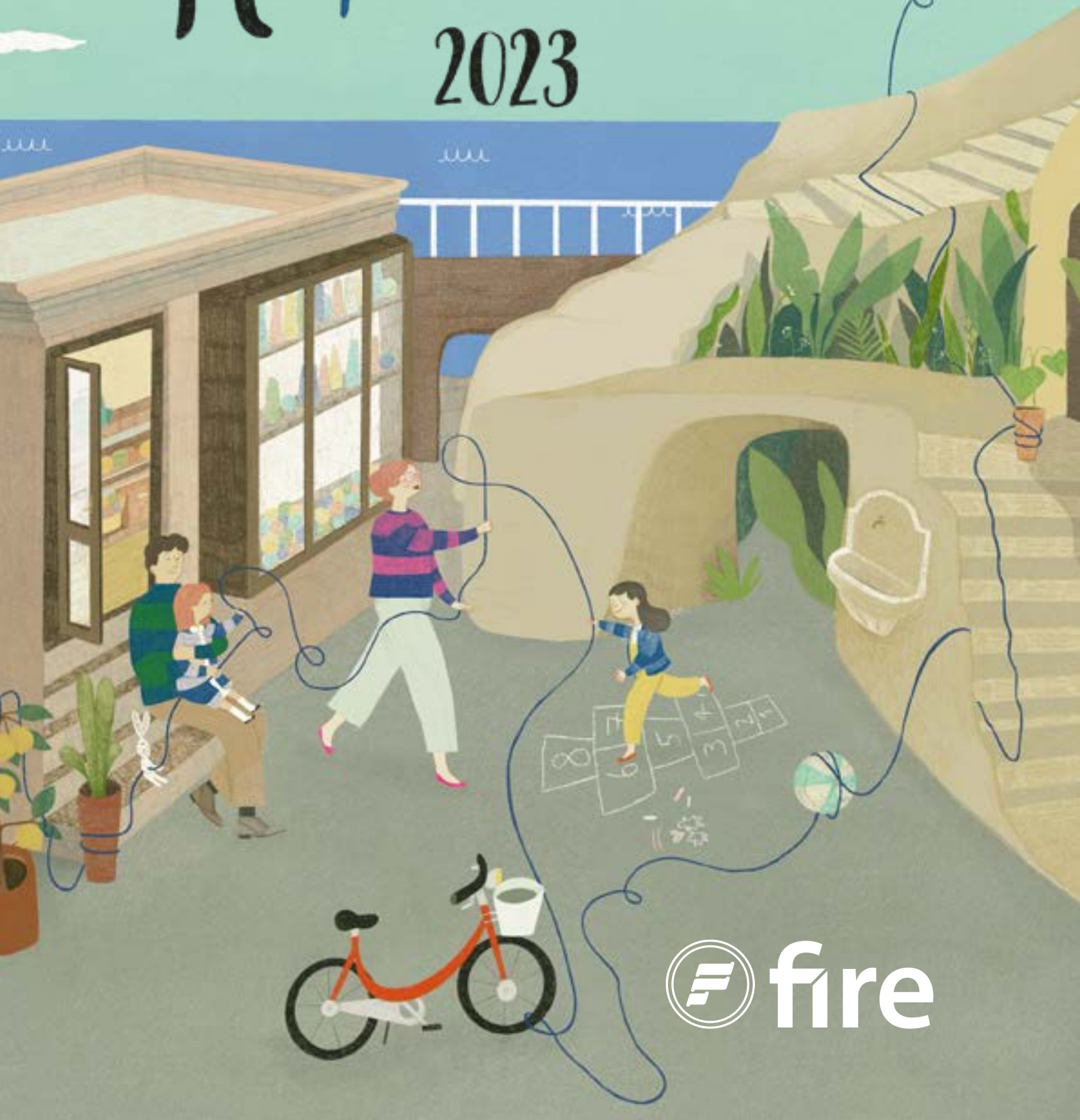
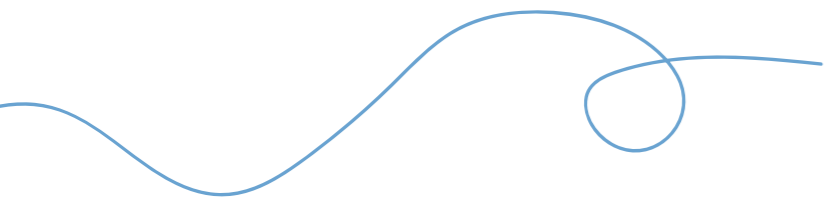


# BILANCIO DI *Responsabilità* 2023





All'interno di questo *report* troverai il libro illustrato

*"Il Gomitolo di Solevento. Storia di una famiglia che si ingarbugliò con i soldi."*

I testi, pensati per essere fruiti secondo più livelli di lettura - da bambini e bambine dagli 8 anni in su, o più piccoli se affiancati da un adulto – ma anche da adulti che possono trarne spunti di riflessione sulle tematiche trattate, sono stati rivisti e approvati dalla Psicologa Maruska D'Agostino, che ringraziamo per il suo prezioso supporto.



libro



report

**Le pagine della storia e del report sono contrassegnate da queste icone cliccabili che permettono, qualora lo si desidera, di procedere nella lettura dei due contenuti separatamente.**

© 2024 Gruppo Fire  
Via dell'Unione 3, Milano







Testi di: Sonia Di Nuzzo  
Illustrazioni e progetto grafico: Cecilia Turchelli - [Zilla Report](#)

Tutti i diritti riservati.  
È vietata la riproduzione, anche parziale, con qualsiasi mezzo, senza il consenso dell'autore.  
Per richiedere copia cartacea o informazioni rivolgersi a [sustainability@fire.eu](mailto:sustainability@fire.eu).

# BILANCIO DI Responsabilità 2023



# SOMMARIO

Lettera del Presidente agli <i>Stakeholder</i>	6	 <b>IL VALORE CONDIVISO</b>	56	 <b>LE PERSONE DEL GRUPPO</b>	90	 <b>L'AMBIENTE E LA COLLETTIVITÀ</b>	124
		La creazione e la distribuzione del valore	57	I rapporti di lavoro	91	L'impatto ambientale e il ruolo dell'innovazione	124
 <b>SUSTAINABILITY ROAD</b>	14	La Sostenibilità della catena di fornitura	58	I dipendenti	92	Le fonti energetiche e le emissioni di CO <sub>2</sub>	126
Il nostro percorso ESG	14			I consulenti e i professionisti	97	Le fonti idriche	130
La <i>Roadmap</i> di sostenibilità	15	 <b>L'ATTENZIONE AI CLIENTI</b>	64	Il processo di selezione	99	I rifiuti prodotti	130
I temi materiali e l' <i>Impact Materiality Matrix</i>	17	La sinergia con le società committenti	64	I dipendenti	99	I progetti di miglioramento dell'impatto ambientale	132
Gli <i>Stakeholder</i>	20	L'innovazione nella fornitura di servizi e la ricerca del cambiamento utile	68	I consulenti e i professionisti	101	Il supporto alle associazioni <i>no-profit</i>	132
		La qualità dei servizi offerti	75	Lo sviluppo e la valorizzazione delle competenze	102	Le collaborazioni con il mondo accademico	134
 <b>IL GRUPPO FIRE</b>	28	La sicurezza dei dati e delle informazioni	77	La formazione del personale dipendente	103		
Il mercato di riferimento	28	La tutela dei diritti del cliente finale	79	L'aggiornamento dei consulenti e dei professionisti	104	Nota metodologica per la redazione del Bilancio	140
Il profilo del Gruppo	29	La trasparenza e la responsabilità nei servizi	84	La cura delle competenze professionali e dei talenti	105	<i>Annex</i> (tabelle)	141
La storia	29	La gestione del conflitto di interessi	85	Il <i>welfare</i> e il benessere	111	Tematiche rilevanti e relativi KPI	145
Le Società del Gruppo e i servizi offerti	32			Il dialogo con le rappresentanze sindacali e le relazioni istituzionali	114	GRI <i>content index</i>	148
La <i>Governance</i> e la gestione dei rischi	38			La sicurezza sul lavoro	116	Relazione della Società di Revisione Indipendente sul Bilancio di Responsabilità	154
L'identificazione e la gestione dei rischi	40						
L'etica e la trasparenza	45						



# LETTERA DEL PRESIDENTE AGLI STAKEHOLDER



Caro lettore,

anche quest'anno è arrivato un momento significativo della vita aziendale: la pubblicazione del **Bilancio di Responsabilità**, giunto alla sua **diciottesima edizione**.

Per celebrare l'essere diventato "maggioranno" di questo documento per noi così denso di significato, abbiamo deciso di dargli una forma diversa rispetto agli scorsi anni. Ecco perché, fra le pagine che dettagliano le nostre *performance* non finanziarie, troverai anche un racconto: **una storia che parla a bambini, ragazzi e adulti di debito**.

**Debito.** Una parola difficile da pronunciare e gestire senza una certa vergogna. Noi che ci lavoriamo ogni giorno, però, facendo del nostro meglio perché si liberi da questo stigma, ci rendiamo conto di quanto sia, invece, necessario parlarne.

Nella storia, intitolata **"Il Gomitolo di Solevento. Storia di una famiglia che si ingarbugliò con i soldi"**, il debito prende la forma di un gomitolo che, dipanandosi nella quotidianità di una famiglia "della porta accanto" a causa di eventi comunissimi, comincia ad ingarbugliarsi, causando disagio economico, ma soprattutto psicologico.

Quando i due protagonisti, affiancati da esperti, si lasciano guidare nel percorso che li porterà a rimettere ordine nella loro situazione debitoria, e finanziaria in generale, si sentiranno sollevati da un gran peso e tornerà il sereno.

Siamo ben coscienti che non tutte le storie vere di questo tipo possano avere un lieto fine, ma siamo anche fermamente convinti che molte più persone potrebbero vivere un momento di difficoltà economica con maggiore serenità, se fossero correttamente consigliate e affiancate. Se fossero consapevoli di avere, in materia di debito, dei doveri e dei diritti, e che esistono modi per districare la matassa anche quando sembra impossibile.

Oltre a questa iniziativa, che fa leva sul potere dello storytelling per veicolare un messaggio purtroppo ad oggi trascurato, e che diventerà un progetto editoriale vero e proprio destinato anche alle scuole, nel 2023, per rimettere in circolo in forma divulgativa a favore del cliente consumatore la nostra esperienza, abbiamo creato la newsletter **"FirEducation"**, uno spazio dedicato ai clienti finali destinatari delle azioni di gestione del credito, con contenuti di diverso tipo - dagli aspetti più pratici e concreti, a quelli psicologici, parimenti importanti e spesso sottovalutati.



Sergio Bommarito Presidente e AD del Gruppo Fire

L'impegno per sostenere la cultura del credito sostenibile si è concretizzato, sempre nel 2023, nella scelta di diventare socio sostenitore della **Fondazione "Lucio Papirio"**, ente che persegue finalità di formazione, ricerca e divulgazione scientifica nelle materie dell'analisi giuridica, macroeconomica, finanziaria e di struttura del credito, con particolare riferimento ai finanziamenti generati dal sistema creditizio alle imprese e ai consumatori.

Nell'ambito delle iniziative di diffusione di conoscenza sulla relazione fra gestione del credito ed impatto ESG, ci ha fatto particolarmente piacere essere scelti da due università siciliane, l'**Università degli Studi di Enna "Kore"** e l'**Università degli Studi di Messina** per raccontare il nostro percorso ESG e la sua rendicontazione, oltre ad essere stati selezionati

da quest'ultimo ateneo quale esempio di *best practice* per uno studio dal titolo *"Business Model Innovation and Reporting Process for Sustainability: Insight from the Credit Management Industry"*, in fase di revisione per la pubblicazione su una prestigiosa rivista internazionale di accounting.

Siamo onorati di stimolare la consapevolezza sull'impatto sociale ed economico della nostra attività perché coscienti che accompagnare singoli individui, famiglie e imprese verso un nuovo equilibrio economico e, nel lungo termine, verso la stabilità, rafforzandone l'educazione finanziaria e permettendone la re-inclusione nel ciclo del credito, promuova di fatto equità sociale.

Per farlo in maniera sempre più sostenibile, anche nel 2023, abbiamo implementato azioni mirate a migliorare la qualità del servizio reso al cliente in difficoltà di pagamento.



Tali azioni sono raggruppate nella **Roadmap ESG 2022-2024**, un documento di programmazione e monitoraggio, che raccoglie e sintetizza pilastri, obiettivi, iniziative e relativi KPI di misurazione: uno strumento di lavoro pratico per il team del neonato **Sustainability Team**, creato proprio nel 2023 a supporto della governance e dell'execution delle attività ESG, in aggiunta al Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità già esistente. Questo documento mostra come, nel concreto, leghiamo gli obiettivi di business a quelli di sostenibilità, integrandoli nella visione strategica di medio e lungo periodo.

Il 2023, secondo anno di implementazione della Roadmap, è stato caratterizzato da diverse iniziative rilevanti per il cammino di continua evoluzione del Gruppo.

A livello societario, sono state due le novità principali. Ad aprile, è nata **Effe46**, società dedicata alla gestione delle special situation, ovvero operazioni di gestione di crediti e asset particolarmente articolate che per la loro complessità richiedono

un approccio e un pool di competenze professionali specifiche. Ad agosto, dalla sinergia tra il Gruppo Fire e un team di professionisti legali con esperienza pluriennale nella gestione e recupero giudiziale e stragiudiziale, è stata creata **Effe Legal, Società tra Avvocati** a forte connotazione tecnologica.

A livello operativo, il 2023 ci ha visti espandere la rete di **partnership strategiche negli acquisti NPL**, consolidando al contempo la nostra posizione di investitori diretti. In uno scenario che sembra mostrare un crescente disinteresse da parte degli investitori rispetto agli NPL, noi riteniamo sia un ambito di attività in cui player dotati di determinate competenze e strutture organizzative possano ancora restituire ad economia e società valore che sarebbe altrimenti bloccato nelle varie forme che il credito deteriorato prende.

Abbiamo, inoltre, continuato il percorso trentennale di **evoluzione tecnologica e trasformazione digitale** dei nostri processi, soprattutto quelli di interazione con il cliente finale.

È proseguito, in collaborazione con l'Università di Catania, il CERID – Centro di Ricerca per l'Innovazione e Diffusione della Conoscenza di Catania, Lenovys S.p.A. e MRCS3 S.r.l., il progetto di ricerca **"Digital Social Collection"**, con l'obiettivo di realizzare una piattaforma con strumenti e servizi *web* per mitigare le cause di mancato pagamento. Un sistema virtuoso all'interno del quale le persone vengono supportate nel valutare i loro impegni finanziari e, in caso di impossibilità nel rispettarli, trovare soluzioni sostenibili a seconda delle diverse cause sottostanti, con il supporto di consulenti qualificati e sistemi digitali.

Abbiamo continuato ad integrare il nostro know-how e la capacità di spaziare dalla gestione sartoriale a quella industriale su scala massiva, con i benefici dell'**Intelligenza Artificiale** opportunamente supervisionata per garantirne un utilizzo sempre etico. Lo abbiamo fatto a vantaggio delle risorse interne, dei committenti e dei clienti finali, efficientando i processi, aumentando esponenzialmente la capacità di propositività e innovazione di Fire, rendendo la *customer journey* sempre più smart e sostenibile.

Sono stati arricchiti i sistemi per la **gestione multicanale del dialogo con i clienti** finali con *chatbot* e *webchat*, ed è stata rilasciata la **prima ricevuta digitale** attraverso un processo sicuro e guidato dal nostro gestionale, *paperless* e *mobile-based*, eliminando la possibilità di errore umano e lo step di digitalizzazione del cartaceo, riducendo tempi, costi e utilizzo di risorse naturali, ottenendo al contempo maggiore efficacia nei controlli.

**Riconoscimenti** come il premio quale migliore società nel comparto Collection alla "European Credit Challenge" e il premio quale "Eccellenza nella Gestione e Tutela Crediti Pubblica Amministrazione" ai Credit Awards certificano l'impatto positivo del nostro lavoro.

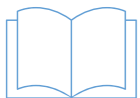
Fra cambiamenti, innovazione e occasioni che ci hanno dato spunti di miglioramento, **è stato quindi un trentunesimo anno ricco di scambio**: con le persone del Gruppo, che sono sempre la principale fonte di ispirazione per progredire, con i clienti committenti, con i quali lavoriamo in sinergia perché la gestione del credito sia sempre più un'azione di salvaguardia del valore, con i clienti destinatari delle nostre attività, dai quali raccogliamo feedback fondamentali per migliorare. A questi ultimi dobbiamo gran parte della nostra spinta a fare sempre meglio, perché solo coloro che ci tengono ancorati alla vita vera, quella vissuta da chi è in difficoltà, al di là dei numeri con i quali vengono misurate le *performance*.

Questa ricchezza, raccolta e rielaborata, la facciamo nostra combinandola con l'esperienza che abbiamo maturato, per rimettere in circolo parte di questo valore a favore di tutti i portatori di interesse che fanno parte del nostro ecosistema. Come, quanto, quando e perché, ve lo raccontiamo in queste pagine.

Buona lettura!

Sergio Bommarito  
Presidente e AD del Gruppo Fire





Felice e Costanza vivevano a Solevento, un'isola baciata dal sole e accarezzata dal vento.

