previsto per tutti i nuovi dipendenti e collaboratori, prevede un programma specifico di incontri di natura conoscitiva, per tutti gli aspetti legati al Gruppo, nonché altri di natura formativa relativi a tematiche di compliance, professionalizzanti o su competenze trasversali. Nel caso dei collaboratori esterni, l'*induction* viene organizzata in piccoli gruppi, per stimolare sin dal primo approccio lo spirito di appartenenza e il supporto reciproco, e viene strutturata in un percorso chiamato "Welcome", al fine di ben rappresentare l'approccio che l'azienda ha nei confronti dei nuovi arrivati.

Per facilitare e velocizzare ulteriormente l'inserimento all'interno del nuovo contesto aziendale, ad ogni risorsa neoassunta viene assegnato un *buddy*, ovvero un collega scelto da un gruppo di risorse precedentemente formate e preferibilmente proveniente da una funzione diversa. Nel corso del 2020, a seguito dello scoppio della pandemia e del successivo ricorso allo *smart working*, il ruolo dei *buddy* ha assunto un'importanza rilevante, in quanto è stato chiamato a favorire il processo di integrazione e il senso di appartenenza delle nuove risorse nonostante il distanziamento sociale. Il *buddy* viene assegnato anche al personale che rientra al lavoro dopo un periodo superiore ai 4 mesi (generalmente la maternità). L'obiettivo è aiutare la persona a riorientarsi in un contesto che, nella propria dinamicità, ha avuto evoluzioni procedurali, organizzative, di business.

Le attività di *talent attraction* rimangono centrali nella strategia del Gruppo rappresentando un elemento fondamentale per il miglioramento delle performance e per lo sviluppo di competenze distintive rispetto ai propri competitor.

Nel corso del 2020, sono state assunte complessivamente **108 nuove risorse**, ripartite tra il territorio italiano (40) e il territorio rumeno (68).

	Numero di nuove assunzioni per fasce di età	2020			2019		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	< 30	5	1	6	0	1	1
	30 - 50	16	7	23	5	7	12
	> 50	4	7	11	0	0	0
	Totale	25	15	40	5	8	13
Romania	< 30	15	22	37	-	-	-
	30 - 50	15	13	28	-	-	-
	> 50	3	0	3	-	-	-
	Totale	33	35	68	-	-	-

	Tasso di turnover in entrata per fasce di età	2020			2019		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	< 30	4%	1%	2%	0%	1%	0%
	30 - 50	13%	5%	9%	5%	5%	5%
	> 50	3%	5%	4%	0%	0%	0%
	Totale	20%	10%	15%	5%	6%	6%
Romania	< 30	17%	7%	9%	-	-	-
	30 - 50	17%	4%	7%	-	-	-
	> 50	3%	0%	1%	-	-	-
	Totale	37%	11%	17%	-	-	-



In Fire, il processo di selezione delle nuove risorse si basa da sempre sul rispetto dei diritti umani, su criteri di imparzialità e trasparenza ed è volto ad offrire le stesse opportunità a tutti

i candidati, condannando ogni forma di discriminazione basata su genere, provenienza geografica, età, orientamento sessuale, religioso e politico nonché condizione fisica.

Le risorse che hanno lasciato il Gruppo nell'anno di rendicontazione sono state 145, principalmente a causa di dimissioni volontarie (84% dei casi). Oltre l'87% delle uscite si è verificato in Romania e ha riguardato principalmente

la fascia d'età tra i 30 e i 50 anni. A causa delle differenze rilevanti nel perimetro all'interno del biennio, i dati sul tasso di turnover risultano non comparabili su base annua.

	Numero di personale in uscita per fasce di età	2020			2019		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	< 30	0	2	2	0	0	0
	30 - 50	3	10	13	2	6	8
	> 50	1	2	3	4	2	6
	Totale	4	14	18	6	8	14
Romania	< 30	10	42	52	-	-	-
	30 - 50	22	48	70	-	-	-
	> 50	0	5	5	-	-	-
	Totale	32	95	127	-	-	-

	Tasso di turnover in uscita per fasce di età	2020			2019		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	< 30	0%	1%	1%	0%	0%	0%
	30 - 50	2%	7%	5%	2%	5%	3%
	> 50	1%	1%	1%	4%	2%	3%
	Totale	3%	10%	7%	6%	6%	6%
Romania	< 30	11%	14%	13%	-	-	-
	30 - 50	24%	16%	18%	-	-	-
	> 50	0%	2%	1%	-	-	-
	Totale	36%	31%	32%	-	-	-

Sviluppo e valorizzazione delle competenze

La valorizzazione del capitale umano e il suo sviluppo rimangono da sempre uno dei punti di attenzione centrale del Gruppo dal momento che, nonostante il sempre crescente ricorso alla digitalizzazione, all'automazione, all'intelligenza artificiale e alla tecnologia in generale, in ragione del core business aziendale sono le persone a rendere possibile la generazione di valore per tutti gli *stakeholder*.

Operando in un settore ad alto impatto sociale ed economico come quello dei servizi legati al credito, il Gruppo si prefigge di coniugare obiettivi di performance a qualità, etica, competenza, nell'ambito di una cultura sempre aperta all'innovazione e al cambiamento, sulla quale si innestano competenze tecniche che nel tempo si sviluppano e si rafforzano attraverso un processo di apprendimento continuo.

Lo sviluppo e la valorizzazione delle competenze delle risorse viene quindi considerato dal Gruppo un **key success factor** per il miglioramento del proprio posizionamento competitivo, nonché come uno strumento

attraverso il quale poter affrontare e adattarsi in maniera efficace alle evoluzioni normative e tecnologiche del settore.

La formazione erogata al personale, dipendente e non, si prefigge di garantire lo sviluppo continuo delle competenze professionali in ragione delle attività e del ruolo che ciascuno svolge, al fine di poter erogare alle committenti un servizio innovativo, caratterizzato da elevati standard qualitativi e in linea con le *best practice* di mercato.

Attraverso la predisposizione di *training plan* specifici per ciascuna categoria professionale e lo sviluppo di competenze trasversali grazie a corsi di formazione erogati da team specializzati provenienti dalle Operations, viene valorizzato il contributo che ciascuna risorsa è in grado di apportare e, allo stesso tempo, viene identificata la modalità di erogazione più adatta (formazione in aula, formazione a distanza e *training on the job*).

Nel corso del 2020, sono state erogate 1.711 ore di formazione al personale dipendente e 11.942 ore ai collaboratori e al personale con Partita IVA⁴.

Rispetto all'anno 2019, la formazione erogata ha subito un brusco decremento, soprattutto a causa delle difficoltà iniziali a seguito dell'insorgere della pandemia da Covid-19, che ha comportato una parziale interruzione delle attività formative, non permettendo lo svolgimento di corsi in presenza e riducendo la formazione in collaborazione con enti esterni (Università, Enti, etc.). Inoltre, nel 2020 non sono state erogate ore di formazione straordinaria finanziata ("*Formazione 4.0*") al personale dipendente, che nel 2019 ammontavano ad oltre 9mila ore. Tra le azioni che non hanno subito un'interruzione figurano invece tutti i percorsi di sviluppo individuale e di *coaching*, il potenziamento della lingua inglese e i programmi riguardanti tematiche di na-

tura obbligatoria. Per l'anno 2021, è previsto che le performance in ottica di ore di formazione erogate torneranno ai livelli pre-pandemia, e si prevede inoltre l'inserimento di percorsi di formazione specifici su tematiche di sostenibilità nel training plan di Gruppo.

Con riferimento alla formazione del personale non dipendente, si segnala che la differenza sostanziale fra i generi in termini di ore di training fruite è determinata dalla composizione stessa delle categorie, in quanto quella del personale a partita IVA vede una prevalenza di uomini, mentre quella dei collaboratori risulta composta in gran parte da donne.

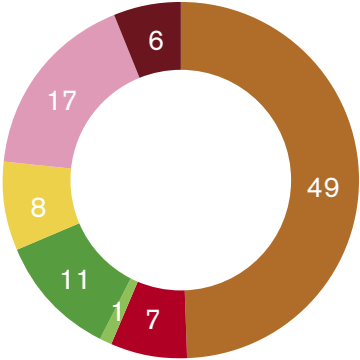
4 I dati rendicontati non prendono in considerazione la società rumena Fire Credit, in quanto entrata a far parte del Gruppo nel mese di maggio 2020 e avente programmi di formazione del personale non omologabili nel periodo a quelli erogati nel territorio italiano.