Costanza era maestra di inglese, Felice aveva una gomitoleria.



Si erano conosciuti una domenica di maggio al mare. I loro rispettivi gruppi di amici avevano casualmente scelto lo stesso angolo di spiaggia per passare la giornata. Felice aveva colpito per sbaglio Costanza con la palla facendole volare via gli occhiali. Per chiederle scusa, le aveva offerto una limonata.

Da quel momento, non avevano più smesso di parlare.





Andarono a vivere in una casetta alta e stretta, dove qualche anno dopo arrivò Gioia, di nome e di fatto. Una bambina morbida e sorridente che disegnò occhiaie felici sui loro volti, sporcò i loro vestiti e la loro macchina e riempì i loro cuori, le loro vite e la loro casetta.



Per fare spazio, Costanza mise in cantina pennelli e cavalletto, ripromettendosi di riprenderli presto per dipingere insieme a Gioia. Felice spostò sulle mensole in alto tutti i modellini che collezionava, per poi metterli in cantina anche lui.

“Ci serve una casa più grande”.



# 01. SUSTAINABILITY ROAD

## IL NOSTRO PERCORSO ESG

A partire dal 2006, anno della prima rendicontazione delle *performance* non finanziarie, il Gruppo Fire ha intensificato in maniera costante e crescente il proprio impegno verso la sostenibilità, integrandola nelle strategie e nella cultura aziendale.

Nel 2021, tale determinazione è stata formalizzata nella *Roadmap* di Sostenibilità per il triennio 2022-2024, un percorso che, attraverso oltre 50 iniziative, mira a generare benessere per l'azienda e per gli *stakeholder*.

Il 2023, oggetto di questo *report*, è il secondo anno di implementazione e rendicontazione della *Roadmap*.



## LA ROADMAP DI SOSTENIBILITÀ

La definizione della *Roadmap* è stata frutto dell'impegno attivo di tutte le funzioni aziendali, così come lo sono il suo monitoraggio e la relativa rendicontazione. Tale coinvolgimento di tutta l'organizzazione, con particolare focus sul management in ragione della possibilità di indirizzare decisioni strategiche, deriva dalla volontà di far permeare nella cultura aziendale le questioni ESG affinché siano nativamente incluse nei processi e nei comportamenti quotidiani.

Il percorso, che rafforza il contributo diretto del Gruppo alla realizzazione dei *Sustainable Development Goals* (SDGs) dell'ONU, si articola su quattro pilastri. Per ognuno di essi, il Gruppo Fire ha individuato dei macro-obiettivi da realizzare attraverso oltre 50 iniziative e progetti previsti per il triennio 2022-2024:



### CREDIT MANAGEMENT QUALE LEVA DI SOSTENIBILITÀ NEL SISTEMA ECONOMICO

Offrire a committenti e clienti finali soluzioni di gestione del debito sostenibili attraverso l'innovazione e l'attenzione alle loro esigenze



### GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ E ETICA DEL BUSINESS

Consolidare un sistema di *governance* della sostenibilità e garantire una conduzione etica del *business*



### CURA DEL CAPITALE UMANO

Mettere al centro la valorizzazione dei talenti, nel pieno rispetto della salute e della dignità della Persona, favorendo il *work-life balance*



### UTILIZZO RESPONSABILE DELLE RISORSE NATURALI E TUTELA DELL'AMBIENTE

Riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> e approvvigionamento da fonti rinnovabili

**Nel 2023, secondo anno di  
rendicontazione delle attività previste  
dalla *Roadmap*, è stato completato**

**il 73%**

**delle iniziative previste.**

Per ciascuna iniziativa identificata in relazione ai 4 pilastri, periodicamente sono aggiornate e mappate:

- le **informazioni rilevanti** (stato attività, orizzonte temporale, benefici attesi, perimetro di attuazione, ecc.);
- le **informazioni per il monitoraggio** del progresso nel tempo (KPI e aggiornamenti in corso d'opera).



Di seguito una sintesi delle principali iniziative della *Roadmap* completate nel 2023.

PILASTRO	INIZIATIVA COMPLETATA
 <b>CREDIT MANAGEMENT</b> <b>QUALE LEVA DI SOSTENIBILITÀ NEL SISTEMA ECONOMICO</b>	<p>Creazione di apposita sezione informativa sul sito <i>web</i> istituzionale, finalizzata ad informare il Consumatore sugli strumenti utilizzati, sia in fase giudiziale che in fase stragiudiziale, durante le attività di <i>debt collection</i>.</p> <p>Collaborazione con il FORUM UNIREC-AA.CC per incentivare iniziative per una buona "educazione debitoria" del cliente finale offrendo un'adeguata informazione circa gli strumenti utilizzati, sia in fase giudiziale che in fase stragiudiziale durante le attività di <i>debt collection</i>.</p>
 <b>CURA DEL CAPITALE UMANO</b>	<p>Formalizzazione e diffusione di una politica interna su "Parità di genere e contrasto alle molestie sessuali e di genere sul luogo di lavoro".</p> <p>Sostituzione dei vecchi corpi illuminanti con tecnologia a LED nelle sedi di Messina.</p>
 <b>UTILIZZO RESPONSABILE DELLE RISORSE NATURALI E TUTELA DELL'AMBIENTE</b>	<p>Erogazione di corsi di formazione per informare e sensibilizzare il personale sugli aspetti della sostenibilità ambientale in ambito aziendale e nella vita quotidiana.</p> <p>Redazione del Piano di Mobilità Aziendale.</p> <p>Riduzione annua del 5% dei consumi di risorse energetiche/naturali e della produzione di rifiuti (obiettivi legati alla certificazione ISO 14001).</p> <p>Definizione di una struttura di <i>Governance</i> che delinei le strategie ESG, la realizzazione delle stesse nel medio-lungo termine, la gestione delle attività e dei progetti e reportistica.</p> <p>Coinvolgimento periodico dei clienti committenti nella prioritizzazione dei temi ESG tramite <i>survey</i>.</p>
 <b>GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ ED ETICA DEL BUSINESS</b>	<p>Iniziative di coinvolgimento dei <i>collector</i> attraverso i <i>social network</i>.</p> <p>Rafforzamento dei canali di informazione a disposizione del personale.</p> <p>Monitoraggio della tendenza dei rischi "Alti -Medio -Basso" nel tempo, valutando l'efficacia del Sistema di Controllo Interno.</p> <p>Formalizzazione e diffusione di una politica a tutela dei diritti umani.</p>

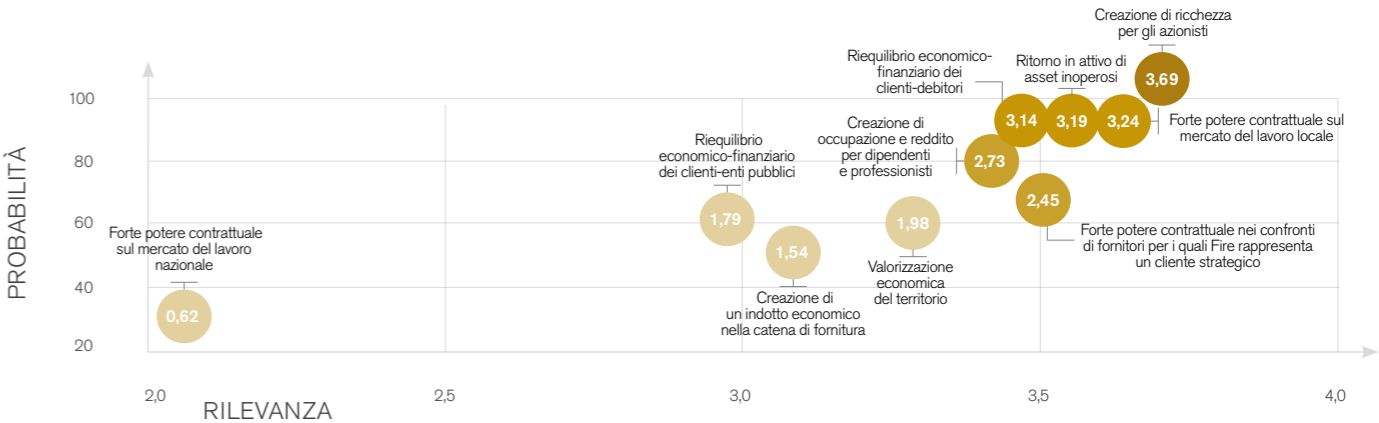
# I TEMI MATERIALI E L'IMPACT MATERIALITY MATRIX

In linea con l'aggiornamento degli standard GRI<sup>1</sup> e con l'impegno del Gruppo Fire verso una rendicontazione chiara, trasparente e completa delle proprie iniziative e attività in materia di sostenibilità, nell'anno 2022, il Gruppo ha identificato i temi materiali oggetto di rendicontazione, seguendo le indicazioni dei nuovi GRI *Universal Standard*, pubblicati il 6 ottobre 2021 ed entrati in vigore il primo gennaio 2023. In particolare, così come indicato dal GRI 3 – Temi Materiali, l'obiettivo è stato quello di individuare i temi materiali partendo da un'analisi degli impatti identificati attraverso un'analisi preliminare del contesto aziendale e dei *trend* del settore.

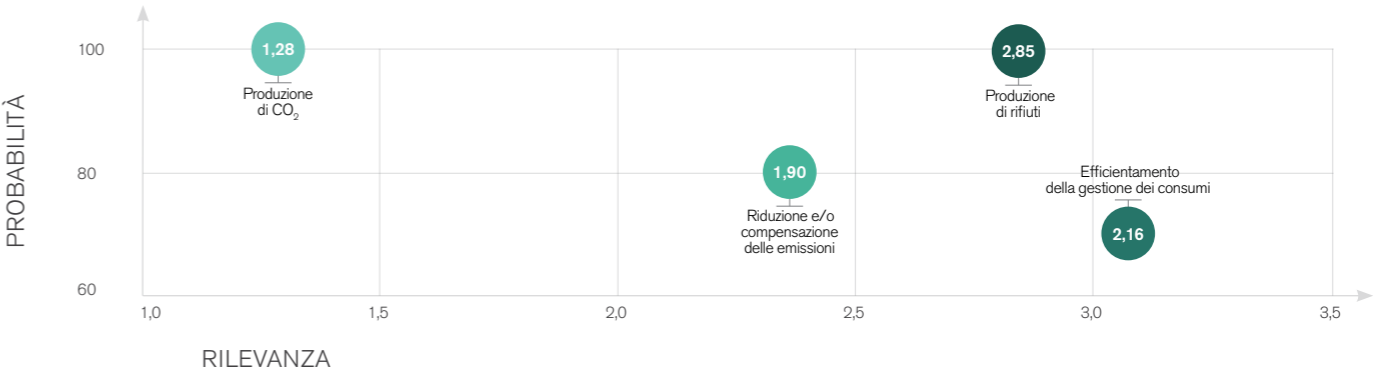
Sulla base di tali impatti, declinati per i macro-ambiti economico, ambientale, sociale e diritti umani, abbiamo invitato gli azionisti, il management e i dipendenti del Gruppo a compilare una *Survey* il cui scopo è stato quello di misurare gli stessi in termini di rilevanza (in una scala da 1, - impatto basso -, a 4 - impatto alto).

Ad ogni impatto è stato poi attribuita una probabilità di accadimento. Dalla combinazione di rilevanza e probabilità è stata stimata, sempre per ciascun impatto, l'*Impact Materiality*. Nei grafici che seguono abbiamo rappresentato, per i 4 ambiti l'*Impact Materiality* di ciascun impatto:

## IMPATTI IN AMBITO ECONOMICO

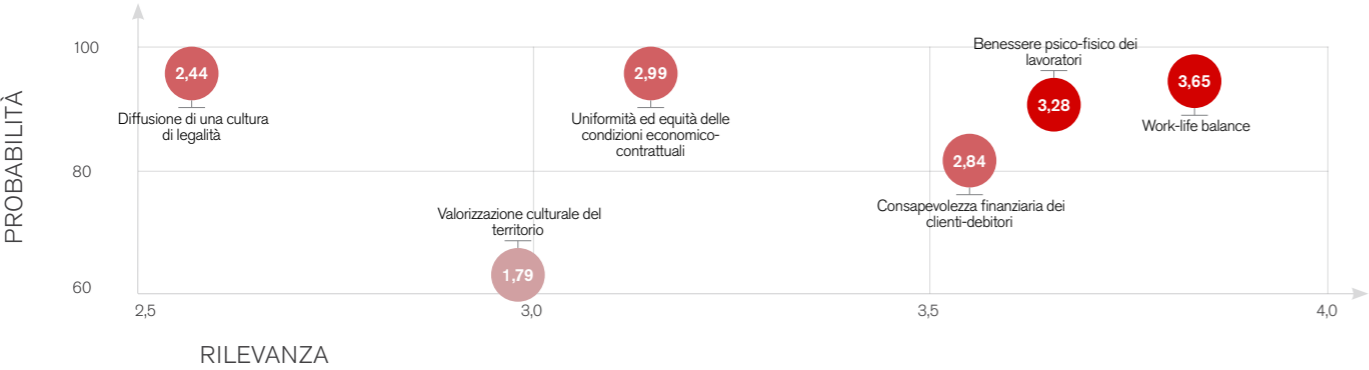


## IMPATTI IN AMBITO AMBIENTALE

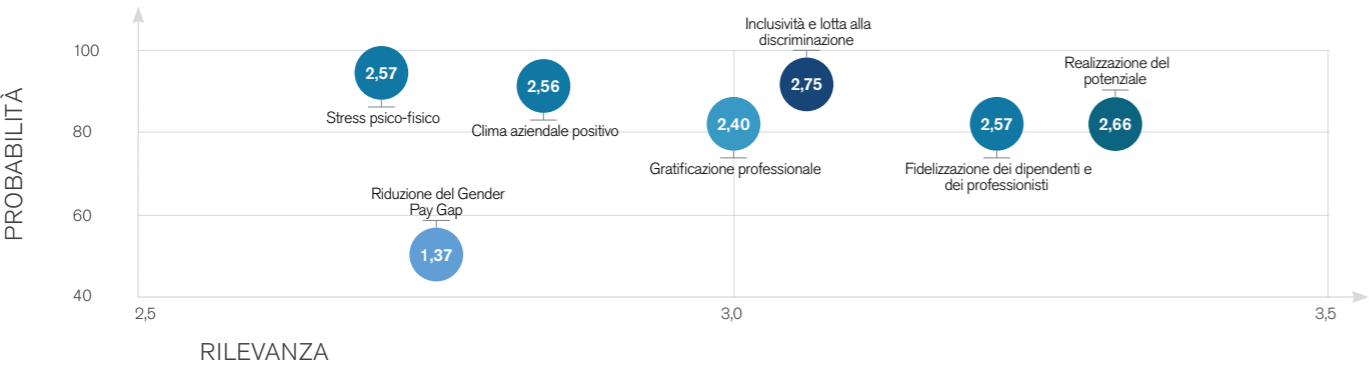




IMPATTI IN AMBITO SOCIALE



IMPATTI IN DIRITTI UMANI



POLICY DI SOSTENIBILITÀ

A novembre 2023, il Gruppo Fire ha emesso la propria *Policy* di Sostenibilità definendo, in linea con il Codice Etico di Gruppo, i valori ed i principi in materia di sostenibilità del Gruppo Fire, incentrati sulla creazione di valore condiviso per tutti gli *stakeholder* dal punto di vista **Sociale, Economico** ed **Ambientale**.

Facendo propri obiettivi globali individuati da organismi internazionali, il Gruppo Fire ha stabilito di strutturare un proprio percorso di sostenibilità attraverso l'adozione di una Governance e di una strategia integrata, in grado cioè di coniugare la crescita del *business* e la solidità finanziaria con la sostenibilità sociale e ambientale, creando valore condiviso nel lungo periodo, valorizzando al contempo gli impatti ambientali e sociali positivi, evitando o riducendo al minimo quelli negativi.

A loro volta gli impatti, sono stati raggruppati nelle seguenti 9 tematiche materiali, prioritzate in funzione della rispettiva *Impact Materiality*.

Nella tabella che segue abbiamo rappresentato i temi materiali a cui sono stati attribuiti impatti maggiormente rilevanti:

TEMI MATERIALI	IMPACT MATERIALITY (1 BASSO - 4 ALTO)
<b>Welfare, work-life balance e benessere:</b> 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.	3,31
<b>Tutela del cliente finale:</b> 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.	2,71
<b>Valorizzazione e sviluppo delle persone:</b> Gestire in maniera efficiente le proprie persone, supportandone la crescita professionale, valorizzando le diverse competenze e prestando attenzione costante alla formazione.	2,55
<b>Condotta etica dell'attività e lotta alla corruzione:</b> Operare in linea con i più alti <i>standard</i> 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.	2,44
<b>Performance economica e solidità finanziaria:</b> 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.	2,24
<b>Diversità e pari opportunità:</b> Promuovere la diversità e tutelare la parità di trattamento in tutta l'organizzazione del Gruppo, attraverso l'inclusione costante e contrastando ogni pratica discriminatoria.	2,06
<b>Gestione degli impatti ambientali:</b> 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.	2,05
<b>Gestione responsabile della catena di fornitura:</b> 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.	1,89
<b>Impegno a favore del territorio e delle comunità di riferimento:</b> Migliorare gli impatti delle proprie attività sulla collettività, la comunità e il territorio in cui si opera, con l'obiettivo di creare valore condiviso.	1,79

I temi materiali individuati e i relativi impatti, costituiscono il cuore della rendicontazione del presente Bilancio di Responsabilità e il *benchmark* di riferimento per la definizione della strategia di Sostenibilità del Gruppo.