Ore di formazione erogate ai dipendenti	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	13	0	13	83	-	83
Quadri	220	83	303	653	387	1.040
Impiegati	600	797	1.396	6.142	8.563	14.705
Totale	832	879	1.711	6.878	8.950	15.828

Ore medie pro-capite	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	2,6	-	2,6	41,5	-	27,7
Quadri	17	17	17	54,4	96,8	65,0
Impiegati	5,7	5,7	5,7	76,8	66,9	70,7
Totale	6,7	6,1	6,4	73,2	67,3	69,7



Formazione erogata ai dipendenti per tipologia (%)

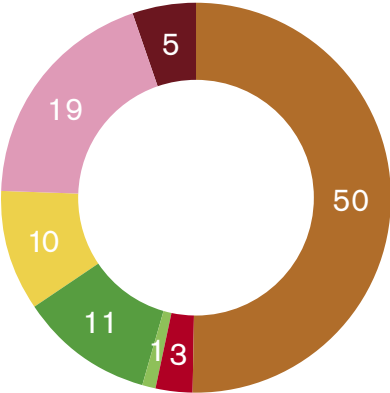


Ore di formazione erogate al personale non dipendente	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Collaboratori	1.050	3.583	4.633	1.971	6.878	8.849
Partite Iva	5.787	1.522	7.309	17.193	2.947	20.140
Totale	6.837	5.105	11.942	19.164	9.825	28.989

Formazione erogata ai non dipendenti per tipologia (%)

Oltre alle attività tipiche legate ai corsi di formazione, il Gruppo prevede iniziative di *job rotation* quale strumento di accrescimento orizzontale delle competenze e di crescita interna. A questo scopo, tutte le transizioni prevedono la condivisione di quello che può essere considerato un “*passport*” della risorsa, ovvero l'insieme delle aree di forza e di miglioramento, affinché questa possa essere messa nelle migliori condizioni possibili per esprimere il suo potenziale. Inoltre, la risorsa è sempre messa al centro di qualsiasi decisione o valutazione, attraverso la condivisione di informazioni utili al miglior coinvolgimento e alla valorizzazione dei suoi punti di forza.

- Compliance
- Informatica e linguistica
- Prodotto
- Salute e sicurezza
- tecnica / professionale
- soft skills
- normativa non obbligatoria



I processi di mappatura delle competenze e di valutazione delle performance del capitale umano sono strettamente collegati alle attività svolte in ambito formazione.



Individuare e aggiornare le tematiche da includere all'interno della formazione obbligatoria rivolta a tutta la popolazione aziendale



Identificare eventuali gap in termini di performance rispetto alle aspettative del Gruppo al fine di far fronte ai nuovi bisogni del business



Definire piani di formazione e percorsi di sviluppo professionale personalizzati così da accrescere le competenze necessarie per ricoprire al meglio ciascun ruolo e colmare eventuali gap identificati, prendendo in considerazione il potenziale contributo e le aspettative di ciascuna risorsa

Nell'anno 2020, a causa delle sfide organizzative poste in essere dalla pandemia, il processo di valutazione delle performance è stato sospeso e le valutazioni periodiche si sono basate unicamente su criteri quantitativi, determinanti nel generare risultati operativi. Per il 2021 è invece previsto un aggiornamento del sistema di valutazione delle *soft* e *hard skills* del personale attraverso una nuova mappatura, l'aggiornamento delle job description, e una differente inte-

Avere una visione chiara delle diverse competenze su cui il Gruppo può fare affidamento e successivamente valutare il contributo che ciascuna risorsa ha apportato nel perseguimento degli obiettivi aziendali permette di:

grazione con altri processi di gestione del personale quali la *compensation*, lo sviluppo, i piani di carriera e il *training*.

Sulla base dei risultati ottenuti al termine dei processi di mappatura delle competenze e di valutazione delle performance, il Gruppo valuta eventuali avanzamenti di carriera interni sia per il personale dipendente che per i collaboratori sulla base di criteri meritocratici, promuovendo la continuità occupazionale e favorendo la *retention* dei talenti.

Avanzamenti per i dipendenti	2020	2019
Uomini	5	5
Donne	5	8
Totale	10	13

Avanzamenti per i collaboratori	2020	2019
Uomini	2	5
Donne	3	4
Totale	5	9

Tutela delle condizioni di lavoro

Il Gruppo Fire affronta il tema della tutela delle condizioni di lavoro con la piena consapevolezza dell'attuale scenario globale e delle variazioni normative, delle dinamiche e delle mutazioni di un mercato del lavoro divenuto più fluido, all'interno del quale sostenere i propri lavoratori e aiutarli ad adattarsi al proprio contesto specifico. Non si tratta più soltanto di una possibilità, ma di una condizione imprescindibile.

Le politiche di tutela delle condizioni di lavoro del Gruppo privilegiano il merito, la crescita delle competenze e la varietà di esperienze rispetto alla staticità del lavoro tradizionalmente inteso.

I lavoratori, in particolar modo quelli più giovani, sono infatti sempre più interessati ad un percorso di carriera e

ad essere più preparati a competere sul mercato globale del lavoro o all'interno di una stessa azienda. In questo senso, l'acquisizione di competenze, sia soft che hard, diventa prioritaria nell'agenda di ogni risorsa, rispetto al mero mantenimento di un contratto di lavoro che non sembra rappresentare più né una garanzia, né un fattore di attrattività come in passato.

Le politiche di remunerazione e incentivazione definite dal Gruppo garantiscono il rispetto delle pari opportunità, si basano su criteri meritocratici e sono in linea con i valori e gli obiettivi aziendali.

I modelli di remunerazione applicati sono raggruppabili in tre categorie, distinte a seconda della tipologia del rapporto di lavoro:



I dipendenti

La remunerazione è quella espressa nel CCNL di riferimento, con la totalità dei dipendenti coperta da accordi di contrattazione collettiva.

Viene generalmente applicato quello degli Studi Professionali, il più adatto a rappresentare le professioni della gestione del credito.

Le persone che lavorano nelle linee operative hanno modelli di incentivazione legati agli obiettivi di performance, definiti per tipologia di gestione del credito, e misurati bi o trimestralmente. I criteri che definiscono gli obiettivi sono legati a 3 driver:



La natura dei target delle committenti (obiettivi di risultato)



Le performance storiche (obiettivi di miglioramento) tracciate in azienda



Il posizionamento che l'azienda ha nella competizione con altre aziende (obiettivi di *market share*)

I benefit, invece, non sono correlati ai risultati conseguiti, ma sono forme di retribuzione in natura, anche frutto di eventuali patruzioni, volte ad accrescere la motivazione e la fidelizzazione del dipendente.

I principali sono: i buoni pasto, la polizza assicurativa sanitaria e l'integrazione a un Fondo di Previdenza complementare. Altri benefit che coinvolgono una minoranza delle persone sono l'auto per uso promiscuo o l'alloggio.

Con riferimento al Management del Gruppo, si prevede nel prossimo futuro l'inserimento di specifici obiettivi di sostenibilità nel sistema di incentivazione aziendale.



I liberi professionisti (Consulenti Legali e Domiciliari)

Sono remunerati con un compenso al 100% variabile, correlato alle performance di gestione del credito. Oltre alla parte di remunerazione variabile, possono essere previste specifiche campagne straordinarie indette dall'azienda. L'attenzione alla salute del personale è rivolta anche alla maggior parte di questi professionisti.

La rete domiciliare è coperta da una assicurazione sanitaria stipulata dall'azienda specificatamente per questa figura professionale con focus sulle attività che vengono svolte, considerando i rischi di chi lavora ogni giorno tramite visite *door-to-door*. Tale copertura è stata rafforzata con l'arrivo della pandemia, con una polizza assicurativa a copertura del contagio da Covid-19, totalmente a carico Fire.



I consulenti telefonici del credito

Denominati anche “operatori a tutela del credito”, hanno con l’azienda un rapporto di collaborazione coordinata e continuativa che contempla compensi variabili correlati al risultato raggiunto. Per questa tipologia di contratto, certificato per Fire da una Commissione dell’Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia, le società nell’ambito del **credit management** si avvalgono di accordi sindacali **ad hoc** stipulati, per il settore, a livello nazionale, dall’associazione di categoria di parte datoriale aderente a Confindustria, UNIREC. I consulenti telefonici del credito hanno un compenso al 100% variabile, in funzione alle performance di recupero.

Il criterio di calcolo del compenso è quello della condivisione della provvigione riconosciuta dalla committente, sia per quanto riguarda la base di applicazione sia per gli obiettivi di performance.

È inoltre riconosciuta una copertura per l’assistenza sanitaria supplementare per le risorse e i loro familiari, il cui costo è a carico dell’azienda, applicabile dal primo mese di contratto.

Rapporto dello stipendio base donna/uomo per categoria	2020	2019
Dirigenti	-	100%
Quadri	92%	92%
Impiegati	98%	96%

Rapporto della retribuzione totale donna/uomo per categoria	2020	2019
Dirigenti	-	99%
Quadri	73%	96%
Impiegati	95%	89%

Welfare e benessere

Il Gruppo pone da sempre al centro della propria attenzione il benessere psicofisico delle proprie risorse, consapevole che un ambiente di lavoro inclusivo, l’attuazione di iniziative di *welfare* aziendale e la promozione di una migliore conciliazione fra la sfera privata e quella lavorativa possano apportare benefici non soltanto in termini di performance aziendali, ma anche in termini di *retention* e coinvolgimento del capitale umano.

Nei primi mesi del 2020 tutto il mondo ha dovuto confrontarsi con un cambiamento radicale del proprio stile di vita, sia personale sia professionale. Anche il Gruppo Fire, dotato di una solida struttura informatica e di strumenti volti a garantire la continuità operativa, che hanno permesso un veloce ricorso al lavoro agile emergenziale, ha posto una grande attenzione alla gestione di questa tipologia di lavoro in una situazione del tutto imprevista, che ha coinvolto il 98% del personale. Il Gruppo ha attivato da subito una serie di iniziative volte a sostenere le proprie persone nell’adattamento alle nuove modalità di lavoro, con un supporto operativo, ma anche psicologico e relazionale.

Nel corso del 2020 sono state inoltre attivate una polizza di assistenza sanitaria supplementare riservata ai lavoratori e loro familiari, una serie di convenzioni con cli-

niche private per tutelare la salute dei lavoratori, ed una convenzione con una ludoteca con un progetto di “open air education” all’interno di una fattoria urbana situata nelle vicinanze della sede di lavoro centrale, predisposta e strutturata per offrire servizi in linea con le restrizioni di volta in volta previste.

Con riferimento, invece, a pratiche di welfare non correlate all’emergenza sanitaria da Covid-19, sono numerose le iniziative e i progetti garantiti dal Gruppo ai propri dipendenti e lavoratori, che risultano coperti da programmi di welfare integrativi aziendali per la totalità della forza lavoro. Con specifico riferimento ai lavoratori non dipendenti, rappresentati dai consulenti legali e domiciliari, le agevolazioni integrative riguardano, rispettivamente, la stipula di una polizza sanitaria e l’iscrizione al fondo di assistenza sanitaria Cadiprof, per le quali il Gruppo riconosce una quota mensile.

Per il 2021, il Gruppo ha in previsione l’implementazione e la diffusione di campagne ed iniziative di promozione interna in favore della salute dei dipendenti, come, ad esempio, campagne per la prevenzione dei danni da fumo e la definizione di convenzioni con cliniche private.



Fire favorisce la piena realizzazione del principio di non discriminazione in tutte le sue declinazioni, in conformità ai valori espressi a livello costituzionale, dall’ordinamento comunitario ed internazionale. L’uguaglianza e la parità di trattamento interessano tutta l’organizzazione, nella consapevolezza che il rispetto del principio di non discriminazione è un’aspettativa di base per un comportamento che sia socialmente responsabile.

Particolare attenzione è prestata al diritto antidiscriminatorio ed alla dignità del lavoratore nell’ambito dei rapporti di lavoro, dalla fase di selezione fino alla concreta attuazione della relazione lavorativa.

Nell’anno 2020, non sono stati rilevati ad alcun livello episodi di discriminazione, sia nei confronti degli stakeholder interni che esterni.

La comunicazione interna

Fire pone grande attenzione alla comunicazione con le persone che lavorano all'interno del Gruppo, utilizzando sia canali tradizionali che nuove forme (ad es. profili social media dedicati internamente alle persone del Gruppo).

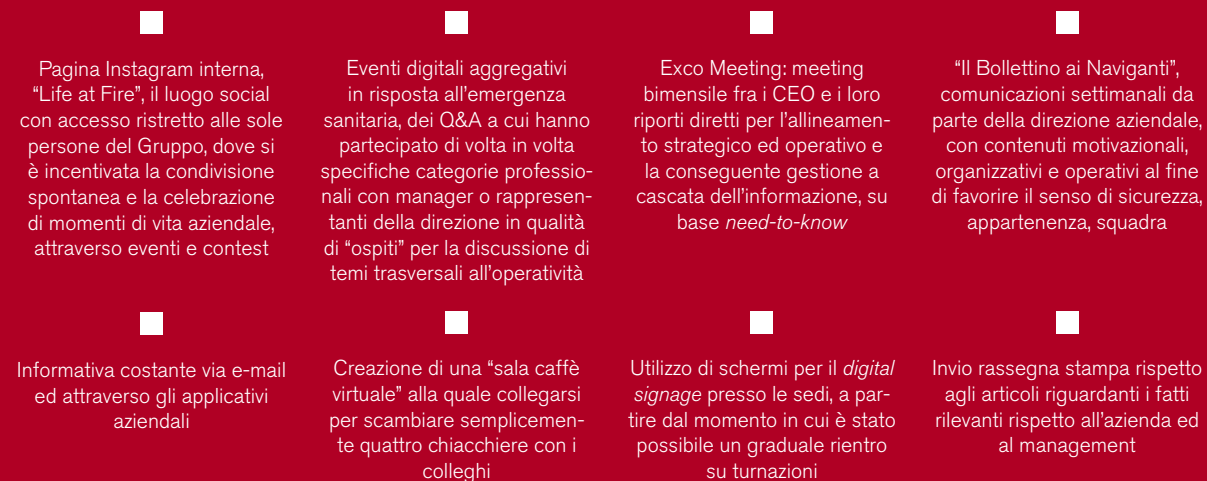
Centrale è il coinvolgimento di ogni singola persona rispetto agli obiettivi, agli orizzonti temporali, agli strumenti e all'organizzazione relativa all'importante progetto di medio termine del Gruppo, realizzato anche attraverso incontri periodici di raccordo a diversi livelli.

Da febbraio 2020, dopo l'evento più rilevante nella storia recente di Fire ovvero la comunicazione del Piano Industriale 2020-23 a tutto il personale interno che ha anticipato l'evento di presentazione e roadshow a favore del mercato finanziario e dei media, il modo di condividere le

informazioni internamente ha dovuto evolversi rapidamente a causa dell'arrivo della pandemia ed il veloce spostamento dell'operatività in *smart working*.

La comunicazione interna ha infatti innanzitutto assunto il compito fondamentale di offrire informazioni verificate e provenienti da fonti attendibili per contrastare il panico da fake news e assicurare la popolazione aziendale, fornendo aggiornamenti costanti sia sulla situazione pandemica che sull'evoluzione dell'organizzazione aziendale nelle diverse fasi. Non meno importante la seconda funzione rivestita durante i difficili mesi del lavoro totalmente da remoto, ovvero quella di “collante” fra le persone prima ancora che fra gli uffici e le funzioni.

Ciò è stato possibile attraverso:



La comunicazione esterna

Per il Gruppo Fire informare in maniera costante e strutturata i propri *stakeholder* rappresenta un'opportunità di scambio di valore; per gli *stakeholder* si concretizza la possibilità di conoscere strategie aziendali (obiettivi a medio e lungo termine, traguardi raggiunti), informazioni istituzionali e/o di natura commerciale quali partnership, accordi, ope-

razioni societarie, ingresso management, lancio servizi e/o iniziative ed eventi di rilievo.