Il processo e l'identificazione dei temi materiali, così come descritto, rendicontati nel presente Bilancio sono oggetto di approvazione del Consiglio di Amministrazione di Fire Group S.p.A.

In particolare, nei paragrafi successivi, per ciascun impatto identificato, sono riportate le azioni del Gruppo Fire volte a:

- gestire ed intensificare gli impatti positivi effettivi e potenziali;
- prevenire e mitigare i potenziali impatti negativi;
- affrontare gli impatti negativi effettivi, comprese le azioni per provvedere o collaborare alla loro riparazione.



# GLI STAKEHOLDER

Nell'ottica dell'ottenimento di un *feedback* continuo sul proprio impatto e sulle proprie attività, il Gruppo Fire definisce ed implementa periodicamente iniziative di ascolto, dialogo e comunicazione con i propri portatori di interesse, sia interni che esterni.

Le modalità attraverso le quali si espleta il confronto, di cui la tabella sottostante dettaglia strumenti e canali, sono diversificate sulla base delle caratteristiche e delle esigenze informative specifiche delle diverse categorie. Gli *input* e i contributi ricevuti dagli *stakeholder* vengono analizzati e recepiti attraverso azioni migliorative rendicontate nel presente documento.



GLI STAKEHOLDER DEL GRUPPO	
CATEGORIA	PRINCIPALI CANALI DI COMUNICAZIONE
1 - Investitori e azionisti	Meeting e conference call Informativa obbligatoria Stampa
2 - Committenti	Incontri dedicati Social Media Stampa Informative sui servizi offerti
3 - Clienti finali	Telefonate Incontri con consulenti domiciliari Scambio di e-mail e posta tradizionale SMS, chat, chatbot
4 - Dipendenti e altri lavoratori	Comunicazioni interne, digital e physical signage presso le sedi e canali social chiusi ad esclusivo uso delle risorse Attività formative e di valutazione delle performance Attività di employee engagement
5 - Società e professionisti coinvolti nelle attività di gestione del credito	Incontri dedicati Comunicazioni operative Stampa
6 - Organizzazioni sindacali	Incontri regolari con le rappresentanze sindacali
7 - Collettività e comunità locali	Comunicazioni periodiche, digitali e cartacee Stampa
8 - Fornitori e partner commerciali	Incontri dedicati Portale acquisti aziendale
9 - Istituzioni, associazioni di categoria e organizzazioni	Dialogo continuo attraverso l'ufficio dedicato
10 - Analisti e comunità finanziaria	Meeting e conference call Stampa Incontri dedicati (es. accreditamenti GACS)
11- Media	Incontri one-to-one con i giornalisti Conferenze stampa Comunicati e note stampa Piano editoriale social media Partecipazione e organizzazione di eventi di settore



# 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".

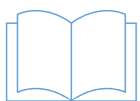
Gli SDGs mirano ad affrontare un'ampia gamma di tematiche relative allo sviluppo sostenibile, e sono rivolti non solo ai governi e alle istituzioni dei 193 Paesi firmatari, ma anche ai cittadini e al mondo delle imprese, il cui contributo viene ritenuto fondamentale per il loro raggiungimento entro l'anno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



SGDs	CONTRIBUTO DEL GRUPPO FIRE
	Erogazione di formazione continua e supporto al proprio capitale umano tramite percorsi di carriera e <i>training plan</i> 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.
	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 <i>business</i> 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. Nel 2021 il Gruppo ha inserito la sostenibilità tra i <i>driver</i> per la qualifica dei propri fornitori.
	Gestione responsabile della catena di fornitura, corretto smaltimento dei rifiuti prodotti, mappatura dei consumi derivanti dalle attività aziendali e attività di efficientamento energetico dei propri <i>asset</i> e processi.
	Adesione, nel 2020, al Patto Mondiale delle Nazioni Unite ( <i>United Nations Global Compact</i> ) 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 <i>business</i> . Prima rendicontazione volontaria effettuata nel 2021.



Mentre Felice parlava, Costanza pensava ai numeri. Anche se insegnava parole, i suoi genitori le avevano spiegato, sin da quando avevano iniziato a darle la paghetta, che bisogna stare attenti a come si spendono i soldi.

Una volta si era imbambolata davanti alla vetrina del negozio di giocattoli di Solevento: una bicicletta rossa fiammante con un cestino davanti le faceva l'occhiolino. Ma siccome sapeva leggere i numeri a tre cifre, aveva capito che sarebbero servite molte paghetture per comprarla.



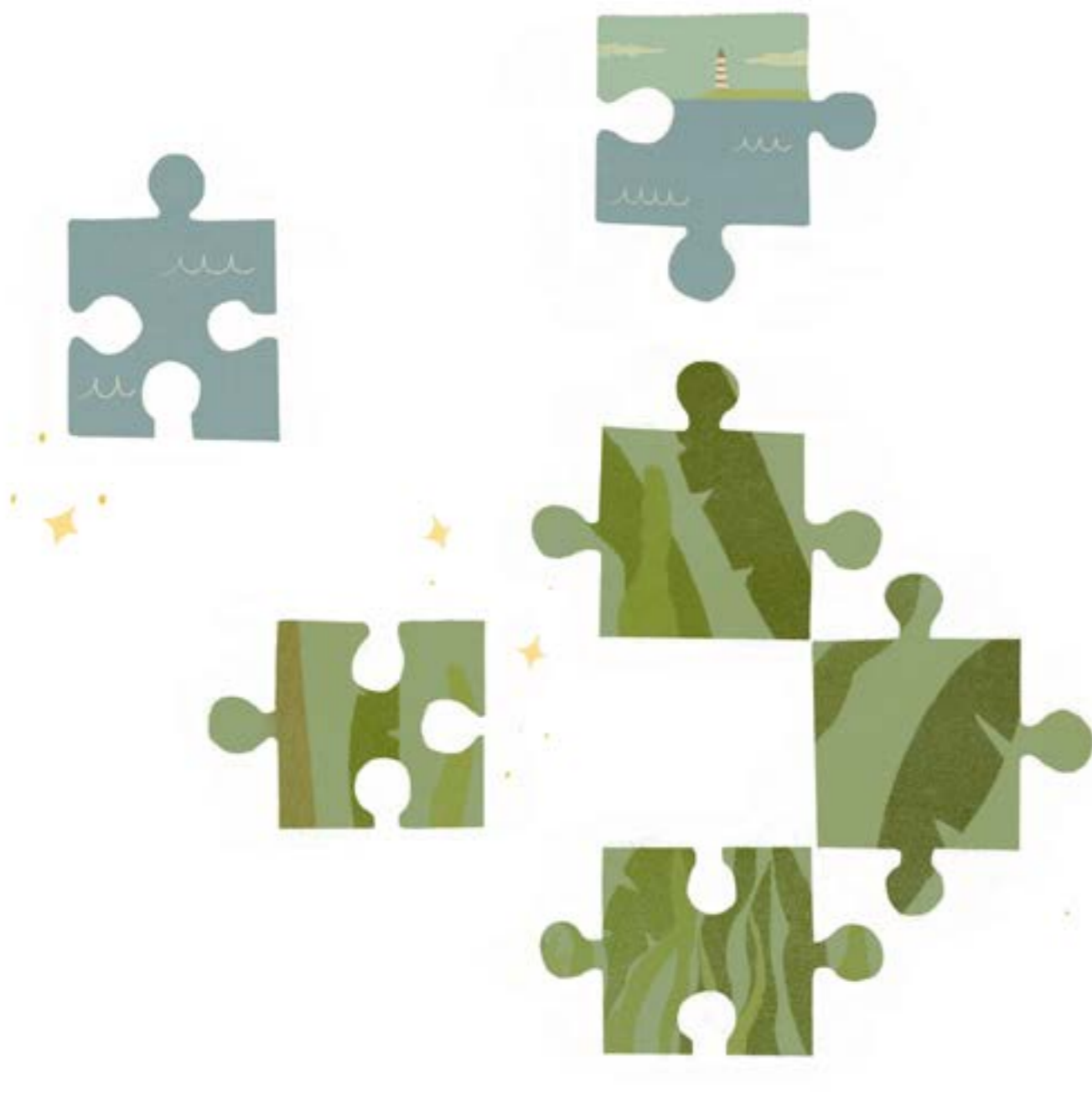
“Posso averla, papà?”, chiese speranzosa.

“Costanza del mio cuore, le cose materiali nella vita hanno un valore e un prezzo. Il valore è il benessere che possedere quella cosa ti porta. Il prezzo è la somma di denaro necessaria affinché diventi tua. Per me, oggi, farti contenta ha un valore molto grande e quindi, anche se siamo lontani da Natale e dal tuo compleanno, voglio aiutarti ad avere la bici”, rispose suo papà.

Costanza era felicissima, si aspettava un no. “Davvero, papà?” disse.

“Sì, ma faremo un patto, perché la mamma e io vorremmo che tu sappia cosa occorre fare per acquistare quello che ti serve e quello che vuoi. La comprerai tu stessa, a **rate**!”

“E cosa sono le **rate**?”



“Immagina che il prezzo totale della bici sia un puzzle, una **rata** è un pezzetto del puzzle. Ogni mese quando mamma e io ti daremo la paghetta, tu ce ne ridarai indietro una parte, un pezzetto di puzzle, cioè una **rata**. In una decina di mesi, avrai ripagato il “prezzo” della bici. Sapere che l’hai pagata tu sarà una grande soddisfazione!”

Costanza ci pensò un po’ su. Con la paghetta di solito comprava i giornalini, gli elastici colorati per i capelli o le penne profumate all’edicola di fronte alla scuola. Ma poteva fare a meno di alcune di queste cose per un po’, o proporre a mamma e papà di fare qualche lavoretto in casa per avere una paghetta un po’ più alta. Insomma, la cosa le andava a genio. “Ci sto!”, disse al suo papà. “Qua la mano allora, e adesso basta con le lezioni di economia. Entriamo a prenderla!”, rispose il papà.





# 02. IL GRUPPO FIRE

## IL MERCATO DI RIFERIMENTO

### CREDIT MAGEMENT ED ESG

Accompagnare singoli individui, famiglie e imprese verso un nuovo equilibrio economico e, nel lungo termine, verso la stabilità, significa rafforzarne l'educazione finanziaria, ma, soprattutto permetterne la re-inclusione nel ciclo del credito, promuovendo di fatto equità sociale.

Il Gruppo Fire ha scelto di scambiare valore con l'ecosistema in cui opera attraverso il proprio scopo, concreto, sempre lo stesso dalla fondazione dell'azienda: rimettere in circolo asset inoperosi. È uno scopo che porta con sé impatti sociali ed economici tangibili.

Ed è per questo che qualsiasi iniziativa volta a migliorare l'efficacia e l'efficienza dei nostri processi di core *business* ci permette di migliorare il nostro profilo ESG, perché apporta un effetto positivo sui clienti che supportiamo, sia le nostre committenti, sia i clienti finali destinatari delle azioni di *credit management*.

Preservando la *brand reputation* e il rapporto delle società che ci affidano la gestione dei loro crediti con i loro clienti in difficoltà con i pagamenti, favoriamo il rientro del credito su scala industriale, sbloccando pertanto risorse economiche altrimenti bloccate, innovando al contempo processi e strumenti e fornendo una consulenza specializzata sul portafoglio crediti.

Lato cliente finale, attraverso una comunicazione etica, rispettosa e trasparente, rappresentiamo un supporto esperto per la risoluzione della situazione debitoria, favorendo il dialogo fra le parti e la rappresentazione aggiornata delle necessità e delle capacità economico-finanziarie del cliente debitore, fornendo lungo tutta la *customer journey* informazioni complete e aggiornate a favore di una migliore consapevolezza finanziaria.

## IL PROFILO DEL GRUPPO

### LA STORIA

1992

*Fire nasce da un'idea imprenditoriale del suo attuale CEO, proveniente da realtà internazionali specializzate nel consumer finance, di strutturare e organizzare un'attività fino a quel momento gestita in maniera non strutturata nel mondo del credito. Questa innovazione "culturale" porta l'azienda a diventare ben presto un player di riferimento nel settore.*

1993  
2006

*Nasce il software proprietario del Gruppo per la gestione del credito, Recuper@, primo nucleo dello sviluppo technology-driven che sarà uno dei principali fattori di successo. Si ampliano le operations aprendo le sedi di Catania, Palermo, Napoli, Bari e Roma. Si avvia la costituzione di una delle reti di consulenti domiciliari più capillari e con maggiore seniority presenti sul mercato. Ha inizio il processo di strutturazione di un Gruppo con la nascita di EssebiGroup S.r.l., holding che fornisce servizi di consulenza, principalmente informatica, e in tema di gestione delle risorse umane.*

2007  
2009

*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.*

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 diversi 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.

Fire Group acquisisce il 60% di Creset, Joint Venture con Credito Valtellinese, operante nel settore della fiscalità locale.

2016  
2019

Fitch Ratings assegna prima e poi conferma i rating ABSS2+ e RSS2+ a Fire. Sergio Bommarito è tra i fondatori del Forum UNIREC-CONSUMATORI, contribuisce alla stesura del relativo Codice di Condotta. Fire ottiene la certificazione ISO27001:2013 per la gestione della sicurezza delle informazioni.

Fire Group acquisisce un ulteriore 20% di quote di Creset.

2020  
2021

Prende forma un piano di investimenti per la digitalizzazione dei processi. È il biennio dell'ulteriore consolidamento della presenza nel segmento delle operazioni di cartolarizzazione assistite da GACS e in area NPL e Unlikely To Pay.

L'arrivo della pandemia da Covid-19 pone nel biennio diverse sfide organizzative, superate dal Gruppo con successo e facendo registrare risultati finanziari di eccellenza.

Fitch promuove Fire S.p.A.: assegnando rating 'ABSS1-' e confermando il rating 'RSS2+'.

Fire ottiene ulteriori importanti risultati:

- Due nuove **certificazioni**: UNI EN ISO 14001:2015 Sistemi di gestione per l'Ambiente e UNI ISO 37001:2016 Sistema di gestione anticorruzione;
- **Rating di legalità**, con tre stelle, il punteggio più alto ottenibile, riconoscimento rilasciato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato;
- **Rating di sostenibilità** aziendale "Gold" 2021 di EcoVadis, per l'approccio etico e l'agire sostenibile e socialmente responsabile.

2022

È l'anno di celebrazione del **30° anniversario dalla fondazione di Fire S.p.A.**

Angelo Barbarulo, manager che ha ricoperto incarichi di prestigio nel settore bancario e assicurativo, viene nominato **Presidente di Fire S.p.A.**

FITCH conferma rating RSS2+ con outlook positivo e ABSS1- con outlook stabile.

Ottenute due nuove certificazioni: UNI EN ISO 14064-1:2019 Gas ad effetto serra e UNI CEI EN ISO 50001:2018 Sistemi di gestione dell'energia. Inaugurate due nuove sedi a Roma e a Catanzaro.

Proseguono gli ottimi risultati finanziari con **una crescita dei ricavi** dell'8%, si avvia l'implementazione della RoadMap di Sostenibilità 2022-2024.

Fire vince il Premio **"Le Buone Prassi nella Tutela del Credito"** nella categoria "Progetto Virtuoso", con il progetto "Chatbot".

2023

Nasce **Effe46**, società controllata del Gruppo, focalizzata sulla gestione delle **"special situation"**, situazioni debitorie complesse per la cui gestione è necessario un pool di competenze fortemente specializzate.

Prosegue il processo di digitalizzazione della customer journey, con il rilascio della prima ricevuta digitale.

Dalla sinergia tra Fire e un team di professionisti legali con esperienza pluriennale nella gestione crediti, nasce **Effe Legal**, Società tra Avvocati a forte connotazione tecnologica.

Fire vince il 1° premio quale migliore società del comparto Collection nell'ambito della 1° European Credit Challenge, organizzata da Credit Village.



## LE SOCIETÀ DEL GRUPPO E I SERVIZI OFFERTI

Fire è presente sul mercato dal 1992 e offre oggi un portafoglio di servizi diversificati, con una forte vocazione per l'innovazione e un costante focus rispetto alla sostenibilità del proprio operato.

*Credit management, special situation, restructuring, advisory e due diligence* per acquisto di portafogli, *business information*, fiscalità locale, riscossione tributi e gestione territoriale: questi i servizi erogati dalle società operative specializzate che compongono il Gruppo.

L'esperienza e il *know-how* delle oltre 1.400 risorse specializzate, la capacità industriale supportata dalla piattaforma gestionale con processi ingegnerizzati e strumenti basati su intelligenza artificiale, sono messi a disposizione di banche, società di credito al consumo e leasing ed investitori che acquistano portafogli di *non-performing loans, utility e multiutility*, piccole e grandi imprese commerciali e pubbliche amministrazioni locali.

Fire si posiziona all'8° posto tra i player di mercato – in termini di *Asset under Management (AuM)* – ed è il primo *servicer* italiano non quotato e/o indipendente da investitori e banche, in grado di operare senza conflitti di interesse al servizio di più istituti/fondi.

In questo scenario di riferimento, Fire è tra i pochi *player* con accreditamento per il *servicing* delle operazioni complesse assistite da garanzia statale (GACS) ed è l'unico operatore presente nel segmento *small – medium ticket*.



### CREDIT MANAGEMENT

- Gestione completa e integrata del credito con offerta di un'ampia gamma di servizi, compresa la gestione legale.
- Soluzioni stragiudiziali e giudiziali con copertura completa dell'intero territorio nazionale.
- Attività di *business information* svolte grazie ad apposita licenza investigativa (ex art. 134 TULPS) a supporto della gestione nel recupero dei crediti.

### ADVISORY (MANAGEMENT E DISPOSAL)

- Supporto nei processi di definizione dei modelli di recupero con approccio consulenziale volto ad incrementare l'efficienza del *credit management* (e.g. sistemi di controllo, definizione *workflow*, etc.).
- Analisi del *coverage ratio* per l'identificazione di perimetri di portafoglio per potenziali operazioni di *de-risking*.
- Sviluppo *data tape* e *vendor teaser*.

### DUE DILIGENCE E PORTFOLIO ACQUISITION

- Investimenti diretti / co-investimenti in portafogli NPL, sia *secured* che *unsecured*.
- *Data-set remediation* mediante raccolta di informazioni da consultazione file, contatto diretto con studi legali e da attività di arricchimento informativo e consultazione di *database* interni ed esterni.
- *Due diligence e portfolio valuation*, mediante applicazione di modelli analitici per le esposizioni *secured* e curve storiche di recupero – costruite su oltre 2.5 milioni di *borrower* gestiti negli anni – su segmento *unsecured*.

### FISCALITÀ E RISCOSSIONE TRIBUTI

- 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..
- Integrazione tecnologica e gestionale a basso impatto per le organizzazioni pubbliche locali.
- Analisi, verifica e normalizzazione di *data-set* territoriali in modalità digitale, nel pieno rispetto della *compliance* con le normative di riferimento.



**RANKING PER AUM TOTALI**  
(DATA AT 30.06.2023)

SERVIZI					
		Servicing Collection	Debt Purchasing	Master Servicing	Rating
doValue	<div></div> 71	✓		✓	✓
Cerved	<div></div> 41	✓		✓	✓
Intrum	<div></div> 39	✓			✓
AMCO	<div></div> 36	✓	✓	✓	✓
Prelios	<div></div> 30	✓		✓	✓
Ifis npl	<div></div> 25	✓	✓	✓	✓
Gardant	<div></div> 21	✓	✓	✓	✓
Fire	<div></div> 20	✓	✓		✓
iQera	<div></div> 17	✓			✓
Crif	<div></div> 15	✓			✓
MB Credit	<div></div> 15	✓	✓		✓
Europa Fator²	<div></div> 13	✓	✓		
ARECneprix	<div></div> 12	✓			✓
Hoist	<div></div> 12	✓	✓	✓	✓
Guber	<div></div> 11	✓			✓

**RANKING PER ASSET UNDER MANAGEMENT<sup>2</sup>**

Con circa 3,6 milioni di posizioni gestite, Fire offre servizi di *pure collection* ed *advisory*, dalla gestione dell'*early warning* a quella delle sofferenze *secured* e *unsecured*, incluse *special*

*situation*, passando per l'*expertise* di lunga data sugli *Unlikely to Pay*, con controparte privati e *small business*.

2 - Fonte: Il mercato italiano dei crediti deteriorati, Pwc, Dicembre 2023 | 1. AuM totale (performing + non performing) | 2. Include Credit Factor

**FIRE COME SERVINVESTOR**

Fra gli obiettivi strategici del Gruppo, di rilievo è quello di consolidare la propria posizione sul mercato dell'acquisto di NPE, per evolvere dal ruolo di puro *servicer*, assumendo anche quello di *servinvestor*, cogliendo così valore anche dai crediti deteriorati disponibili sul mercato oggi e nei prossimi anni.

Fire ha chiuso il 2023 con 7 cartolarizzazioni per un totale di circa 70 milioni di euro di valore nominale lordo (GBV). Di questi, oltre 20 milioni di euro di GBV sono relativi a crediti acquistati direttamente da Fire da banche italiane, tra cui, fra le altre, Banca Popolare Pugliese e Banca Sella. Con quest'ultima è stato siglato un accordo di cessione *rolling*. Ammontano

a 50 milioni di euro di GBV i crediti acquisiti in coinvestimento con altri operatori e per i quali Fire rivestirà il ruolo di *Special Servicer* esclusivo.

In tale ambito, si è conclusa a novembre l'operazione da 19,5 milioni di euro di GBV, tramite il veicolo "Claudio SPV", relativa a *unlikely to pay* e sofferenze *retail*. A fine 2024 il Gruppo inoltre ha siglato accordo con un primario gruppo bancario europeo per la costituzione di un ulteriore veicolo di cartolarizzazione dedicato ad un programma di investimenti in crediti retail classificati a sofferenza per 50 milioni entro il 2025. Tramite tale veicolo, è stato finalizzato il primo acquisto da 30 milioni di euro di GBV relativo a crediti ceduti da una delle principali banche popolari italiane.



**POLICY DI GESTIONE E TUTELA DEL CREDITO**

Fire S.p.A., quale Socio Fondatore di UNIREC - Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito, esercita l'attività di gestione e tutela del credito, nel rispetto dei Regolamenti e del Codice Deontologico adottati da detta Associazione, volti a garantire trasparenza e correttezza nei rapporti intrattenuti coi consumatori ed il rispetto dei loro diritti.

Fire si impegna al rispetto delle disposizioni contenute nel "Codice di Condotta per i processi di gestione e tutela del credito", sottoscritto dalla Fondazione FORUM UNIREC-CONSUMATORI, composta da esponenti di UNIREC e dalle Associazioni dei Consumatori maggiormente rappresentative a livello nazionale.

Il *Forum* mira a promuovere il dialogo tra le Imprese di gestione del credito ed i Consumatori che non abbiano adempiuto alle proprie obbligazioni, così da consentire a tutti gli attori coinvolti nei processi di tutela del credito di operare sulla base di regole certe e condivise, salvaguardando l'equilibrio tra i diritti delle parti.

Al fine di dare piena attuazione al modello di "**recupero sostenibile**" delineato dal "Codice di Condotta per i Processi di Gestione e Tutela del Credito", Fire S.p.A. ritiene imprescindibile osservarne la ratio ed i principi fondanti, per questo è costantemente impegnata a **condurre l'attività di gestione e tutela del credito tramite processi che consentano il rispetto dei principi la cui osservanza è imposta dalla Società a ciascuna delle proprie risorse.**

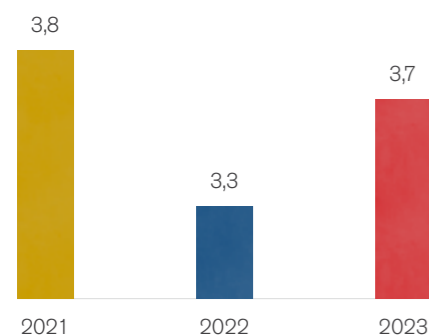


## PRINCIPALI NUMERI SULLE ATTIVITÀ DI CREDIT MANAGEMENT

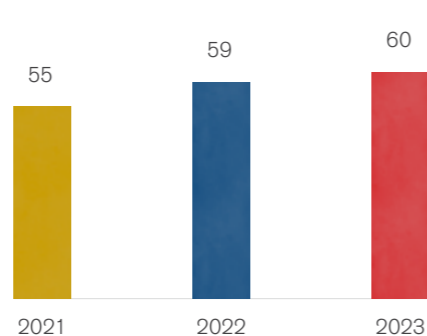
Il numero delle posizioni gestite ha subito un incremento passando dai 3,3 milioni del 2022 ai 3,7 milioni del 2023.

In termini di fatturato, si è registrato un leggero aumento passando dai €59 milioni del 2022 ai €60 milioni del 2023.

### POSIZIONI GESTITE (mln)

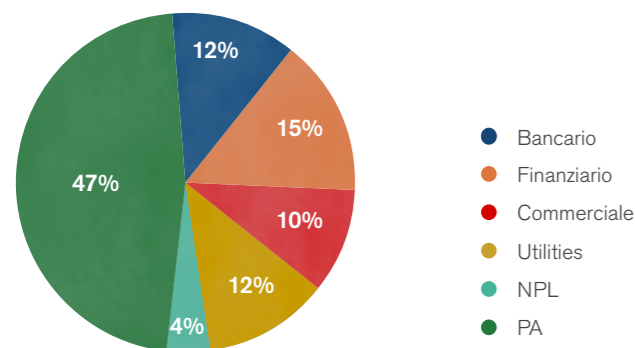


### FATTURATO CONSOLIDATO FIRE GROUP



Dati dei grafici riportati nelle tabelle n.1 e 2 dell'Annex

## CLIENTI GRUPPO FIRE



Nel 2023 il numero dei clienti che si è rivolto al Gruppo è pari a **338<sup>3</sup>** (361 nel 2022).

In particolare, si evidenzia come nel corso del 2023 siano giunti a naturale scadenza 48 mandati con enti comunali gestiti da Creset, la controllata del Gruppo che si occupa di fiscalità locale, mentre sono state avviate 35 nuove collaborazioni (15 con Fire, 16 con Creset e 4 con Fire Credit).

Tutti i clienti del settore della Pubblica Amministrazione sono rappresentati da commesse di Creset S.p.A., mentre relativamente agli altri settori, i clienti sono per l'84% relativi a Fire S.p. A.

Dati del grafico riportati nella tabella n.3 dell'Annex

3 - Il dato 2022 è stato rettificato escludendo 146 clienti i cui contratti al 31.12.2022 erano scaduti, ma le cui posizioni risultavano ancora in gestione (come già indicato nel bilancio di responsabilità al 31.12.2022)



## FITCH CONFERMA RATING RSS2+ CON OUTLOOK POSITIVO E ABSSI- CON OUTLOOK STABILE

Nel 2022 l'agenzia di rating internazionale **Fitch** ha confermato il giudizio positivo su Fire, assegnando la valutazione 'RSS2+' per le attività di **Residential Special Servicer** con **outlook positivo**. Confermato anche il rating 'ABSSI-' come **Asset-Backed Special Servicer**, con **outlook stabile**.

Fitch ha migliorato il proprio giudizio per le attività di **Residential Special Servicer** grazie ai progressi ottenuti nei due anni oggetto di review relativamente all'infrastruttura informatica e ai **processi legati alla gestione del credito**, oltre al **consolidamento dell'organizzazione e della struttura manageriale**, a supporto della strategia di sviluppo aziendale.

Il **rating** di Fitch posiziona, quindi, il Gruppo Fire tra i migliori **servicer** del mercato nella gestione degli NPE, riconoscendogli i più elevati standard di competenza.

Oltre alla trentennale esperienza nel settore, Fitch evidenzia un'efficace **governance** dei rischi dotata di un **sistema di controllo** sulle diverse aree di **business** che viene riconosciuto come esempio delle **best practice** del settore, anche grazie all'utilizzo di **piattaforme informatiche** che garantiscono l'elevata qualità delle **operations** sia in ambito **secured** che **unsecured**.

L'agenzia evidenzia in particolare l'impegno e gli investimenti in innovazione tecnologica, finalizzati ad un crescente utilizzo di tecnologie di **machine learning** e **automatizzazione dei processi**, resi sempre più efficienti ed efficaci attraverso soluzioni di robotica alimentate da sistemi di **intelligenza artificiale**, e all'ottimizzazione della gestione dei pagamenti grazie a tool innovativi che facilitano i clienti con operazioni **self-service**.

Il **rating** è in fase di rinnovo per l'anno 2023.





# LA GOVERNANCE E LA GESTIONE DEI RISCHI

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



## ASSEMBLEA DEI SOCI

L'Assemblea dei Soci di Fire Group, **holding del Gruppo Fire**, riunitasi in data 28 aprile 2022, ha confermato il **Consiglio di Amministrazione** composto da 3 membri e in carica fino all'approvazione del bilancio al 31/12/24.

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



## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE



## COLLEGIO SINDACALE



**SERGIO BOMMARITO**  
PRESIDENTE



**FRANCESCO VERMIGLIO**  
CONSIGLIERE



**MARCO BOMMARITO**  
CONSIGLIERE



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. 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 **Comitato per il Controllo e i Rischi e Sostenibilità**, 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. In materia di Sostenibilità, il Comitato coordina la redazione del bilancio di sostenibilità del Gruppo, esaminando e valutando il contenuto e supportando il Consiglio di Amministrazione nella valutazione e decisione dei temi rilevanti in materia ESG per la generazione di valore sostenibile nel medio-lungo termine.



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 *Sales Npl & Portfolio Acquisition* 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 assunto 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 fino alla data di approvazione del bilancio del 31 dicembre 2024, sono:

- Riccardo Perotta - Presidente del Collegio Sindacale
- Luca Bocci - Sindaco effettivo
- Francesco Di Ciommo - Sindaco effettivo

## GOVERNANCE DI SOSTENIBILITÀ

### INIZIATIVA:

Monitorare il trend dei rischi "Alti-Medio-Basso" nel tempo, valutando l'efficacia del Sistema di Controllo Interno.

### OBIETTIVO:

Rendicontazione e monitoraggio dei rischi e opportunità sulle tematiche non finanziarie.

### BENEFICI:

Supporto al CdA nella definizione delle strategie aziendali di breve e medio lungo periodo anche in funzione dell'analisi dei rischi-opportunità.

### % COMPLETAMENTO:





## RAFFORZAMENTO GOVERNANCE:

### A febbraio 2024, Antonella Pagano entra nel Consiglio di Amministrazione di Fire S.p.a., con delega ai progetti speciali.

Antonella Pagano vanta una lunga esperienza nel settore del credito e degli NPL, avendo ricoperto ruoli di primaria responsabilità in alcuni dei principali operatori a livello europeo. Ha iniziato la sua carriera in *PwC Corporate Finance*, diventando responsabile per l'Italia dell'*European Portfolio Advisory Group*, team specializzato nel fornire consulenza

strategica in operazioni di cessione di asset non-core e portafogli NPL. Nel 2016 è entrata in Intrum (precedentemente Lindorff), dove ha ricoperto il ruolo di *Country Manager* per l'Italia. Infine, dal 2019 è stata *Managing Director* per *Accenture Management Consulting*, con specifica responsabilità su clienti *credit servicer* in area NPE.

## L'IDENTIFICAZIONE E LA GESTIONE DEI RISCHI

In linea con le *best practice* di mercato, il Gruppo Fire si è dotato di un Sistema di 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.

Il processo di *Risk Assessment*, svolto annualmente con la finalità di garantire una aggiornata mappatura dei rischi del Gruppo, si svolge attraverso i seguenti 4 step:

Definizione  
del perimetro

Mappatura  
dei processi  
e delle attività

Identificazione  
dei rischi

Risk  
Assessment



## POLICY DI RISK MANAGEMENT

Ad agosto 2023, il Gruppo Fire ha pubblicato la propria politica di gestione dei rischi con l'obiettivo di individuare i principi fondamentali, i ruoli e le responsabilità al fine di proteggere gli interessi del Gruppo, promuovere la resilienza aziendale e garantire il raggiungimento degli obiettivi strategici attraverso **un processo strutturato di identificazione, valutazione, mitigazione e monitoraggio dei rischi**.

La politica mira a fornire un quadro chiaro e coerente per la gestione dei rischi, assicurando che tutti i membri dell'organizzazione comprendano i loro ruoli e responsabilità nel

L'attività di *Risk Assessment* si svolge partendo dall'identificazione dei macro-processi mappati nella Catena del Valore. In particolare, sono stati identificati i rischi associati a:

- **10 macro-processi**
- **40 processi**
- **130 macro-attività**

L'analisi è stata condotta dalla funzione *Internal Audit* attraverso il diretto coinvolgimento dei vari responsabili di funzione e tenendo conto dei risultati degli *audit*.

L'analisi del rischio residuo associato ad ogni attività è stata effettuata attraverso una valutazione quantitativa attribuita a:

- **Tipo di Controllo** (*Detective, Preventive etc.*)
- **Efficacia del Controllo**
- Esistenza di una **Procedura** Aziendale.

Anche per il 2023, l'attività di *Risk Assessment* ha confermato l'efficacia e l'adeguatezza del sistema di controllo interno. I controlli a presidio dei rischi teorici "alti" si sono dimostrati efficaci nel 97% dei casi, contribuendo in modo importante al contenimento dei rischi.

L'analisi del rischio 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.

I Rischi mappati sono classificati nelle seguenti macrocategorie:

- **Compliance**
- **Finanziario**
- **Reputazionale**
- **Strategico**
- **Operativo**
- **Sostenibilità**

processo di gestione dei rischi e siano impegnati nella creazione di una cultura della consapevolezza e gestione degli stessi.

Sebbene nessun sistema di gestione dei rischi o di controllo interno possa prevenire completamente eventuali perdite, frodi o violazioni delle norme e dei regolamenti, l'obiettivo del Gruppo Fire è quello di ridurre al minimo la probabilità di errori, decisioni sbagliate e l'impatto di *black swan events*.