Anche per il 2020 Fire ha declinato la propria comunicazione esterna attraverso canali online e offline, secondo principi di chiarezza, trasparenza ed utilità, prefiggendosi tre obiettivi principali:



A seguito dell'evento di presentazione a stampa e clienti del nuovo Piano Industriale 2020-23 di Gruppo, tenutosi a Milano il 13 febbraio 2020 alla presenza di oltre 200 ospiti, lo scoppio della pandemia da Covid-19 ha comportato il trasferimento online di tutta l'attività di comunicazione esterna per il resto dell'anno, affidata quindi principalmente ai canali social, al sito istituzionale e al rapporto con la stampa economico-finanziaria e di settore sia online che offline.

Attraverso il proprio piano editoriale social, l'utilizzo di comunicati stampa, la conduzione di incontri virtuali one-to-one con i giornalisti, e la partecipazione ad eventi di settore, il Gruppo ha infatti continuato la sua attività di

consolidamento della propria reputazione, sia in Italia sia in Romania. Con l'obiettivo di rendere uniforme la presenza del marchio e dei suoi tratti correlati, nonché di aumentarne la visibilità e riconoscibilità, il Gruppo ha concluso nel 2020 l'operazione di *refresh* avviata nel 2019, aggiungendo il proprio segno distintivo e uniformando i relativi colori anche ai marchi delle controllate, supportandone il *rebranding*.

Per il futuro, il Gruppo si prefigge di proseguire ed intensificare le attività già in corso, con un focus specifico sull'incremento della produzione di contenuti utili ai propri *stakeholder*, con l'obiettivo di diventare un *content provider* di riferimento all'interno del proprio settore, anche in relazione alle tematiche di sostenibilità.

Il dialogo con le rappresentanze sindacali

A livello di singole società del Gruppo, il dialogo con le rappresentanze sindacali è costante e proficuo, come testimoniato anche dalla stipula di accordi siglati a livello nazionale tra l'associazione di categoria di parte datoriale (UNIREC) e le rappresentanze sindacali dei lavoratori.

Al fine di favorire la libertà di associazione e pertanto la libertà dei singoli lavoratori di costituire o affiliarsi a un sindacato o di impegnarsi in attività sindacali, in fase di ingresso ai lavoratori è illustrato il contenuto del CCNL "Studi professionali" nella parte dedicata ai diritti sindacali e le stesse clausole dei contratti di lavoro richiamano o ribadiscono direttamente i principali diritti sindacali.

Non sono state rilevate attività in cui i diritti dei lavoratori

di esercitare la libertà di associazione ed i diritti sindacali in genere siano a rischio elevato o possano essere violati, né fornitori presso i quali tali diritti possano essere compromessi.

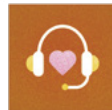
Il Gruppo partecipa attivamente al dialogo con le istituzioni.

La costituzione di un ufficio di Gruppo, dedicato alle relazioni istituzionali e denominato "*Trade Associations*" testimonia l'attenzione rivolta al dialogo con le associazioni di categoria e con i sindacati.

Le tematiche principali trattate a livello istituzionale da Fire sono:



Tematiche giuslavoristiche, connesse in particolare alla corretta articolazione delle collaborazioni coordinate e continuative ed all'analisi dell'evoluzione della disciplina sul salario minimo



Definizione delle attività di recupero e gestione del credito e distinzione rispetto alle attività di call center



Disciplina dell'acquisto dei crediti da parte delle agenzie di recupero ed interpretazione della normativa di cui al DM 53/2015



Interpretazione del Codice di condotta del Forum UNIREC-Consumatori



Attivazione di percorsi ADR (*Alternative Disputes Resolutions*) con il MISE



Gestione dell'emergenza sanitaria previo firma di un Protocollo ad hoc per il settore

Le tematiche sono affrontate dal Legal, Compliance and Trade Association Manager nel quadro della partecipazione attiva del Gruppo ai vertici direttivi di UNIREC.

La sicurezza sul lavoro

Il Gruppo opera costantemente per tutelare la salute e la sicurezza di tutte le proprie risorse, in linea con la normativa vigente e con l'obiettivo di prevenire incidenti e infortuni. Tali tematiche vengono gestite e presidiate in un'ottica di continuo miglioramento dal Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP), in collaborazione con consulenti esterni e con l'ausilio di procedure integrate al sistema di gestione della qualità certificato secondo la norma ISO 9001:2015.

L'identificazione dei rischi avviene tramite la redazione e il conseguente aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), a partire dal quale vengono stabilite le azioni da intraprendere in termini di prevenzione, protezione e priorità di intervento. Sulla base di tale documento sono stati predisposti un'apposita procedura e i piani di manutenzione degli impianti di condizionamento, elettrico e idrico.

In merito alle scadenze formative inerenti alla salute e alla sicurezza dei lavoratori sul posto di lavoro, in accordo con il D. Lgs. 81/08, o di carattere normativo (ad es. D. Lgs. 231/01, anticorruzione, etc.) sono gli uffici/funzioni di competenza ad interagire con l'ufficio formazione al fine di organizzare i corsi secondo la tempistica necessaria. Nel rispetto della procedura di formazione di Gruppo, Il piano di formazione relativo alla sicurezza è redatto dal Responsabile HR-SIC in accordo con il RSPP, previa consultazione dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS), provvedendo successivamente alle azioni di monitoraggio sulla formazione svolta.

Nel corso del 2020, le principali attività del Gruppo in materia di tutela della salute e della sicurezza si sono focalizzate sul contrasto alla pandemia da Covid-19, attraverso la redazione di Piani di Prevenzione del contagio, l'implementazione dello smart working come modalità di lavoro e la successiva messa in sicurezza di tutti gli ambienti di lavoro.

In generale il Gruppo, tramite il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP), il Rappresentante dei Lavoratori (RLS) e il Medico Competente, monitora costantemente le criticità

che possono generarsi durante l'attività lavorativa e opera costantemente per ricercare soluzioni a mitigazione degli eventuali impatti negativi. Nonostante i lavoratori non siano direttamente coinvolti nella gestione delle tematiche di salute e sicurezza, possono comunque fornire proposte di miglioramento e segnalare eventuali carenze attraverso il RLS.

Il presidio sanitario è assicurato da un servizio di Sorveglianza Sanitaria effettuato dal Medico Competente in possesso dei requisiti di legge, mentre in termini di promozione della salute è stata stipulata una convenzione con una società esterna che fornisce prestazioni integrative di assistenza sanitaria e ulteriori convenzioni con palestre, studi medici, centri benessere e nutrizionisti.

Nell'anno di rendicontazione sono state erogate 1.320 ore di formazione in ambito "Salute e Sicurezza", coinvolgendo oltre 700 risorse tra personale dipendente e non dipendente. In particolare, le attività formative hanno preso in considerazione le seguenti tematiche: rischio infortuni, attrezzature, rischio elettrico, rischio chimico, agenti fisici (rumore), agenti biologici, microclima, illuminamento, videoterminali (VDT), dispositivi di protezione individuali (DPI), ambienti di lavoro, rischi trasversali, segnaletica, emergenza e quasi incidenti.

Le principali attività implementate al fine di prevenire il verificarsi di infortuni hanno riguardato l'installazione di opportuna segnaletica all'interno di tutte le sedi aziendali e lo svolgimento di analisi di potabilità dell'acqua, in linea con quanto previsto dal D.Lgs. 31/2001. Nel corso del 2020 si è verificato un unico infortunio in itinere che ha coinvolto un dipendente.

Per il futuro, il Gruppo si prefigge come obiettivo quello di prevedere incontri con i dipendenti per la discussione di tutte le problematiche aziendali sulla salute e sicurezza al fine di sensibilizzare e conoscere il grado di soddisfazione degli stessi sulle iniziative intraprese.

Le misure adottate a tutela della salute durante la pandemia da Covid-19

Nel frangente particolarmente complesso attraversato dal nostro Paese nei primi mesi del 2020, con lo scoppio della pandemia da Covid-19, sono state numerose le sfide che il sistema economico ed imprenditoriale si è ritrovato a dover affrontare per far fronte all'emergenza organizzativa seguita a quella sanitaria.