**PROGETTI 2023:****Il Sustainability Team: un'integrazione di competenze per un approccio interdisciplinare.**

Nel 2023 è stato creato il "*Sustainability Team*", coordinato dall'*Head of Sustainability*, che avrà il compito di:

- supervisionare tutte le iniziative pianificate nella *Road-MAP 2022-2024*;
- reperire ed implementare le attività legate alla sostenibilità, comunicandole poi sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione;
- implementare le attività di controllo necessarie al mantenimento degli standard richiesti per le certificazioni, e l'ottenimento dell'*Assurance* di parte terza alla quale ogni anno viene sottoposto il Report di Sostenibilità.



**ANTONIO BOMMARITO**  
HEAD OF SALES,  
BUSINESS DEVELOPMENT  
& SUSTAINABILITY



**SONIA DI NUZZO**  
CORPORATE COMMUNICATION  
& SUSTAINABILITY LEADER



**SAMANTA LETIZIA**  
CORPORATE  
& SUSTAINABILITY AUDIT  
LEADER



**VERONICA TOSCANO**  
HEAD OF INTERNAL AUDIT

In particolare, per quanto concerne i "**Rischi di Sostenibilità**" legati alle tematiche ESG e i relativi controlli volti alla mitigazione del rischio stesso, sono stati individuati e valutati 25 rischi. I controlli a presidio di tali rischi si sono dimostrati efficaci nel 100% dei casi, contribuendo in modo importante al contenimento dei rischi ESG.

In generale, la mappa dei rischi rilevanti elaborata a valle delle attività di *Risk Assessment* è oggetto di una condivisione con tutte le funzioni aziendali, con il Comitato Controllo e Rischi e

successivamente col Consiglio di Amministrazione e costituisce il punto di partenza per la definizione del Piano di *Audit* dell'anno successivo.

Fire è soggetta, inoltre, a revisione contabile da parte della società KPMG che garantisce la verifica della veridicità e la correttezza del bilancio di esercizio e consolidato delle società del Gruppo.

**GOVERNANCE DI SOSTENIBILITÀ****INIZIATIVA:**

Definire una struttura di Governance che delinei le strategie ESG, curi la realizzazione delle stesse nel medio-lungo termine, la gestione delle attività e dei progetti e la reportistica.

**OBIETTIVO:**

Definire regolamenti, organigramma e Job Description delle risorse coinvolte nelle attività ESG.

**BENEFICI:**

Garantire il governo delle strategie e il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità del Gruppo.

**% COMPLETAMENTO:**



I PRESIDI DI FIRE IN TEMA DI CONTROLLO INTERNO	
STRUMENTI	AMBITI DI PRESIDIO
Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/01 (Fire, Fire Group e Creset)	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 ambientale ISO 14064-1: 2019	Rischi ambientali relativi all'emissione totale di gas serra (sede via Bonsignore, Messina)
Sistema di gestione dell'energia ISO 50001: 2018	Rischi ambientali relativi alla gestione dell'energia
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 <i>cybersecurity</i> , <i>privacy</i> e tutela dei dati personali
Sistema di gestione della qualità ISO 9001: 2015	Rischi relativi alle tematiche di gestione della qualità
Sistema di <i>Compliance</i>	Rischi relativi alla compliance normativa (obbligatoria e volontaria), anche in materia di antiriciclaggio ed <i>anti-trust</i> . Rischi relativi alla compliance normativa (obbligatoria e volontaria), anche in materia di antiriciclaggio ed <i>anti-trust</i>
Codice Etico	Rischi di natura reputazionale e di violazione dei diritti umani
Piano di <i>Business Continuity</i> e <i>Disaster Recovery</i>	Rischi relativi alla continuità di <i>business</i> e alla gestione delle emergenze
Certificazione del bilancio d'esercizio	Rischi di natura operativa e di <i>compliance</i> ai principi contabili nazionali e internazionali
Limited Assurance del Bilancio di Responsabilità	Rischio di sostenibilità in termini di reporting, concernente errori, omissioni o non corretta rappresentazione dei dati nel bilancio di sostenibilità
Risk Assessment di Gruppo	Monitoraggio e misurazioni dei rischi impattanti per Gruppo Fire, compresi i rischi ESG

# L'ETICA E LA TRASPARENZA

Etica, Integrità, correttezza, trasparenza e dialogo costante: sono i principi base su cui sono impostate e gestite tutte le attività all'interno del Gruppo e le relazioni con tutti gli *stakeholder*.

## TRASPARENZA

Essere sempre pienamente **trasparenti**, esplicitando in modo chiaro costi e benefici di ogni soluzione, in un'ottica di consulenza, consente di ingenerare un processo di affidamento e di fiducia da parte dell'interlocutore, che conduce al risultato desiderato, nella consapevolezza della funzione sociale svolta dalle società del Gruppo, sia per il benessere dell'individuo, che per il bilancio delle società committenti.

L'applicazione dei suddetti principi è contenuta negli articoli del **Codice di condotta di settore adottato dal Forum UNIREC/Associazioni dei consumatori**, che – andando ben oltre l'autoregolamentazione – sancisce sotto forma di innovativa “co-regolamentazione” condivisa con le associazioni dei consumatori lo svolgimento dell'attività secondo criteri di **trasparenza, correttezza e coerenza**.

La gestione responsabile del servizio comporta:

- la **consapevolezza** di trovarsi a confronto con individui, famiglie e imprese in situazioni di difficoltà economica e/o di sovraindebitamento, per i quali la consulenza offerta può rappresentare una modalità di risoluzione di tali problematiche. Per tale motivo, nel Gruppo, l'attività formativa erogata al personale è sempre incentrata sul ruolo consulenziale del *collector*;
- il **costante impegno** nella rigida e scrupolosa osservanza del disposto del **Codice di condotta** e delle prassi che descrive, garantita dalla diffusione del testo del Codice, che rappresenta, per ogni operatore, il vademecum quotidiano;
- l'istituzione di una **Funzione** centralizzata della **Compliance di Gruppo**, che fornisce all'Ufficio Formazione il necessario materiale da utilizzare nei corsi di aggiornamento.



### POLICY SULLA TRASPARENZA

La Policy sulla trasparenza, emessa a novembre 2023, **esprime i valori ed i principi in materia di trasparenza verso il Consumatore-Debitore, in linea con il Codice Etico di Gruppo ed il Codice di Condotta per i processi di gestione e tutela del credito Forum UNIREC-Consumatori**.

L'obiettivo del Gruppo Fire è promuovere la trasparenza verso i Consumatori, fornendo loro informazioni chiare, accurate e accessibili su servizi, politiche e pratiche aziendali, anche al fine di creare una relazione di fiducia, consentendo al Consumatore-Debitore di prendere decisioni consapevoli ed informate. Il Gruppo Fire protegge inoltre la *privacy* dei propri interlocutori nel pieno rispetto della normativa applicabile in tema di protezione dati personali.



Si precisa altresì che le Società del Gruppo, nel rispetto degli accordi contrattuali, si rendono disponibili alle richieste di audit avanzate dalle proprie committenti, al fine di permettere la verifica di qualità e conformità dei servizi resi, sia rispetto alle vigenti disposizioni normative, sia agli accordi contrattuali in essere.

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.

Trasparenza e responsabilità del servizio sono garantite attraverso l'attività svolta dall'Ufficio Compliance, dall'Ufficio Controllo Qualità, dall'Ufficio *Internal Audit*, nonché dall'Ufficio

*Claims & Disputes*, che, in seno alla *holding* di Gruppo, operano in favore delle società del Gruppo stesso, con relativo impegno di risorse umane e finanziarie.

Il “*Legal, Compliance & Trade Associations Department*” assicura inoltre che tutte le attività di business siano conformi alla normativa di settore, al GDPR (*Privacy*) e all'AML (*anti-money laundering*=antiriciclaggio), nonché agli impegni di carattere pattizio (non normativi) assunti dalle società del Gruppo nei confronti degli *stakeholder* con riferimento ai codici di condotta, ai protocolli con le associazioni dei consumatori, agli accordi sindacali.

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 Linee Guida dettate dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e le *best practice* di settore, declina le regole comportamentali utili a prevenire 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.

Si segnala che, per quanto concerne l'ispezione della Guardia di Finanza conclusasi ad ottobre 2021, nel quadro di un accertamento di carattere generale sul corretto adempimento degli obblighi antiriciclaggio, è pervenuto nel mese di febbraio 2024 il decreto del MEF 403440/A che conclude il procedimento amministrativo con pronuncia favorevole nei confronti di Fire S.p.A. e degli esponenti oggetto di analisi, senza l'irrogazione di alcuna sanzione.

Nonostante l'adozione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 sia un atto volontario e discrezionale dell'impresa, 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 S.p.A. già dal 2006, mentre Fire Group e Creset lo hanno adottato nel 2015.

Nel corso del 2023, a seguito dell'introduzione dei reati presupposto (introdotti dal D.Lgs. 19/2023 e dalla L. 17/2023) è stato:

- Aggiornato il “*Risk Assessment 231*” al fine di valutare gli impatti derivanti dalle nuove modifiche normative sulle società del Gruppo;
- Aggiornato il Modello 231 (parte generale e parte speciale). 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 Group<sup>4</sup>, è composto da un membro interno e due esterni, scelti sulla base dei requisiti di professionalità, onorabilità, competenza, indipendenza e autonomia funzionale:

- Antonino Parisi (Presidente) – membro esterno
- Antonino Favazzo - membro esterno
- Veronica Toscano (Group Internal Audit Manager) – membro interno.

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.

<sup>4</sup> -Per Creset l'OdV è un organismo monocratico presieduto da Antonino Parisi

## CREDIT MANAGEMENT

### INIZIATIVA:

Creazione di apposita sezione informativa sul sito *web* istituzionale, finalizzata ad informare il Consumatore sugli strumenti utilizzati, sia in fase giudiziale che in fase stragiudiziale, durante le attività di *debt collection*.

### OBIETTIVO:

Messa a disposizione di materiale chiaro e completo su specifica sezione del sito.

### BENEFICI:

Consumatore/debitore maggiormente consapevole attraverso informativa schematica e semplice.

### % COMPLETAMENTO:



## FIRE EDUCATION

Nel 2023, Fire ha inaugurato una nuova sezione del proprio sito dedicata all'educazione finanziaria post-debito: **FirEducation**. Un blog per rimettere in circolo in forma divulgativa l'esperienza trentennale dell'azienda a favore del cliente consumatore.

Uno spazio dedicato ai clienti finali destinatari delle azioni di gestione del credito, con contenuti di diverso tipo: dagli aspetti più pratici e concreti - quali, ad esempio, l'approfondimento su solleciti di pagamento e decreti ingiuntivi -, a quelli psicologici, parimenti importanti e spesso sottovalutati. Gli stessi articoli hanno inoltre preso la forma di una *newsletter* mensile.



ETICA

Il Gruppo Fire ritiene indispensabile l'adozione di tutti i presidi necessari a contrastare pratiche corruttive ed eticamente scorrette, per gli effetti pregiudizievoli che potrebbero arrecare, soprattutto nello svolgimento delle attività di gestione del credito, che rappresentano il core *business* delle proprie principali società.

In particolare, le caratteristiche peculiari del *credit management* quale attività che comporta la gestione di crediti “per conto terzi”, rendono indispensabile che il Gruppo Fire e le società che ne fanno parte, col relativo personale, adottino costantemente pratiche improntate a **trasparenza, etica, equilibrio e correttezza assolute**, così da poter adeguatamente operare nel miglior interesse di tutti gli *stakeholder* coinvolti (ex multis titolari dei crediti affidati in gestione e soggetti tenuti al pagamento dei debiti). Infatti, eventuali condotte anche

solo potenzialmente corruttive minerebbero il rapporto di fiducia che deve necessariamente instaurarsi ed essere coltivato tra le società del Gruppo e gli *stakeholder*, non consentendo peraltro che l'attività di gestione dei crediti espliciti la propria funzione sociale, per l'ottimale ripianamento delle esposizioni debitorie e la migliore soddisfazione dei legittimi interessi delle parti.

Il Gruppo Fire, inoltre, **contrasta** ogni ipotesi di **condotta eticamente scorretta** e/o **corruttiva** anche nei rapporti tra le società del Gruppo, con il proprio personale ed i fornitori esterni di cui le stesse si servono.

**Il Gruppo svolge le proprie attività con l'obiettivo di fornire servizi ai propri clienti nel rispetto del valore dell'integrità, che si declina a sua volta nei principi di professionalità, diligenza, lealtà, correttezza e responsabilità.**

Il Codice Etico del Gruppo Fire si ispira ai principi espressi nei documenti di seguito indicati:

- Codice Deontologico di UNIREC (Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito, Associazione aderente a Confindustria Servizi Innovativi), che rappresenta una realtà associativa coesa 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;
- 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 (le società di recupero) 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;

- Prassi di Riferimento UNI/PdR 67:2019 “Criteri operativi per i processi di gestione e tutela del credito”, pubblicata il 23 settembre 2019;
- 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.

ROADMAP DI SOSTENIBILITÀ

GOVERNANCE DI SOSTENIBILITÀ

INIZIATIVA:

Nuove iniziative di coinvolgimento dei *collector* attraverso i *social network*.

OBIETTIVO:

Organizzazione di nuove iniziative e contest sui *social network*.

BENEFICI:

Maggiore *engagement* dei *collector* e diffusione delle informazioni.

% COMPLETAMENTO:



100%

Fire e Creset hanno richiesto all'AGCM di valutare il proprio *Rating* di legalità, ovvero il rispetto degli standard di legalità individuati dall'*Authority* da parte dell'impresa e del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio *business*.

Con le 3 stelle ottenute, le due Società si sono viste attribuire il punteggio più alto - in un *range* compreso tra un minimo di una ed un massimo di tre “stellette” -, **a testimonianza dell'impegno nel porsi nei confronti dei propri clienti come partner affidabili e attenti al continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti.**

Tra i requisiti di cui le Società sono in possesso, oggetto di valutazione da parte dell'Autorità, vi sono le azioni e le misure volte ad assicurare l'adozione di protocolli e comportamenti che rispondono a determinati requisiti di compliance, così come di modelli organizzativi di contrasto alla corruzione.

In linea con tali principi - e in coerenza con le prescrizioni e i valori contenuti nel Codice Etico di Gruppo e nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato ai sensi del D.lgs. 231/2001 – il Gruppo:

- **non ammette alcun tipo di corruzione**, in qualsiasi forma o modo essa si manifesti, neanche ove attività di tal genere dovessero essere eventualmente ammesse, tollerate o non perseguite ai sensi delle normative vigenti nei Paesi in cui il Gruppo opera;

- **non ammette offerta o accettazione di denaro o altre utilità** – direttamente o indirettamente – con l'obiettivo di indurre o premiare l'esecuzione di una funzione/attività o l'omissione della stessa.

Il dipendente del Gruppo Fire che risulti coinvolto in un atto corruttivo o ne faciliti la condotta, ovvero agisca in modo non conforme alle disposizioni normative e/o alle Linee Guida, è soggetto a **provvedimenti disciplinari** secondo quanto previsto dalle norme e dalle disposizioni contrattuali che disciplinano lo specifico rapporto di lavoro.

Il Gruppo Fire ha ritenuto che la strategia aziendale più idonea al conseguimento della propria Politica Anticorruzione, in coerenza con le prescrizioni e i valori contenuti nel Codice Etico di Gruppo e nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato ai sensi del D.lgs. 231/2001, fosse la **piena implementazione di un Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione conforme alla norma UNI ISO 37001: 2016.**

**In tale ambito, Fire, Creset e Fire Credit, hanno ottenuto anche per il 2023 il rinnovo della certificazione UNI ISO 37001:2016.**



Il Gruppo ha individuato, a partire dagli *standard* internazionali, le seguenti aree nelle quali è più elevato il rischio ovvero che possono risultare strumentali alla commissione di comportamenti corruttivi:

- omaggi e spese di rappresentanza;
- sponsorizzazioni ed erogazioni liberali;
- rapporti con terze parti (fornitori e altri soggetti che prestano la loro collaborazione al Gruppo);
- acquisti di beni e servizi e conferimenti di incarichi professionali;
- acquisto e gestione di partecipazioni e altri asset;
- selezione ed assunzione personale.

La valutazione dei rischi condotta nel quadro del Sistema di Gestione Anticorruzione ha confermato che le procedure ed i controlli implementati dal Gruppo Fire mitigano adeguatamente i rischi di corruzione associati ai processi sopra indicati. Nel periodo di rendicontazione, così come per l'anno precedente, non sono stati rilevati episodi di corruzione.

Tutte le risorse del Gruppo sono state sensibilizzate sulle tematiche di anticorruzione. Le politiche e le valutazioni del rischio sono state condivise con gli organi di governo, per essere quindi diffuse tramite procedure e istruzioni operative.

Tutti i fornitori, all'atto della qualificazione nell'apposito albo, sono tenuti a sottoscrivere ed accettare le condizioni generali di Gruppo, che prevedono il pieno rispetto della normativa anticorruzione e dei principi del *Global Compact delle Nazioni Unite*.

Si segnala che non sono presenti azioni legali in corso o concluse durante il periodo di rendicontazione in materia di corruzione.