L'istituzione di un Team di Gestione Crisi, l'informazione continua a clienti, fornitori e risorse, la promozione del lavoro agile per il 98% delle persone in soli 3 giorni: queste le principali direttrici seguite da Fire per conservare una capacità operativa ed occupazionale immutata e tutelare al contempo la salute delle circa 2000 risorse del Gruppo.

Giocando d'anticipo rispetto alle misure di contenimento imposte dal Governo, con la responsabilità dei posti di lavoro da salvaguardare, mettendo salute e sicurezza al pri-

mo posto, Fire ha agito proteggendo persone e operatività.

Le procedure da sempre presenti in azienda, contemplate dal *Business Continuity* e *Disaster Recovery Plan*, sono state rese operative realmente per la prima volta.

Il 22 febbraio 2020 il Team di Gestione Crisi, composto da diverse funzioni aziendali, si è attivato coinvolgendo il dipartimento di *Information Technology* interno al fine di assicurare un assetto adeguato a mettere tutte le risorse nelle condizioni di continuare ad operare da remoto, senza incidere in maniera negativa sulla produttività, rimasta di fatto inalterata nel corso dell'anno.

Anche per il 2020 Fire ha declinato la propria comunicazione esterna attraverso canali online e offline, secondo principi di chiarezza, trasparenza ed utilità, prefiggendosi tre obiettivi principali:



Azione costante portata avanti in parallelo è stata il contrasto al panico da *fake news* grazie alla diffusione di informazioni provenienti da canali ufficiali, relativamente ai comportamenti da seguire e alle norme di igiene, peraltro prontamente rafforzate e mantenute in ogni ufficio: dall'installazione di *dispenser* di gel disinfettante, ad interventi di disinfezione straordinaria degli ambienti e degli strumenti di lavoro, dal mantenimento della distanza di sicurezza, alla misurazione della temperatura e alla fornitura di dispositivi di protezione personale già durante le fasi più critiche dell'emergenza in cui questi ultimi scarseggiavano.

Attraverso lo *smart working*, a tutti i lavoratori del Gruppo è stata garantita l'operatività, e i consulenti del credito hanno continuato a raggiungere oltre 170mila persone al giorno, conciliando inoltre le esigenze di cura familiare. L'unica variazione rispetto alla normale operatività è stato quindi il luogo da cui i vari uffici comunicavano e da cui venivano contattati i clienti delle committenti. Con un'attenzione in più rispetto agli aspetti più psicologici, con ancora più empatia. Persone, che dal proprio salotto, dalla propria cucina o dalla cameretta dei propri figli, hanno continuato a comunicare e interagire con altre persone.





COLLETTIVITÀ, AMBIENTE E VALORE CONDIVISO

La creazione e la distribuzione del valore

Fire è consapevole del valore economico, sociale e relazionale che è in grado di generare e trasmettere ai propri stakeholder ed è per tale ragione che ritiene propria responsabilità restituire parte di tale valore a favore della collettività e dei territori di riferimento.

Il valore economico generato complessivamente dal Gruppo Fire nel 2020 è stato di oltre 49 milioni di euro (50 milioni nel 2019).

La distribuzione di tale valore tra gli *stakeholder* è articolata come segue: il 59% ai dipendenti sotto forma di salari e benefit, il 37% sotto forma di costi operativi, pagamento ai fornitori e investimenti, mentre la restante quota - pari a quasi 2 milioni di euro - distribuita alla Pubblica Amministrazione come imposte versate, agli azionisti sotto forma di utili e alle comunità attraverso erogazioni liberali.

Dati in migliaia di €	2020	2019
Valore economico direttamente generato	49.126	50.057
Valore economico distribuito	44.953	46.870
Costi operativi	16.559	21.276
Salari e benefit dei dipendenti	26.534	24.073
Pagamenti a fornitori di capitale	385	257
Pagamenti alla Pubblica Amministrazione	1.467	1.252
Investimenti nella comunità	81	130
Valore economico trattenuto	4.173	3.187

Sostenibilità della catena di fornitura

In un'economia globale sempre più interconnessa e priva di confini fisici, la catena di fornitura si può ormai considerare come un'estensione delle realtà aziendali e come tale deve essere opportunamente gestita.

Il Gruppo Fire imposta in maniera responsabile il rapporto con i propri fornitori, in un'ottica di continuo miglioramento delle prestazioni e di creazione di valore reciproco, al fine di instaurare proficue e stabili partnership di lungo periodo.

Il processo di acquisto di beni e servizi viene gestito centralmente dalla funzione *Procurement* che avvia il processo di selezione dei fornitori sulla base degli input e dei fabbisogni di prodotti e servizi recepiti dalle diverse funzioni aziendali.

Nel corso del 2020, il Gruppo si è avvalso della collaborazione di oltre 1.500 fornitori, raggruppabili in cinque categorie e quattro fasce dimensionali, sulla base dei prodotti/servizi offerti e in termini di apporto di costi sul relativo fatturato.

Fornitori del Gruppo per categoria

N. fornitori per categoria ⁵	2020	2019
Servizi	1.021	1.298
Consulenze	156	158
Utenze	21	18
Beni	301	190
Investimenti	2	1
Totale fornitori	1.501	1.665

Il Gruppo si impegna a collaborare, laddove possibile, con fornitori operanti nei territori di riferimento con l'obiettivo di supportare e favorire lo sviluppo dell'economia locale e creare valore. Questo principio viene applicato sia in Italia sia in Romania.

Fornitori del Gruppo per dimensione

% Fornitori per dimensione	2020	2019
Big > 500mila € di fatturato	61%	63%
Large 100-500mila € di fatturato	19%	16%
Medium 30-100 mila € di fatturato	12%	12%
Small < 30 mila € di fatturato	9%	9%

Distribuzione dei fornitori per area geografica (%)

Fornitori per area geografica	2020	2019
Italia	74,5%	95,6%
di cui Sicilia	22,3%	31,6%
Estero	25,5%	4,4%
di cui Romania	16,1%	-

Distribuzione del budget di spesa per area geografica (%)

Allocazione della spesa per area geografica	2020	2019
Italia	71,7%	98,5%
di cui Sicilia	11,2%	21,3%
Estero	28,3%	1,5%
di cui Romania	6,5%	-

Il processo attualmente in vigore di selezione, qualifica e monitoraggio dei fornitori prevede una valutazione basata su requisiti etici, economici e tecnico-organizzativi, mentre non sono attualmente previsti criteri specifici di natura ambientale o sociale.

Il Gruppo ha implementato un sistema di monitoraggio costante della regolarità delle informazioni e della documentazione richieste in fase di qualifica e l'eventuale conferma dello status di fornitore qualificato passa anche attraverso una valutazione del servizio erogato o del bene

venduto ad opera del dipartimento *Procurement*, di concerto con i fruitori diretti dei beni o servizi stessi.

Si segnala inoltre che all'interno di tutti i contratti di fornitura di servizi sono previste apposite clausole che vincolano i relativi fornitori al rispetto della normativa vigente in ambito previdenziale, assicurativo e di salute e sicurezza sul lavoro, nonché ad attenersi ai principi contenuti all'interno del Codice Etico di Gruppo e dei MOD 231 delle singole società con cui intrattengono rapporti.

Uno sguardo al 2021

Con l'obiettivo di ottimizzare e digitalizzare i processi di *Procurement*, nel corso del primo semestre 2021, il Gruppo Fire ha lavorato alla definizione di un nuovo portale digitale di qualifica dei fornitori. Tale piattaforma, che sarà operativa nella seconda metà dell'anno, mira a creare una maggiore sinergia con i fornitori o potenziali tali, che avranno la possibilità di gestire in autonomia

la propria posizione all'interno dell'Albo, aggiornando costantemente le informazioni e dati utili ai fini di una eventuale qualifica.

Attraverso una serie di questionari e un set di documenti da fornire, il portale permetterà di assegnare un rating qualitativo ai singoli soggetti, che saranno valutati anche attraverso specifici driver di sostenibilità di natura sociale e ambientale.

5 Si segnala che, per ragioni di contabilizzazione dei fornitori nei sistemi aziendali, un fornitore potrebbe essere conteggiato più volte se registrato per diverse categorie.