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 Antiriciclaggio;
- violazioni di Codici di Condotta;
- violazioni della Normativa interna;
- casi di potenziale conflitto d'interesse;
- favoreggiamento di una delle casistiche riportate nei punti precedenti.

I canali di segnalazione individuati a tale scopo sono disponibili per tutti i soggetti interni al Gruppo e per i soggetti esterni che in forza di rapporti contrattuali prestano la propria collaborazione per la realizzazione della propria attività.

Si segnala che, per il periodo oggetto della presente dichiarazione non è pervenuta alcuna segnalazione.



## Fire si classifica al 1° posto nel comparto "Collection" nell'ambito della prima European Credit Challenge.

A novembre 2023, durante la *European Credit Challenge Night*, Fire è stata proclamata 1° classificata nel comparto "Collection".

L'iniziativa, promossa da *Credit Village*, storica *community* di *manager*, professionisti, *advisor*, imprenditori e società che operano nell'industria della gestione e del recupero del credito, è nata con lo scopo di effettuare una **mappatura dei player dell'ecosistema della credit industry a livello nazionale ed europeo**, individuare le **best practice sui KPI più significativi per le aziende del settore** e creare così lo "**score ECC**",

elaborato dall'**ECC Committee**, un Comitato composto dalle principali personalità del settore, presieduto da **Kornel Tinguely**, già Presidente FENCA, e con la partecipazione di **Marco Recchi**, già Segretario Generale di UNIREC e Vice Presidente FENCA, in qualità di Coordinatore, e **Alberto Mappelli**, Segretario Generale di ECC ed ex *Credit Manager* di una delle principali banche italiane.

Ogni azienda è stata valutata rispetto a cinque KPI specifici e trasparenti quali ESG, *Performance*, *Compliance*, Posizionamento *Brand* e *Tech & Innovation tools*.

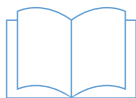


## POLITICHE E LINEE GUIDA ANTICORRUZIONE

La Politica per la Prevenzione della Corruzione, unitamente alle Linee Guida Anticorruzione di Gruppo, si basano sul rispetto dei seguenti principi:

- rigoroso e pieno rispetto della legislazione vigente in materia di prevenzione e contrasto della corruzione;
- divieto assoluto di attuare comportamenti che possano configurarsi come corruzione o tentativo di corruzione;
- identificazione, nell'ambito delle attività svolte dall'organizzazione, delle aree di rischio potenziale ed individuazione ed attuazione delle azioni idonee a ridurre/minimizzare i rischi stessi;
- messa a disposizione di un chiaro quadro di riferimento per identificare, riesaminare e raggiungere gli obiettivi di prevenzione della corruzione;
- impegno a programmare ed attuare le proprie politiche e le proprie azioni in maniera da non essere in alcun modo coinvolti in fattispecie o tentativi di natura corruttiva e a non rischiare il coinvolgimento in situazioni di natura illecita con soggetti pubblici o privati;

- pieno impegno a rispettare tutti i requisiti del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione;
- attività di sensibilizzazione presso i soci in affari affinché adottino, nelle attività di specifica competenza, politiche ed azioni per la prevenzione dei fenomeni corruttivi, rispettose delle prescrizioni di legge e coerenti con gli obiettivi dell'organizzazione;
- sensibilizzazione e formazione dei propri dipendenti alle tematiche della prevenzione del fenomeno corruttivo;
- previsione di modalità di segnalazione di sospetti in buona fede, o sulla base di una convinzione ragionevole, senza il timore di ritorsioni;
- perseguimento di qualsiasi comportamento non conforme alla politica per la prevenzione della corruzione con l'applicazione del sistema sanzionatorio dell'organizzazione;
- presenza di una funzione di conformità per la prevenzione della corruzione, cui viene garantita piena autorità e indipendenza;
- impegno al miglioramento continuo delle attività di prevenzione della corruzione.



Costanza ricordava ancora l'odore delle gomme nuove della bici, il grasso della catena che le unse le mani la prima volta che la toccò, e la soddisfazione di ridare ogni mese ai suoi genitori una parte della sua paghetta, segnando sul calendario quante “rate” rimanevano ancora da pagare.



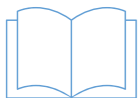
La voce di Felice riportò Costanza al presente. Sì, una casa più grande era proprio urgente. Come quando Costanza si era innamorata della bici rossa, lei e Felice avevano solo una parte dei soldi necessari a comprare la casa nuova. E lui era un prudente di natura: “siamo sicuri?”, chiese a bassa voce. Non faceva mai un passo più lungo della gamba.



Per avere tutti i soldi che servivano, avrebbero dovuto fare un “**mutuo**” con una “banca”. Un **mutuo** è un patto che fanno gli adulti che desiderano comprare una casa e non hanno già tutta la somma per pagarla. La banca è un grande ufficio dove lavorano persone che si occupano di gestire il prestito del denaro, che deve essere poi restituito ogni mese da chi lo riceve, poco alla volta.



Costanza gli rispose a voce alta: “Io credo che, considerando i nostri guadagni e le nostre spese, possiamo permetterci di ripagare un **mutuo**. Abbiamo fatto e rifatto i conti. Pensavo... potrei dare ripetizioni d'inglese il pomeriggio o accettare quei lavori di traduzione che ogni tanto mi vengono richiesti. Così, per essere pronti anche agli imprevisti e stare più tranquilli”.



La sua sicurezza convinse Felice. Qualche giorno dopo andarono in banca con un grosso faldone pieno di documenti.



L'addetto della banca fece loro un po' di domande: Quanto era grande la casa che volevano comprare? Quanto costava? Quanti soldi volevano avere in prestito? Potevano ripagarli? Che lavoro facevano? Quanti erano in famiglia?



Le loro risposte furono soddisfacenti per la banca, che accettò di concedere loro un “**credito**”, cioè di prestare la somma che serviva per acquistare la casa nuova. Questa somma, una volta ottenuta, si sarebbe chiamata “**debito**”, cioè i soldi che ti impegni a ripagare.



Era fatta! Il suono delle chiavi che girarono insieme per la prima volta nella toppa della casa nuova fu una grande emozione. Per festeggiare, Costanza, Felice e Gioia mangiarono la pizza sul pavimento, alla luce dell'unica lampadina lasciata appesa dai precedenti proprietari.



# 03. IL VALORE CONDIVISO

Per il Gruppo Fire i concetti di sostenibilità e creazione del valore sono fortemente legati: operare in maniera sostenibile crea valore per l'azienda e per gli *stakeholder*, mettendo in relazione *business* e responsabilità sociale d'impresa. Attraverso le sue attività, il Gruppo Fire produce ricchezza (Valore Economico) che contribuisce direttamente e indirettamente alla crescita economica del contesto in cui opera.

Il Valore Economico è calcolato con riferimento ai valori tratti dallo schema legale di conto economico, e permette di comprendere gli impatti economici che il Gruppo produce.

Fire è soggetta a revisione contabile da parte della società KPMG che garantisce la verifica della veridicità e la correttezza del Bilancio di Esercizio e Consolidato delle società del Gruppo. Al 31 dicembre 2022, il giudizio risulta positivo e altresì conforme agli *International Reporting Standards* adottati dall'Unione Europea.



## 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 2023 è stato di circa 60 milioni di euro (59 milioni nel 2022)<sup>5</sup>.

La distribuzione di tale valore tra gli *stakeholder* è articolata come segue: il 50% ai dipendenti sotto forma di salari e *benefit*, il 34% sotto forma di costi operativi, pagamento ai fornitori e investimenti, mentre la restante quota - pari a circa 2,2 milioni di euro - distribuita alla Pubblica Amministrazione come imposte versate (4%), agli azionisti sotto forma di utili (1%) e alle comunità attraverso erogazioni liberali.

### VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO

DATI IN MIGLIAIA DI €	2023	2022
<b>Valore economico direttamente generato</b>	<b>59.679</b>	<b>59.016</b>
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>52.907</b>	<b>51.841</b>
<i>Costi operativi</i>	20.089	19.140
<i>Salari e benefit dei dipendenti</i>	29.826	30.029
<i>Pagamenti a fornitori di capitale</i>	836	347
<i>Pagamenti alla Pubblica Amministrazione</i>	2.130	2.300
<i>Investimenti nella comunità</i>	26	25
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>6.772</b>	<b>7.175</b>

5- I valori riportati si riferiscono al perimetro totale del Bilancio Consolidato che non coincide con quello del Bilancio di Responsabilità, il quale comprende solamente le società Fire Group Sp.A, Fire Sp.A, Creset e Fire Credit.



# LA SOSTENIBILITÀ DELLA CATENA DI FORNITURA

La catena di fornitura è a tutti gli effetti un'estensione dell'ecosistema aziendale, pertanto, scelte consapevoli, equilibrate, corrette e trasparenti in termini di acquisti di beni e servizi hanno un profondo impatto in termini ESG.

Il Gruppo Fire gestisce il rapporto con i propri fornitori in un'ottica di continuo miglioramento delle prestazioni e di creazione di valore reciproco, instaurando preferenzialmente *partnership* stabili e di lungo periodo.

Il processo di acquisto di beni e servizi del Gruppo 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.

In un'ottica di efficientamento e digitalizzazione dei processi, il Gruppo implementa una piattaforma *web* per la gestione del proprio Albo Fornitori, attraverso il quale, i fornitori che volessero instaurare un rapporto commerciale con Fire possono compilare un questionario di *self assessment*, che attribuisce un *rating* assegnando punteggi a fattori quali sicurezza informatica, *compliance*, anticorruzione, sistema di controllo interno e sostenibilità.

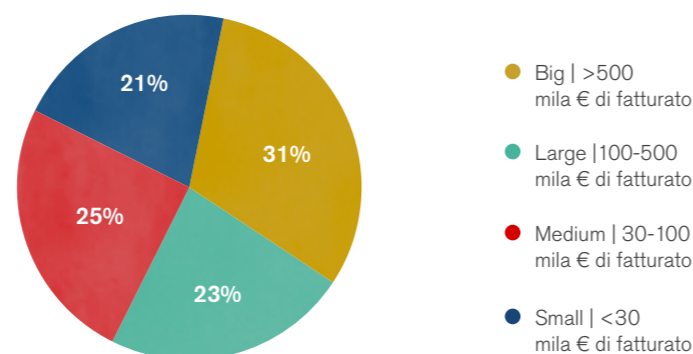
L'implementazione di questa piattaforma ha reso possibile, attraverso la raccolta e valutazione di dati e di informazioni, l'attribuzione di indicatori di *performance* che permettono di collaborare con una catena di approvvigionamento sempre più sostenibile e specializzata, oltre a garantire maggiore controllo e sicurezza nell'acquisto. La piattaforma di *e-procurement* è fruibile *online*, sia lato Cliente sia lato Fornitore, e permette di

gestire un Albo Fornitori tutto digitale, attingendo ai dati, fra cui requisiti generali, tecnico-organizzativi, economico finanziari e professionali dei fornitori, in modo dinamico e strutturato.

È proseguito nel 2023 il lavoro di ottimizzazione, analisi e monitoraggio della catena di fornitura, con la valutazione, per alcune tipologie di acquisto, di nuovi fornitori, di minori dimensioni e di migliore qualità, con l'obiettivo di valorizzare fattori ESG quali elementi premianti e, laddove possibile, favorire le collaborazioni con fornitori operanti nei territori di riferimento per supportare l'economia locale e creare valore nella propria comunità di riferimento.

Relativamente alla selezione dei fornitori, il Gruppo cerca di prediligere quelli provenienti dai medesimi Paesi in cui opera. Il 67% dei fornitori è italiano (di cui il 21% con sede in Sicilia), il restante 33% si riferisce, invece, a fornitori esteri di cui il 77% aventi sede in Romania.

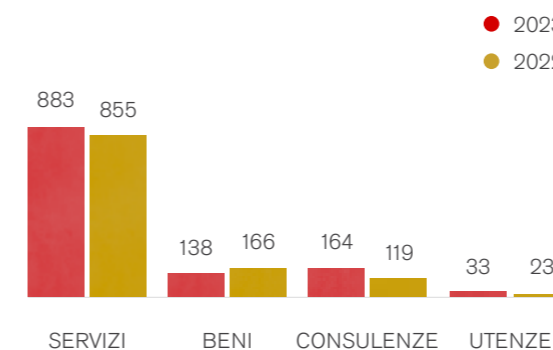
## CLIENTI GRUPPO FIRE



Dati del grafico riportati nella tabella n.4 dell'Annex

Nel corso del 2023, il Gruppo si è avvalso della collaborazione di oltre **1.200** fornitori (oltre 1.100 nel 2022), raggruppabili in quattro categorie e fasce dimensionali, sulla base dei prodotti/servizi offerti e in termini di apporto di costi sul relativo fatturato.

## FORNITORI PER CATEGORIA



Dati del grafico riportati nella Tabella n.5 dell'Annex

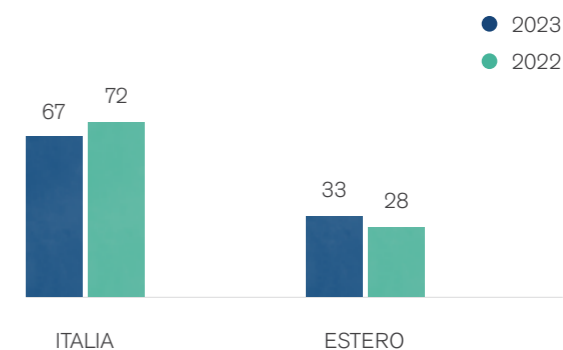
Il processo di selezione, qualifica e monitoraggio prevede, oltre alla valutazione basata su requisiti etici, economici e tecnico-organizzativi, anche criteri specifici di natura **ambientale e sociale**.

**Dei 1.200 fornitori con cui il Gruppo collabora, circa 250 sono oggetto del processo di qualifica** iniziato a partire dal secondo semestre del 2021 (sono esclusi dal processo di qualifica i fornitori *leader* del loro settore, riconosciuti a livello internazionale, banche, assicurazioni e intermediari finanziari, piccoli esercizi commerciali aperti al pubblico, imprenditori individuali, società iscritte ad albi, locatori di immobili etc...). Tale processo di qualifica prevede, tra le altre cose, anche l'attribuzione di un *rating* in materia ESG con l'obiettivo di verificare il rispetto dei criteri minimi in materia di sostenibilità.

Nel 2023 tale processo di qualifica si è concluso per 194 fornitori (145 fornitori qualificati nel 2022) e verrà progressivamente esteso a tutta la catena di fornitura in linea con le tempistiche previste per il rinnovo della collaborazione.

Nel 2023 il numero dei fornitori con cui il Gruppo ha collaborato è aumentato del **5%**.

## FORNITORI PER AREA GEOGRAFICA



Dati del grafico riportati nella Tabella n.6 dell'Annex

Tutti i contratti di fornitura di servizi prevedono apposite clausole che vincolano le controparti 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 Modelli 231 delle società del Gruppo con cui intrattengono rapporti.

# 194

## fornitori qualificati

sono stati sottoposti a *screening* secondo criteri ambientali e sociali.

Rispetto al 2022 il numero di fornitori sottoposti ad un processo di qualifica è aumentato del 34%.



Passarono i mesi e passarono gli anni. Arrivò l'inverno e arrivò la primavera, ed Etorina, la loro macchinina gialla, decise che era tempo di andare in pensione, proprio al rientro da una gita in collina.

“Ci serve una nuova automobile”, si dissero un po' preoccupati Felice e Costanza.

Dopo aver provato a convincere Etorina di poter ancora condividere insieme tante avventure, Costanza e Felice si arresero e andarono a comprare una macchina nuova. Anche in questo caso, non avevano tutti i soldi che servivano. Stavolta però, non dovettero tornare in banca: si misero d'accordo direttamente con il concessionario per acquistare l'auto a **rate**, dividendo la somma totale in piccole quote da restituire ogni mese.





Passarono i mesi e passò un altro anno. Arrivò l'inverno e di nuovo la primavera. Felice e Costanza avevano una bella notizia per Gioia: entro Natale sarebbe diventata una sorella maggiore. Cominciarono i preparativi per accogliere la nuova sorellina, la cameretta di Gioia si trasformò un po', arrivò un altro lettino, mobili, vestiti e giocattoli nuovi.

Allegra arrivò puntuale, gattonò presto e parlò prestissimo.

“Siamo ricchi, anche se non siamo ricchi!”, si dissero Costanza e Felice, mentre spulciavano i conti di casa. Erano felici e soddisfatti. Lavoravano sodo e si divertivano tanto. Gioia e Allegra crescevano e mettevano nei salvadanai le loro paghetto. Tutto andava per il meglio.

O almeno così credevano...





# 04. L'ATTENZIONE AI CLIENTI

## LA SINERGIA CON LE SOCIETÀ COMMITTENTI

Il Gruppo Fire si impegna perché le collaborazioni con le società committenti siano improntate alla sinergia e alla generazione di valore sul lungo termine per entrambe le parti. La concretezza di tale proposito è avvalorata dal dato che

mostra che **quasi il 50%** del fatturato di Gruppo è attribuibile a clienti con i quali Fire intrattiene un rapporto di collaborazione da oltre 10 anni.



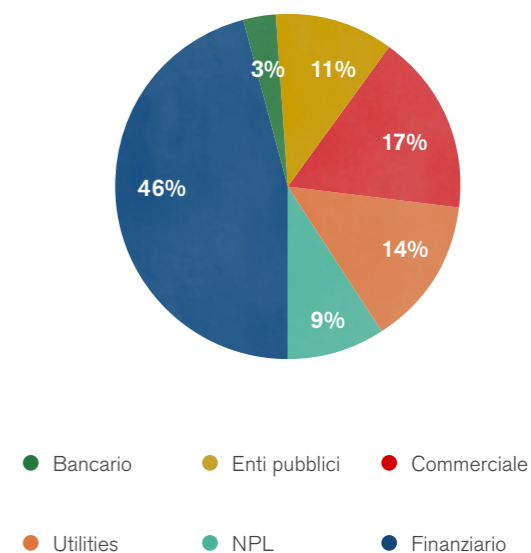
Il tema della generazione o conservazione di valore è insito nell'approccio al *credit management* che l'azienda porta avanti, considerando che anche e soprattutto il cliente finale, deve poter trarre beneficio dalla relazione, ricevendo assistenza, soluzioni e consulenza.

Il ***credit management* per Fire è infatti un'attività di salvaguardia, di gestione di una relazione e non semplicemente di un debito.**

È in ragione di questa determinazione che la gestione delle relazioni con i soggetti committenti è sempre stata strutturata secondo un approccio che mira alla **comprensione, nonché all'organizzazione delle peculiari esigenze, con coinvolgimento diretto nelle fasi di progettazione, definizione ed erogazione dei servizi.**

Nel 2023 il Gruppo Fire ha stipulato 35 nuove *partnership* (39 nel 2022), di cui 16 con Enti Pubblici (20 nel 2022) contrattualizzati con la società Creset.

### PARTNERSHIP DEL GRUPPO 2023



Dati del grafico riportati nella Tabella n.7 dell'Annex

\*I dati del grafico non includono la capogruppo poiché Fire Group opera esclusivamente nella fornitura di servizi amministrativi alle controllate.

#### ROADMAP DI SOSTENIBILITÀ

### CREDIT MANAGEMENT

#### INIZIATIVA:

Collaborare con il FORUM UNIREC-AA.CC. per incentivare iniziative per una buona "educazione debitoria" del Cliente finale offrendo un'adeguata informazione degli strumenti utilizzati, sia in fase giudiziale che in fase stragiudiziale durante le attività di *debt collection*.

#### OBIETTIVO:

Rendere consapevoli consumatori circa il corretto utilizzo degli strumenti finanziari e le corrette modalità per risolvere le loro posizioni debitorie.

#### BENEFICI:

Consumatore/debitore maggiormente consapevole sul supporto che fornisce loro la società di recupero crediti.

#### % COMPLETAMENTO:





Nel complesso, tenendo in considerazione i nuovi clienti e i clienti non più in gestione, al 31 dicembre 2023 il numero dei clienti che si sono rivolti al Gruppo nel 2022 è diminuito del 7%. La riduzione è dovuta prevalentemente a clienti di Creset operanti nella Pubblica Amministrazione (-30).

CLIENTI PER SETTORE		
GRUPPO	2023	2022
Bancario	39	51
Finanziario	52	38
Commerciale	34	34
Utilities	41	39
NPL	15	12
PA	157	187
Totale	338	361

Fra le più recenti soluzioni che il Gruppo ha progettato e implementato per supportare i clienti committenti, mantenendo fermo l'obiettivo ultimo di garantire la massima tutela ai clienti finali:

- Proposta di gestione proattiva del credito *performing* e *Stage 2*, con iniziale attività di *courtesy call* volta a valutare la situazione economica e le eventuali difficoltà del cliente finale in modo da individuare tempestivamente i profili di rischio su cui intervenire preventivamente con soluzioni mirate (es. inserimento in *watch-list* di monitoraggio, attivazione misure di *forbearance*, attivazione soluzioni di lungo termine quali mutuo di consolidamento/nuove garanzie, etc.);
- Costituzione del Fondo di Credito ad apporto "Persefone", che offre la possibilità di cedere portafogli di NPE di *small & medium size* (prevalentemente controparti *Individual* e *SME*) sia *secured* sia *unsecured* con l'obiettivo di massimizzare il rientro in bonis delle posizioni e il recupero. Il progetto ha già coinvolto 4 banche italiane che hanno apportato al Fondo crediti per un valore di circa 210 milioni di euro in termini di *gross book value* (GBV). Si tratta del primo conferimento a cui potranno seguire altri apporti nell'arco del 2024;
- Acquisto di portafogli di UtP *small & medium size* (prevalentemente controparti *Individual* e *SME*) da parte di *Originator* di matrice bancaria con linee di credito attive. Le

acquisizioni sono state realizzate attraverso creazione di un veicolo di cartolarizzazione e coinvolgimento di partner esterni che agiscono in qualità di *Fronting Bank*;

- Sviluppo di nuovi servizi integrati (es. recupero stragiudiziale, giudiziale, riscossione) per la gestione dei crediti contributivi vantati da parte delle Casse previdenziali nei confronti dei propri iscritti;
- Consolidamento dei servizi per la gestione dei crediti vantati nei confronti della Pubblica Amministrazione con approccio E2E: dall'analisi e abbinamento incassi-fatture, recupero del credito maturato dalla committente attraverso strategie di recupero diversificate (es. «visita *on site*» presso gli uffici della pubblica amministrazione, soluzioni giudiziali tra cui diffida e decreto ingiuntivo), riconciliazione delle partite e gestione istanza di certificazione del credito;

- Rafforzamento del presidio nel settore della gestione del credito a supporto dei clienti attivi nel settore Energy e Utility e supporto nel percorso di migrazione dal mercato tutelato al mercato libero con attività di bonifica anagrafica, customer care con approccio *educational* e *soft collection*;
- Evoluzione dei canali digitali attraverso lo sviluppo di una piattaforma digitale omnicanale (es. Smartphone, Tablet, PC) a supporto dei debitori per la gestione delle finanze personali (inclusi *digital* e *remote payment*) e ristrutturazione dei propri debiti;
- Costituzione di EffeLegal, Società tra Avvocati (STA) a forte connotazione tecnologica, che nasce dalla sinergia tra il Gruppo Fire e un gruppo di legali professionisti con esperienza pluriennale nella gestione e recupero giudiziale e stragiudiziale di crediti di origine bancaria, *consumer finance*, *utility* e commerciale, relativi al mercato primario e secondario (es. crediti ceduti e/o cartolarizzati).

## GOVERNANCE DI SOSTENIBILITÀ

### INIZIATIVA:

Coinvolgimento periodico dei clienti committenti nella prioritizzazione dei temi ESG tramite *survey*.

### OBIETTIVO:

Erogazione di una *survey* relativa all'analisi di materialità delle tematiche di sostenibilità e alla definizione di una *Roadmap* di Sostenibilità del Gruppo.

### BENEFICI:

Rafforzamento delle relazioni con i clienti committenti.

### % COMPLETAMENTO:





## L'INNOVAZIONE NELLA FORNITURA DI SERVIZI E LA RICERCA DEL CAMBIAMENTO UTILE

L'impegno che il Gruppo Fire assume nei confronti dei suoi *stakeholder* attraverso l'innovazione continua è quello di ottenere risultati di *business* sostenibili sul fronte dell'impiego delle risorse materiali e umane, implementando crescentemente modelli operativi di *social digital collection* per i clienti delle nostre committenti e proposte di valore per i nostri committenti.

Per affrontare le sfide di un mercato sempre più competitivo e tecnologico, il Gruppo Fire ha avviato diverse iniziative di innovazione e digitalizzazione, sia per migliorare i processi interni che per offrire soluzioni digitali ai propri committenti e ai clienti-debitori.

Fra le iniziative di innovazione e digitalizzazione **dei processi interni**:

- l'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale come acceleratore a supporto delle risorse interne e della sostenibilità dei processi. Tra le applicazioni di I.A. introdotte, si possono citare: 13 *Machine Learning* per l'analisi delle posizioni e il supporto ai motori decisionali di processo, 79 sistemi di automazione basati su BOT, il progetto di ricerca - in fase di conclusione - per lo studio di sistemi decisionali a supporto del dialogo tra *Phone Collector* e cliente finale.
- la digitalizzazione della gestione delle fasi d'incasso presso il cliente-debitore, con emissione di ricevuta digitale in sostituzione della cartacea; l'implementazione del nuovo sistema di *dialer* telefonico per la gestione multicanale; l'avvio del nuovo sistema per la gestione delle fasi legali con integrazione dell'I.A. per la classificazione documentale e la data *remediation* dai documenti; l'introduzione del nuovo sistema di I.A. basata su LLM (*Large Language Model*) con interfaccia conversazionale per il trattamento dei contratti con le committenti.



**Fire vince nella categoria "Eccellenza nella Gestione e Tutela Crediti Pubblica Amministrazione" ai Credit Awards 2023 di Credit News.**

"Nel mercato da oltre trent'anni, ha maturato nel tempo una conoscenza approfondita dell'ambito in cui opera, rafforzata grazie ad importanti investimenti in innovazione tecnologica, digitalizzazione e data science. Lo sguardo rivolto anche alla

sostenibilità e all'equilibrio tra le parti sociali, fa sì che questa azienda rappresenti una vera eccellenza italiana", questa la motivazione della giuria per l'assegnazione del premio che attesta la qualità dei processi e delle risorse di Fire.



### RICEVUTA DIGITALE

La ricevuta digitale ha permesso, attraverso un processo sicuro, guidato dal nostro gestionale, *paperless* e *mobile-based*, di produrre diversi vantaggi significativi:

- Eliminazione degli errori: il sistema assiste i consulenti domiciliari nella raccolta dei dati necessari, eliminando così errori associati all'errato completamento delle ricevute.
- Automazione della Digitalizzazione delle Ricevute Cartacee: la ricevuta essendo nativa digitale non necessita di processi di conversione dal cartaceo, né durante la gestione dei controlli, né per il trasferimento alle committenti.

- Riduzione di tempi e costi: le fasi di controllo manuale, sono ridotte in favore dei controlli effettuati automaticamente dal sistema, con riduzione conseguente dei tempi e costi dell'attività svolta dai team amministrativi di *Back Office & Cash Management*.
- Processi *paperless*: la ricevuta digitale favorisce la riduzione dell'impiego di carta e di tutte le attività accessorie alla gestione dello *storage* delle ricevute cartacee.
- Maggiore efficacia dei controlli antifrode, grazie all'introduzione del *QR code* di verifica riportato su ciascuna ricevuta e dei sistemi OTP che garantiscono che la ricevuta atterri unicamente su sistemi digitali del cliente-debitore.

Fra le iniziative di innovazione e digitalizzazione delle soluzioni **per i clienti committenti e i clienti finali**:

- attivazione di un progetto di ricerca per la realizzazione di una piattaforma di *Digital Social Credit Collection* che garantirà al cliente finale sia la possibilità di gestire autonomamente le proprie posizioni, sia di beneficiare di una serie di iniziative volte a supportarlo nel contesto dell'evenienza di un debito. La piattaforma di *Digital Social Credit Collection* prevede la creazione di un percorso personalizzato per il cliente finale, e offrirà servizi di educazione finanziaria, consulenza e assistenza nella gestione delle posizioni, anche con l'utilizzo di sistemi asincroni, supportati da *chatbot*.

La spinta all'innovazione e alla digitalizzazione genera impatti positivi su tutti gli *stakeholder*:

- per i clienti committenti: la capacità di Fire di rispondere in maniera rapida alle richieste, oltre a garantire propositività nell'innovazione di processo e di prodotto;
- per i clienti finali: la possibilità di beneficiare sia di canali di contatto e pagamento *smart*, sia di un approccio alla *collection* più sostenibile, in un momento storico ricco di sfide come quello stiamo vivendo;
- per le persone del Gruppo Fire: la continuità e la tempestività nella gestione del lavoro, grazie al continuo miglioramento delle tecnologie, anche in relazione allo *smart working*;
- per gli investitori: la continua crescita di valore dell'azienda, derivante dalla capacità di mantenere la posizione di mercato anche grazie all'evoluzione tecnologica, alla digitalizzazione, all'intensificazione dei presidi di *cybersecurity*, al rispetto per l'ambiente e le risorse naturali e quindi, in generale, l'elevamento degli standard di qualità offerta.

**Ricerca industriale e sviluppo sperimentale**

- Progetto Mirc.O: in conclusione la gestione del progetto di Ricerca Industriale e Sviluppo Sperimentale finanziato dal M.I.S.E. con l'obiettivo di creare un sistema a supporto delle decisioni per l'attività del *collector*.
- Progetto D.S.C.: avviato ad Ottobre 2022, il progetto di Ricerca denominato D.S.C. – *Digital Social Collection* finanziato con i fondi del PO FESR SICILIA 2014-2020 con l'obiettivo di realizzare un'ambiente in "rete", costituito da un portale di strumenti e servizi *web* denominato piattaforma *Digital Social Collection*, che sia in grado di offrire al cliente-debitore servizi a corollario che facilitino il ritorno ad una condizione di solvenza e di inclusione finanziaria. Il progetto ha una durata prevista dal decreto di ammissione di 30 mesi.

**Digital Self Collection**

- L'esperienza nella gestione di servizi digitali per la *Self Credit Collection* ha permesso al Gruppo di far evolvere il concetto verso sistemi che permettono, attraverso l'uso di *chat-bot*, di migliorare e facilitare l'esperienza digitale del cliente-debitore.

**Robotizzazione e Workflow Engine**

- È avvenuta la migrazione del sistema dei BOT - 79 in produzione, per l'esecuzione di attività amministrative di routine – tutti presidiati attraverso una *console* di monitoraggio
- Sono state implementate le evoluzioni del *workflow engine* per l'automazione dei processi di *collection*.

**Analytics**

- È andata avanti l'evoluzione delle *dashboard* con elementi predittivi finalizzate a migliorare l'attività di controllo e *tuning* dei processi.

**Artificial Intelligence**

- È stato sviluppato un sistema di *Machine Learning* per il calcolo di uno *score* che calcola la previsione di recuperabilità, basato anche sugli studi derivanti dalla ricerca finanziata con il Progetto MIRC.O. Attualmente sono stati realizzati 9 processi di *Machine Learning* che forniscono *output* al sistema interno di gestione *Workflow* e diventano *input* per i processi di *collection*.
- È stato sviluppato un sistema di interrogazione dei contratti con le committenti basato su *Large Language Model* con interfaccia in grado di garantire un'esperienza conversazionale tra la persona e l'A.I. in linguaggio naturale.

**ICT Software**

- Rilasciata la ricevuta digitale ed avviato il processo di introduzione nei processi delle varie committenti;
- Completata l'introduzione del nuovo *dialer* telefonico per la gestione multicanale;
- Avviato il progetto che porterà nei primi mesi del 2024 all'inserimento nell'architettura applicativa del nuovo *software* gestionale per la gestione delle fasi legali e NPL. Il nuovo *software* garantirà la gestione documentale attraverso un tool di I.A. basato su LLM, in grado di classificare automaticamente i documenti ed acquisire da questi dati fondamentali per la gestione da riportare sul gestionale;
- Introdotto il tool AIT (*Appraiser Import Tool*) per la gestione autonoma dell'inserimento nel gestionale delle perizie da parte dei periti incaricati.

100

**iPad acquistati**

Anche i consulenti domiciliari sono da sempre supportati da *device* che permettono la gestione agile e sicura in mobilità delle posizioni su cui lavorano e, nel 2023, Fire ha aggiornato la loro dotazione con l'acquisto di iPad di ultima generazione.



## CYBER SECURITY FUNCTION

A dicembre 2023 è stata costituita in Fire Group la nuova funzione di *Cyber security* che riporta gerarchicamente al CEO. Questa funzione si occupa di implementare misure di sicurezza, monitorare costantemente l'ambiente digitale e rispondere prontamente a eventuali violazioni della sicurezza.

Alcune delle principali responsabilità e attività svolte dalla funzione di *cybersecurity* includono:

- **Analisi del Rischio:** Identificare, valutare e mitigare i rischi informatici.
- **Implementazione di Misure di Sicurezza:** Sviluppare, implementare e mantenere la strategia di sicurezza informatica del Gruppo Fire.

- **Gestione delle Identità e degli Accessi:** Garantire che solo le persone autorizzate abbiano accesso ai dati e ai sistemi.
- **Gestione di violazioni:** Sviluppare strategie per prevenire, rilevare e rispondere a minacce informatiche e violazioni dei dati.
- **Sviluppo di Tecnologie Sostenibili:** Supportare lo sviluppo e l'adozione di tecnologie digitali sostenibili, contribuendo a mitigare gli impatti negativi e a stimolare l'innovazione responsabile.
- **Sviluppo della consapevolezza sulla sicurezza:** Promuovere la consapevolezza sulla sicurezza informatica tra gli *stakeholder*, fornendo aggiornamenti sulle ultime tendenze, comportamenti e tecnologie nel campo della sicurezza informatica.

Sul fronte della responsabilità sui dati e sulle informazioni gestite, il Gruppo si impegna a migliorare costantemente i propri presidi di *cybersecurity*, sottoponendo sistemi e processi a verifiche e misurazioni del livello di efficacia da parte di terze parti indipendenti.