Impatto ambientale e ruolo dell'innovazione

La tutela ambientale, la lotta al cambiamento climatico e la salvaguardia degli ecosistemi sono, oggi, un elemento imprescindibile da tenere in considerazione nell'agire quotidiano di cittadini, istituzioni e imprese, sempre più chiamate ad agire in maniera proattiva per ristabilire un equilibrio tra ambiente ed economia.

In ragione del modello di business e dell'operatività del Gruppo Fire, gli impatti diretti e indiretti di natura ambienta-

le risultano essere circoscritti ai consumi di energia, acqua, materiali di consumo e allo smaltimento di rifiuti.

Le principali fonti di consumo di energia del Gruppo sono l'utilizzo dei sistemi di riscaldamento e condizionamento, i sistemi di illuminazione degli uffici, il funzionamento della piattaforma tecnologica e degli apparati connessi e l'utilizzo delle postazioni di lavoro, a cui si accompagnano infine i consumi di carburanti del parco auto.

I consumi di energia del Gruppo

Consumi energetici diretti (in GJ)	2020	2019
Gas naturale ⁶	275	0
Gasolio	1.180	1.293
Benzina	196	243
Consumi totali	1.651	1.536

In termini di consumi energetici, rispetto al 2019, nonostante il massiccio ricorso allo *smart working* da parte dei dipendenti del Gruppo, si è registrato un leggero aumento nel consumo aggregato, in gran parte giustificato dall'ingresso nel perimetro di Gruppo della controllata rumena.

Consumi energetici indiretti (in GJ)	2020	2019
Energia elettrica acquistata	4.601	3.297
di cui Italia	3.268	3.297
di cui Romania	1.333	-

Anche con riferimento alle relative emissioni di CO₂, sia di natura diretta (emissioni Scopo 1) che indiretta (emissioni Scopo 2), come si evince dalla tabella sottostante, l'impatto in termini emissivi del Gruppo ha registrato un leggero aumento, proporzionato all'aumento dei consumi di energia in ragione della variazione del perimetro di rendicontazione.

Le emissioni di CO₂ del Gruppo

Emissioni dirette Scopo 1 (in tCO ₂)	2020	2019
Gas naturale	15,5	0
Gasolio	86,8	95,1
Benzina	13,1	16,2
Emissioni totali	115,4	111,3

Emissioni indirette Scopo 2 (in tCO ₂)	2020	2019
Energia elettrica acquistata	459	327
di cui Italia	326	327
di cui Romania	133	-

6 Il consumo di gas naturale fa riferimento alla controllata rumena, non presente nel corso del 2019.

Con l'obiettivo di agire per la costante riduzione dell'impronta energetica del Gruppo, Fire prevede specifiche azioni volte alla riduzione dei consumi di energia, che passano anche attraverso la sensibilizzazione di risorse ed ospiti delle diverse sedi ad un uso corretto di fonti energetiche e idriche. Per il prossimo futuro sono inoltre in fase di pianificazione ed implementazione iniziative di compensazione delle emissioni di CO₂ prodotte dal Gruppo.

In merito all'efficienza energetica degli immobili, vengono inoltre regolarmente implementati accorgimenti di manutenzione costante finalizzati all'ottimizzazione dei consumi e alla diagnostica ambientale.

Riguardo ai materiali di consumo, la politica praticata dal Gruppo prevede alcune azioni volte all'efficientamento dei relativi processi di utilizzo, realizzate partendo da processi continui di mappatura e successiva digitalizzazione di diverse attività aziendali.

Semplici accorgimenti ispirati al buon senso - quali la sostituzione del cartaceo in favore dell'invio di comunicazioni via e-mail, la gestione delle riunioni attraverso piattaforme di *video conferencing* per minimizzare gli spostamenti anche prima dell'arrivo della pandemia - sono divenute la prassi operativa di riferimento nel corso del 2020, ed hanno contribuito in maniera sostanziale alla mitigazione degli impatti ambientali legati all'uso dei mezzi di trasporto.

Con riferimento alle fonti idriche, la cui natura di consumo deriva unicamente dall'uso sanitario degli uffici, si evince un trend in aumento nei confronti dei consumi nel corso del biennio, anche in questo caso giustificato dall'ingresso nel perimetro di rendicontazione di nuove società.

Prelievi idrici (in litri)	2020	2019
Risorse idriche di terze parti	11.000	8.000

Anche i processi di *procurement* sono pensati per combinare efficienza energetica, efficacia rispetto agli obiettivi di business e ricadute sull'ambiente. Tutta la carta acquistata è certificata FSC, il marchio relativo allo standard internazionale che garantisce che i materiali utilizzati per la produzione provengono da foreste gestite in modo responsabile.

In ragione della natura del *business model* di Fire, le attività del Gruppo non determinano impatti rilevanti sul sistema ambiente in relazione al tema della gestione e riduzione dei rifiuti.

Le principali fonti di produzione di rifiuti derivanti dall'operatività del Gruppo sono legate alla presenza delle risorse presso le varie sedi e allo smaltimento dei rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).



Nel giugno 2020, Fire ha pubblicato la sua Politica Ambientale, che riassume i principali elementi che guidano l'agire della Società con riferimento alle tematiche ambientali.

Fire pone il proprio impegno in materia ambientale al pari di tutte le altre esigenze di tipo gestionale e organizzativo, pianificando e mettendo in atto gli obiettivi ambientali e i relativi traguardi, controllando con continuità l'andamento di tali programmi, e apportando, se necessario, le opportune azioni correttive.

Nel settembre 2020, la Politica e il relativo Sistema di Gestione Ambientale hanno ottenuto la certificazione ISO 14001:2015, la norma maggiormente riconosciuta a livello internazionale che dimostra l'impegno al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali e, più in generale, l'attenzione a politiche di sostenibilità ambientale.

Nel corso del 2020 si nota un incremento rilevante delle quantità di rifiuti prodotte, parzialmente imputabile ad attività di dematerializzazione degli archivi e dei magazzini del Gruppo che hanno preso il via nella seconda parte dell'anno, e che hanno comportato lo smaltimento di rifiuti cartacei e di apparecchiature hardware obsolete sostituite nel 2019. Tali attività sono poi proseguite e si concluderanno nel corso del 2021.

Rifiuti prodotti per tipologia e peso (in t)	2020	2019
Rifiuti pericolosi ⁷	5	1
Rifiuti non pericolosi	2	1
Totale rifiuti prodotti	7	2

Con riferimento, invece, ai rifiuti prodotti dalla popolazione aziendale nel quotidiano, Fire promuove ormai da anni la raccolta differenziata presso tutte le sedi, in accompagnamento a specifiche campagne di sensibilizzazione periodiche rispetto alla corretta collocazione dei rifiuti e alla loro riduzione, soprattutto in relazione alla carta, di cui viene incoraggiato un uso responsabile, con impostazioni di sistema che favoriscono il risparmio sia di fogli che di toner.

Rispetto al consumo di plastica, l'azienda ha intrapreso dal 2019 un percorso di progressiva eliminazione della stessa, a partire dai distributori di bevande e alimenti, promuovendo al contempo la cultura del plastic free presso la popolazione aziendale tramite contest a tema ecologico, omaggio a tutte le risorse di borracce termiche e campagne di sensibilizzazione ricorrenti.

In aggiunta alle attività di mitigazione degli impatti ambientali diretti maggiormente percepibili sopra descritti, il Gruppo si è attivato per implementare una serie di strumenti strettamente connessi alle tematiche di **digitalizzazione e innovazione**, con l'obiettivo di agire in maniera ambientalmente responsabile anche dal punto di vista dei servizi offerti.

In area informatica, i principali progetti con impatto positivo sulla sostenibilità sono stati due: l'iperconvergenza e gli strumenti di *digital payment*.

Una infrastruttura server in iperconvergenza permette la scalabilità dei sistemi e un utilizzo delle loro funzioni sulla base delle effettive necessità. Essa permette all'intera struttura di sistema di essere maggiormente sostenibile rispetto a una più tradizionale, anche grazie a una minore manutenzione e un impatto immediato su consumi energetici diretti e di quelli dovuti alla dissipazione di calore, con un risparmio di oltre l'80% di energia.

Un'ulteriore riduzione dei consumi energetici deriva dall'utilizzo dell'infrastruttura di virtualizzazione delle postazioni Client, avviato agli esordi della pandemia e utilizzata ormai in maniera sistemica dalle funzioni aziendali coinvolte.

Sempre nel corso del 2020, Fire ha completato il progetto *"Pay By Link"* per lo sviluppo del modulo di pagamenti on-line, con l'obiettivo di ampliare l'offerta nell'ambito dei pagamenti digitali. Questo progetto ha messo le basi per lo sviluppo del portale di self collection *"I-solver"*, che entrerà

ufficialmente in esercizio nel corso del 2021. Il progetto porta con sé una serie di benefici sia a livello operativo nei confronti dei clienti finali (con un miglioramento della fruibilità dei servizi di gestione del credito e un'attenzione maggiore legata agli aspetti di riservatezza delle informazioni), sia a livello ambientale, in quanto la forte spinta alla digitalizzazione dei pagamenti garantisce un minore ricorso al consumo di carta e li rende possibili senza la necessità di spostamenti fisici con conseguente trasporto.

- **80%**
nei consumi di
energia per i sistemi



Parola d'ordine: dematerializzazione

La dematerializzazione è un atto concreto che privilegia la non produzione di rifiuti e scarti attraverso scelte più virtuose che contemplano un minor impiego di materia prima, senza per questo inficiare l'efficienza operativa.

Nel 2020 il Gruppo Fire ha iniziato un processo di dematerializzazione, all'interno del quale il primo obiettivo è stato ridurre l'impatto ambientale derivante dall'uso e dall'archiviazione di documenti cartacei. In particolare, Fire ha dato il via ad

un processo di smaltimento degli archivi cartacei aziendali col loro conferimento a cartiere locali per il riciclo. Tale processo, che si concluderà nel 2021, rappresenta solamente l'inizio di un percorso *"paperless"* che vedrà, nel prossimo futuro, il perseguimento di due fini: l'adozione di nuovi criteri per evitare o ridurre sensibilmente il ricorso a documenti cartacei e la dematerializzazione di quelli già esistenti negli archivi attraverso la loro digitalizzazione.

⁷ Si considerano rifiuti pericolosi le apparecchiature elettroniche contenenti e non contenenti clorofluorocarburi (4,5 tonnellate), i toner (0,04 tonnellate), il ferro e l'acciaio (0,6 tonnellate).

Associazioni no-profit

Parte della redistribuzione del valore generato dal Gruppo avviene attraverso il supporto finanziario o organizzativo ad iniziative green e a scopo benefico portate avanti da associazioni no-profit.

È il caso di **Save the Children**, associazione internazionale la cui attività è volta ad assicurare cure mediche, cibo, acqua potabile, materiale scolastico e protezione da qualsiasi tipo di abuso e sfruttamento ai bambini di tutto il mondo, a cui Fire assicura il proprio sostegno economico costante ormai dal 2007, incrementandone la portata a ogni “compleanno” dell'azienda.

Quello del **sostegno all'infanzia** è un tema particolarmente caro al Gruppo che individua nell'opportunità di avere un impatto positivo sulla crescita di bambini e ragazzi una delle forme più concrete di impegno a favore di un futuro più equo ed inclusivo a livello globale.

Ogni anno dalla propria fondazione, il Gruppo avvia un nuovo programma di supporto completo a favore di un minore in diverse località del mondo. Nel 2020 i minori sostenuti a distanza sono stati 28, con riflessi positivi diretti e tangibili non solo sulle loro prospettive di vita, ma anche su quelle delle comunità in cui vivono, in un circolo virtuoso innescato dalla possibilità di vedere soddisfatti non solo i propri bisogni primari, ma anche quelli che permetteranno di accedere a condizioni di vita migliori, quali ad esempio l'istruzione.

Con lo scoppio della pandemia da Covid-19, l'aiuto ai minori rientranti nel programma di supporto Fire si è focalizzato in particolar modo sul sostegno all'**istruzione**, attraverso la fornitura di dispositivi necessari per le lezioni e lo studio a distanza, al fine di evitare che situazioni di disagio economico si traducessero anche in digital divide e gap di istruzione.

Nell'ottica di favorire una consapevolezza diffusa relativamente alle tematiche oggetto di supporto, il Gruppo diffonde regolarmente informazioni in merito al proprio impegno sociale attraverso i canali di comunicazione, sia interni che esterni, con l'obiettivo di sensibilizzare i propri stakeholder rispetto alla responsabilità che le imprese devono assumersi nei confronti della collettività, che sia essa intesa come comunità locale del proprio territorio di riferimento o globalmente diffusa come nel caso di **Save the Children**.

Al fine di monitorare i risultati delle attività di sostegno finanziate, Fire mantiene un dialogo costante con l'Associazione, la quale fornisce costantemente aggiornamenti sui minori sostenuti e sull'evoluzione delle comunità di riferimento.

Con specifico riferimento alla comunità rumena, nel corso del 2020 il supporto nei confronti del territorio di riferimento si è concretizzato nella donazione di attrezzature e arredi a una scuola del comune di Iasi, città in cui si trova la sede aziendale.



A complemento dei programmi di sostegno, nel 2020 sono stati destinati ad associazioni no-profit anche i premi previsti da gare nell'ambito di iniziative di team building organizzate durante il *lockdown*. Queste competizioni interne, nate

inizialmente con l'intento di rafforzare i rapporti tra colleghi anche in tempi di pandemia, si sono quindi trasformate in gare di solidarietà per individuare l'associazione benefica a cui destinare il premio spettante.

Fire e le collaborazioni con il mondo accademico

Da sempre il Gruppo coltiva relazioni e mantiene partnership attive e collaborazioni strategiche con il mondo dell'istruzione, con particolare focus verso le Università e le Scuole di specializzazione.

Da anni sono attive collaborazioni con le Università siciliane di Messina, Catania e Palermo. Lo scopo è quello di attrarre i migliori talenti presenti nelle diverse facoltà, attraverso l'attivazione di tirocini o la formulazione di offerte di lavoro a cura delle società del Gruppo, garantendo così un contributo all'occupazione locale. Nel prossimo futuro, Fire ha inoltre in programma la pianificazione di incontri dedicati al tema dell'imprenditorialità al Sud Italia, da tenersi presso Università o scuole locali.

In funzione di specifiche esigenze tecniche, la ricerca di collaborazioni si amplia ad altri poli di eccellenza accademica italiana come l'Università “La Sapienza” di Roma, il Politecnico di Torino, l'Università Commerciale L. Bocconi” e altre.

Nella seconda parte del 2020 sono inoltre stati intensificati i rapporti con l'Università della Calabria, con la quale Fire collaborerà nel corso del 2021 tramite la partecipazione, in veste di partner, al Master Universitario di II livello in Data Science promosso dal Dipartimento di Economia Statistica e Finanza “Giovanni Anania”.

Lo stesso approccio rispetto al rapporto con il mondo universitario si espleta in Romania, dove Fire è divenuta partner dell'Università di Iasi.

Uno sguardo al 2021

Per il futuro, Fire intende identificare e implementare una serie di iniziative con ricadute positive sulle comunità locali di riferimento, andando oltre il mero sostegno, ma concretizzando il proprio impegno nel coinvolgimento diretto delle sue risorse quali primi ambasciatori e contributori delle iniziative ritenute rilevanti.

In particolare, la speranza è quella di poter riprendere iniziative rimaste bloccate a causa delle restrizioni legate all'emergenza pandemica. Ne

è un esempio, “Diventa anche tu Babbo Natale”, pensata nella sede rumena del Gruppo per raccogliere letterine di bambini in situazione di difficoltà economica o di salute e consegnare i regali richiesti.

Infine, sempre in Romania, nel 2021 è ripreso il sostegno economico alla ONG “Alaturi de Voi” che si occupa di servizi a supporto di persone con disabilità.

Nota metodologica per la redazione del Bilancio

Il presente documento rappresenta la quindicesima edizione del Bilancio di Responsabilità del Gruppo Fire.

Il Bilancio, redatto su base volontaria e in conformità ai GRI Standards ‘opzione *Core*’ pubblicati dal Global Reporting Initiative, ha l'obiettivo di fornire una **rappresentazione organica e trasparente delle attività svolte dal Gruppo**, delle performance e dell'impatto prodotto nei confronti dei propri stakeholder in ambito economico, ambientale e sociale.

Per questo motivo, la scelta degli indicatori di performance rendicontati si basa sull'analisi di materialità descritta all'interno del paragrafo **“Temi materiali e stakeholder”**, a partire dalla quale sono stati identificati le tematiche materiali rilevanti e gli stakeholder di riferimento del Gruppo per l'anno 2020.

Per la redazione del presente documento sono stati applicati i Principi di rendicontazione previsti dallo *Standard GRI 101* per la definizione dei contenuti (Inclusività degli stakeholder, Contesto di sostenibilità, Materialità e Completezza) e della qualità del report (Accuratezza, Equilibrio, Chiarezza, Comparabilità, Affidabilità e Tempestività).

Il perimetro di reporting dei dati economici è lo stesso del Bilancio Consolidato 2020 di Gruppo, mentre il perimetro dei dati e delle informazioni non finanziarie comprende la Capogruppo Fire Group e le società controllate Fire, Creset e Fire Credit, salvo in casi opportunamente segnalati.

I dati e le informazioni riportati nel documento sono riferiti all'anno 2020 e i trend di performance al biennio 2019-2020, laddove possibile.

Il riepilogo degli indicatori rendicontati e le relative pagine di riferimento sono riportati all'interno del GRI Content Index, presente nell'ultimo capitolo *“GRI Content Index”*. Inoltre, sono presenti all'interno del testo KPI quantitativi elaborati dal Gruppo non previsti dai GRI Standard e riferibili alle tematiche materiali emerse dall'analisi di materialità condotta.

Per il calcolo dei consumi energetici diretti di gasolio, benzina e gas naturale riferibili all'informativa GRI 302-1 sono stati utilizzati i fattori di conversione forniti dal Ministero della Transizione Ecologica sulla base di elaborazione dati di ISPRA (Tabella parametri Standard Nazionali – anno 2020). La medesima fonte è stata inoltre utilizzata per il calcolo delle emissioni di Scopo 1 relative ai consumi energetici diretti (GRI 305-1). Per quanto attiene invece alle emissioni di Scopo 2 derivanti dall'energia elettrica acquistata (GRI 305-2), sono stati considerati fattori di emissione forniti da Terna sulla base di elaborazione dati Enerdata (‘Confronti Internazionali’ – anno 2017).

Il presente documento è disponibile sul sito web www.fire.eu, alla sezione “Sostenibilità”.

Per maggiori informazioni in merito al Bilancio di Responsabilità 2020 del Gruppo Fire è possibile contattarci, inviando una mail a:
sustainability@fire.eu

Indice dei contenuti GRI

Standard universali - informativa generale

Rif	Descrizione	Pagine	Note
GRI 101: Principi di rendicontazione 2016			
GRI 102: Informativa generale 2016			
Profilo dell'organizzazione			
102-1	Nome dell'organizzazione	Copertina	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	12-17, 29	
102-3	Luogo della sede principale	Quarta di copertina	
102-4	Luogo delle attività	12	
102-5	Proprietà e forma giuridica	12	
102-6	Mercati serviti	12-17, 27-28	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	12-15, 40, 59	
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	40-41	
102-9	Catena di fornitura	60-61	
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	69	
102-11	Principio di precauzione	22	
102-12	Iniziative esterne	7-9, 25	
102-13	Adesione ad associazioni	7-9, 33	
Strategia			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	IV-V	
Etica e integrità			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	23-25	
Governance			
102-18	Struttura della governance	20-21	

Rif	Descrizione	Pagine	Note
Coinvolgimento degli stakeholder			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	5-6	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	49	
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	2-3	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	2-3, 6	
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	2-6	
Pratiche di rendicontazione			
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	69	
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	2-3, 69	
102-47	Elenco dei temi materiali	2-3	
102-48	Revisione delle informazioni	-	Non sono state effettuate revisioni delle informazioni contenute in report precedenti
102-49	Modifiche nella rendicontazione	69	
102-50	Periodo di rendicontazione	69	
102-51	Data del report più recente	-	Il report più recente è relativo all'anno di rendicontazione 2019.
102-52	Periodicità della rendicontazione	-	Il report ha cadenza annuale.
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	69	
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	69	
102-55	Indice dei contenuti GRI	70-76	
102-56	Assurance esterna	-	Il presente report non è stato sottoposto ad assurance esterna da parte di soggetti terzi.
GRI 103: Modalità di gestione			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	2-4	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	22, 27-28, 33, 39, 45, 49-51, 55, 60, 62-63, 66	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione		

Standard specifici - categoria economica

Rif	Descrizione	Pagine	Note
GRI 201: Performance economiche 2016			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	59	
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016			
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	61	
GRI 205: Anticorruzione 2016			
205-2	Comunicazione e formazione circa le politiche e le procedure anticorruzione	25	
205-3	Incidenti confermati di corruzione e azioni intraprese	-	Nel periodo di rendicontazione non sono stati rilevati episodi di corruzione.
GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale 2016			
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	24	

Standard specifici - categoria ambientale

Rif	Descrizione	Pagine	Note
GRI 302: Energia 2016			
302-1	Consumi energetici all'interno dell'organizzazione	62	
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018			
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	63	
303-3	Prelievo idrico	63	
GRI 305: Emissioni 2016			
305-1	Emissioni dirette (Scope 1) di gas a effetto serra	62	
305-2	Emissioni dirette (Scope 2) di gas a effetto serra	62	
GRI 306: Rifiuti 2020			
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	63-64	
306-3	Rifiuti prodotti	63-64	

Standard specifici - categoria sociale

Rif	Descrizione	Pagine	Note
GRI 401: Occupazione 2016			
401-1	Nuove assunzioni e turnover	43-44	
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o a tempo determinato	49	
GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management 2016			
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	-	Le tempistiche applicate dal Gruppo risultano in linea con la normativa vigente per il settore.

Rif	Descrizione	Pagine	Note
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	55	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	55	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	55	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	55	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	55	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	55	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	55	
GRI 404: Formazione e istruzione 2016			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	45-47	
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	47	
404-3	Percentuale di dipendenti ricevente regolari prestazioni e relazioni di evoluzione della carriera	48	
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	20, 40-41	
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	50	
GRI 406: Non discriminazione 2016			
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	51	
GRI 413: Comunità locali 2016			
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	66-67	

Rif	Descrizione	Pagine	Note
GRI 417: Marketing e etichettatura 2016			
417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	43	
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	43	
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	43	
GRI 418: Privacy dei clienti 2016			
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	-	Nel periodo di rendicontazione non sono state ricevute denunce comprovate riguardanti violazioni della privacy e perdita di dati dei clienti.
GRI 419: Compliance socio economica 2016			
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	-	Nel periodo di rendicontazione non sono state rilevate non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica.

Ulteriori indicatori non-GRI

Rif	Descrizione	Pagine
Non GRI – 1	Numero di lavoratori non dipendenti coperti da agevolazioni oltre i requisiti contrattuali	51
Non GRI – 2	Percentuale di dipendenti coperti da programmi di welfare integrativi	51
Non GRI – 3	Numero di dipendenti che hanno la possibilità di lavorare da remoto	51
Non GRI – 4	Percentuale di reclami fondati ricevuti attraverso i canali messi a disposizione	35
Non GRI – 5	Numero di richieste di audit ricevuti o richieste di compilazione di questionari da parte delle committenti	32
Non GRI – 6	Percentuale delle committenti che si rivolgono nuovamente al Gruppo per la fornitura di servizi	28
Non GRI – 7	Investimenti in hardware e software e percentuale sul fatturato	29-30
Non GRI – 8	Posizioni nette gestite	14
Non GRI – 9	Avanzamenti di carriera	48
Non GRI – 10	Fornitori per dimensione	60
Non GRI – 11	Clienti per segmento	15
Non GRI – 12	Numero di piani di rientro (garantiti da cambiali e non) concordati con clienti finali	37
Non GRI – 13	Numero di cambiali raccolte dalla rete di credit management	37
Non GRI – 14	Numero di clienti finali supportati nella gestione della richiesta di moratoria	36
Non GRI – 15	Numero di clienti finali supportati nella gestione della richiesta di misure di forbearance	36



GRUPPO FIRE

www.fire.eu