Tra le principali azioni a favore della sicurezza:

- Completamento dell'introduzione di *Azure Information Protection*.
- Aumento del presidio delle regole dei *Firewall*.

- Mantenimento del *Security Operation Center* per il presidio H24/7 ed il SIEM.
- Ampliamento dell'infrastruttura di *Virtual Machine*.
- Estensione della MFA per van, E-mail ed applicativi della suite MS-Office.
- Applicazione dell'MFA sul gestionale di *credit collection*.
- Rafforzamento del presidio della sicurezza sugli applicativi attraverso l'impiego di ulteriori tool per i *Penetration Test*.
- Avvio di nuovi percorsi di formazione per lo sviluppo sicuro del *software*.
- Applicazione di sistemi SAST e DAST per lo sviluppo sicuro.

L'attività di ricerca in area *R&D* e *Process Management* è stata finalizzata al miglioramento del livello di efficienza dei processi, anche attraverso l'automazione e il 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 2023, gli investimenti in *hardware* e *software*, capitalizzati e non, confermano l'importanza che il Gruppo assegna alla sicurezza informatica ed alla tecnologia, elementi centrali delle strategie aziendali per il miglioramento del posizionamento competitivo e la creazione di valore nel breve, medio e lungo periodo.

Il Gruppo conferma tale impegno, destinando, come per il 2022 e nel rispetto delle linee guida tracciate dal proprio piano industriale 2023-25, circa il 4% del proprio fatturato allo sviluppo del ramo Information, *Communication & Technology* di cui circa la metà destinati allo sviluppo interno di progetti a lungo termine.

Contestualmente, le iniziative sopra descritte testimoniano la volontà del Gruppo di migliorare la propria struttura informatica di base destinando ad essa un maggior volume di spesa pari al 14%.

Le spese ricorrenti in tecnologia, nel 2023 rappresentano circa il 2,3% del fatturato di gruppo, in crescita rispetto al 2022, e possono essere così composte:

- il 57% (783K€) in spesa orientata al mantenimento dell'infrastruttura di sistema HW/SW a servizio del *business*, in continuità con gli anni precedenti;
- il 29% (395K€) in *software* a supporto del *business* in particolare su RPA, Chat Bot, A.I. per i processi amministrativi;
- un ulteriore 15% (179K€) agli investimenti in *Cybersecurity* dando continuità alle politiche intraprese nel 2021.

CLUSTER	2022 <sup>6</sup>	% RIC	2023	% RIC
Progetti di sviluppo a lungo termine	988 k	1,7%	856 k	1,4%
Infrastruttura di sistema HW/SW	666 k	1,1%	783 k	1,3%
Software a supporto del Business	345 k	0,6%	395 k	0,7%
Cybersecurity	177 k	0,3%	179 k	0,3%

6- A seguito di alcune riclassifiche e modifiche gestionali è stata rivista la composizione delle spese e degli investimenti del 2022 rispetto a quanto riportato nel precedente Bilancio di Responsabilità 2022. In particolare, i maggiori investimenti riportati nel 2022 sono dovuti prevalentemente all'inclusione e capitalizzazione delle ore uomo, precedentemente non considerate.



## UNO SGUARDO AL 2024

Nel 2024 il Gruppo Fire proseguirà il processo di innovazione tecnologica avviato negli anni precedenti, con azioni volte a migliorare la sostenibilità, sia dei processi di contatto con i nostri interlocutori, sia dei processi di gestione interni.

Tra le principali azioni:

- Continuare la ricerca di piattaforme per la *digital credit collection* e A.I. *native*;
- Ampliare i sistemi per la gestione dei contatti multicanale (voce, sms, *chat*);
- Industrializzare i risultati delle attività di ricerca finanziata nel campo dell'A.I. a supporto delle decisioni e della *Digital Social Credit Collection*;
- Potenziare gli strumenti di chat asincrona ed estenderne l'applicazione al maggior numero di mandati;
- Realizzare BOT per i processi di *web-chat*;

- Estendere l'impiego dell'A.I. e della *Robotic Process Automation* per rendere più efficienti i processi e permettere alle risorse di concentrarsi sulle attività ad alto valore aggiunto;
- Impiegare sistemi A.I.-*based* per la gestione dei processi di *import* dei dati dai sistemi delle committenti;
- Incrementare le funzionalità degli applicativi per l'attività di *collection* attraverso un maggior ricorso all' A.I. nel sistema di *Workflow Management*;
- Impiegare sistemi di A.I. basati su LLM per l'automazione dell'inserimento degli eventi gestionali a conclusione delle azioni di *phone collection*;
- Mantenere aggiornate le *best-practices* in termini di *Cybersecurity*;
- Certificare il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni con il nuovo schema ISO/IEC 27001:2022.



## LA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

Il Gruppo monitora e certifica la qualità dei servizi offerti in riferimento a precisi *standard*.

Tale monitoraggio è parte integrante di un *framework* operativo e gestionale.

Una scelta organizzativo-strategica stabile e costante per affrontare questi temi è stata il mantenimento in seno alla capogruppo dell'area **Technology, Innovation & Process Management**.

I continui investimenti in quest'area hanno permesso di sviluppare iniziative di ricerca, sia sul mercato delle nuove tecnologie, sia nell'ambito delle metodologie di sviluppo dei processi, oltre all'attività di Ricerca Industriale e Sviluppo Sperimentale, definito dal sistema di gestione della qualità adottato dal Gruppo e **certificato ISO 9001:2015** che si compone di una serie di indicatori di prestazione a carattere qualitativo e quantitativo, fra cui 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 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 delle 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 2023. A seguito degli *audit* condotti, tutte le committenti hanno proseguito la relazione commerciale con Fire.

Gli *audit* hanno avuto come scopo la verifica dell'efficacia del Sistema di Controllo Interno del Gruppo con *focus* su aspetti contrattuali, di *compliance* (AML e *Privacy*), di sicurezza informatica e di sostenibilità.

VERIFICHE DELLE COMMITTENTI	2023	2022
<i>Audit</i> condotti dalle committenti	7	9
Altre verifiche dalle committenti attraverso questionari	19	11



## DIGITAL SOCIAL COLLECTION

Nel 2022, in collaborazione con l'**Università di Catania**, il **CERID-Centro di Ricerca per l'Innovazione e Diffusione della conoscenza di Catania**, **Lenovys S.p.A** e **MRCS3 S.r.l.**, Fire ha avviato il progetto DSC, finanziato con i fondi del PO FESR SICILIA 2014/2020, con l'obiettivo di realizzare un ambiente in "rete", costituito da un portale di strumenti e servizi *web*, di seguito denominata piattaforma *Digital Social Collection*.

Durante il 2023 sono state acquisite le tecnologie necessarie alla gestione del progetto ed avviate le *partnership* con i fornitori di consulenza strategici per la finalizzazione delle attività di ricerca e sviluppo assegnate.

Nell'ambito del progetto, le parti coinvolte stanno lavorando alla realizzazione di un ambiente che combina in un unico contenitore processi, informazioni e soluzioni per mitigare le cause di mancato pagamento. Un sistema virtuoso all'interno del quale le persone vengono aidate a valutare gli impegni al momento della loro assunzione e – laddove questi non possano essere più rispettati – a trovare, con il supporto di consulenti qualificati e sistemi digitali, soluzioni sostenibili, diverse a seconda delle cause del problema.

Il sistema permetterà in maniera autonoma e guidata di visionare le pratiche a recupero, laddove presenti, di effettuare pagamenti, proporre piani di dilazione, verificare la sostenibilità delle rate proposte attraverso un modulo di analisi delle entrate e delle spese che il cliente consumatore autonomamente potrà inserire a sistema.

Un modulo *educational*, predisposto dall'Università di Catania permetterà di veicolare contenuti informativi per la gestione consapevole dei propri impegni finanziari, con erogazione dei contenuti adattiva rispetto al profilo dell'utente del portale.

Il progetto è arrivato a metà del suo percorso di sviluppo, in linea con i tempi previsti dal GANTT. L'importo complessivo del progetto è di:

**2.951.860 €**  
di cui contributo totale **1.822.851,03 €**

## LA SICUREZZA DEI DATI E DELLE INFORMAZIONI

In ragione della natura dell'attività svolta e dell'utilizzo massivo di sistemi informatici per l'erogazione dei propri servizi, il Gruppo gestisce grandi quantità di dati e informazioni di natura personale che riguardano non soltanto le committenti e i clienti finali, ma anche le proprie risorse (in quest'ultimo caso, anche dati "particolari").

Per tale gestione, il Gruppo Fire implementa e monitora un articolato sistema di sicurezza informatica per garantirne la protezione, implementando i migliori *standard* di mercato, in costante aggiornamento rispetto alle novità normative in materia. La sicurezza delle informazioni e dei dati trattati dalle società del Gruppo, quali titolari o quali responsabili, secondo giusta nomina da parte delle rispettive committenti, è di primaria importanza per la tutela degli interessi di tutti gli *stakeholder*, soprattutto quelli interessati dalle attività data la natura del *business* Fire.

La gestione dei dati operati dalle società del Gruppo quali responsabili è peraltro di tipo massivo, ai sensi del **GDPR**, con la necessità di predisporre gli opportuni e proporzionati presidi. La gestione sicura delle informazioni e dei dati trattati dal Gruppo Fire, effettuata con la consulenza del GDPO, rappresenta un *driver* nella scelta da parte delle società committenti di avvalersi delle società del Gruppo come *provider* dei servizi di gestione del credito e pertanto anche un fattore di competitività sul mercato.

La gestione dei dati personali è disciplinata da apposite procedure aziendali volte a garantire un adeguato livello di protezione, anche al fine di garantire un trattamento che ponga il Gruppo, nonché le committenti/titolari del trattamento, al riparo dalle ricadute, tanto da un punto di vista normativo, quanto sotto il profilo reputazionale.

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 le società operative del Gruppo (Fire, Creset e Fire Credit) hanno 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.





Il Gruppo Fire garantisce l'applicazione dei principi fondamentali in materia di protezione dei dati personali sanciti dal GDPR:

- **Liceità, correttezza e trasparenza** (GDPR, Art.5, c.1, lett. a): ogni trattamento di dati è legittimato da specifici requisiti, quali un consenso espresso dell'interessato, un obbligo di legge, un contratto tra le parti, un interesse legittimo del titolare. I dati sono trattati in modo corretto e trasparente nei confronti dell'interessato;
- **Finalità** (GDPR, Art.5, c.1, lett. b): i dati personali sono raccolti e trattati solo per finalità predefinite, esplicite e legittime;
- **Necessità, non eccedenza, essenzialità** (GDPR, Art.5, c.1, lett. c): l'utilizzo dei dati personali è sempre ridotto al minimo necessario essenziale per il raggiungimento delle finalità dichiarate; i dati personali sono raccolti e trattati solo se funzionali al raggiungimento delle finalità dichiarate; i dati personali sono trattati con modalità e strumenti proporzionali alle finalità da raggiungere;
- **Esattezza, completezza, aggiornamento** (GDPR, Art.5, c.1, lett. d): i dati personali sono puntualmente verificati, in modo che sia garantita la loro esattezza e completezza;
- **Conservazione** (GDPR, Art.5, c.1, lett. e): i dati personali sono conservati per un periodo di tempo limitato al raggiungimento delle finalità dichiarate;
- **Sicurezza** (GDPR, Art.5, c.1, lett. f): i dati aggiornati sono sempre raccolti e trattati previa adozione di idonee misure di sicurezza;
- **Riservatezza** (GDPR, Art.5, c.1, lett. f): i dati sono trattati da soggetti adeguatamente identificati, autorizzati ed istruiti.

Le società del Gruppo che svolgono attività di gestione del credito operano, inoltre, secondo quanto disciplinato dalla *Privacy Policy* aziendale, predisposta in **conformità con il Provvedimento del Garante Privacy del 30/11/2005** in tema di recupero crediti, nonché con i principi espressi dal **Codice di Condotta Forum UNIREC/Associazioni dei Consumatori**.

Il personale è tenuto al rispetto del Regolamento sulla Sicurezza delle Informazioni e sull'Uso dei Sistemi Informatici, adottato dal Gruppo Fire, suscettibile di dar luogo a opportuni provvedimenti in caso di mancato rispetto delle relative disposizioni.

La corretta conoscenza e implementazione dei presidi di sicurezza e *privacy* disciplinati nelle procedure aziendali è garantita dall'erogazione obbligatoria di corsi di formazione annuali.

Inoltre, al fine di dare concreta attuazione ai requisiti di cui all'art. 25 GDPR (protezione dei dati fin dalla progettazione e protezione per impostazione predefinita) prima di avviare attività e/o progetti che

prevedono, in particolare, l'uso di nuove tecnologie che possono presentare un rischio potenziale per la protezione dei dati personali, viene effettuata una preventiva valutazione dell'impatto dei trattamenti sulla protezione dei dati personali, nei termini di cui all'art. 35 del GDPR. Ciò anche sulla scorta della valutazione d'impatto della protezione dei dati (DPIA), condotta congiuntamente col GDPO.

Il Gruppo Fire, con apposita procedura aziendale, ha indicato le modalità di gestione di eventuali *data breach* nei termini di cui agli art. 33 e 34 del GDPR, individuando le azioni e i comportamenti da intraprendere al verificarsi delle diverse tipologie di incidenti.

Per la gestione degli incidenti di sicurezza è prontamente attivato il Team di Gestione Crisi. Eventuali incidenti di sicurezza sono tracciati attraverso il sistema di *ticketing* aziendale. Nel 2023 non è stato pervenuto alcun attacco informatico ed è stato altresì predisposto un idoneo registro funzionale al censimento di eventuali violazioni dei dati personali.

## LA TUTELA DEI DIRITTI DEL CLIENTE FINALE

Nello svolgimento della propria attività e nel modo in cui si attua, chi opera nel settore del *credit management* ha prima di tutto una responsabilità sociale a favore del 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 (cliente committente) e chi beneficia del credito erogato (cliente finale) 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 approccio, definito "*lifetime credit management*".

Il Gruppo adotta un approccio volto alla puntuale comprensione dei bisogni e delle esigenze del cliente committente e del cliente finale, cercando di mediare tra interessi non sempre convergenti. L'obiettivo perseguito è quello di costruire un

rapporto duraturo con le committenti – in alcuni casi anche ultraventennale – che generi valore nel tempo e, allo stesso tempo, facilitando il dialogo tra le parti.

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

L'obiettivo di Fire è quello di tutelare un credito, cioè quello di porre in essere tutte le attività necessarie affinché la legittima pretesa del creditore trovi la sua naturale soddisfazione ed il cliente finale adempia regolarmente alle obbligazioni contrattuali risolvendolo dal peso dei debiti e, in tempi ragionevoli, favorirne la re-inclusione nel ciclo del credito, garantendo che tale attività avvenga sempre nel rispetto dei diritti del Consumatore, del Codice Etico di Gruppo e del Codice di autoregolamentazione di settore.

### CREDIT MANAGEMENT

#### INIZIATIVA:

Collaborare con il FORUM UNIREC-AA.CC. per incentivare iniziative per una buona "educazione debitoria" del cliente finale, offrendo un'adeguata informazione degli strumenti utilizzati, sia in fase giudiziale, sia in fase stragiudiziale durante le attività di *debt collection*.

#### OBIETTIVO:

Rendere consapevoli i consumatori circa il corretto utilizzo degli strumenti finanziari e le corrette modalità per risolvere le loro posizioni debitorie.

#### BENEFICI:

Consumatore/debitore maggiormente consapevole del supporto fornito dalla società di *credit management*.

#### % COMPLETAMENTO:





La tutela del cliente da parte delle società del Gruppo è monitorata per il tramite dell'attività svolta dai seguenti uffici:

- Ufficio *Internal Audit*;
- Ufficio Controllo Qualità;
- Ufficio *Claims & Disputes*.
- Ufficio *Remediation Training*.

I servizi di fiscalità locale erogati da Creset sono resi nel rispetto dello Statuto del Contribuente (L. 27 luglio 2000 n. 212).

Fire è consapevole che il modo corretto di interfacciarsi e relazionarsi con il cliente finale sia quello di instaurare un rapporto di fiducia, di trasparenza e di dialogo, mettendosi a servizio dei clienti finali in ottica consulenziale. Il Gruppo ha istituito uffici e funzioni ad hoc, deputati a presidiare il rispetto dei principi posti a tutela del cliente finale, valutare le rimostranze eventualmente avanzate dagli utenti e fornire loro adeguato e soddisfacente riscontro, ed eventualmente intervenire anche sotto il profilo formativo, al fine di perseguire un costante miglioramento nella qualità del servizio offerto ed operare un miglioramento costante della capacità di comunicazione con il cliente finale.

È stata a tal fine implementata apposita procedura aziendale per l'attività di *remediation training*, che prevede la possibilità di erogare specifici *refresh* formativi individuali. Ciò 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 da uno o più collaboratori.

Il Gruppo Fire è infatti fautore di un dialogo costruttivo e di carattere spiccatamente consulenziale tra i consulenti di Fire ed i clienti finali, quale modalità di approccio indispensabile per instaurare con i soggetti tenuti al pagamento del debito un rapporto di fiducia che favorisca una gestione dei crediti in affido adeguata a soddisfare i diritti e gli interessi delle committenti nel rispetto dei diritti degli obbligati.

Per tale ragione, oltre a quanto già detto il Gruppo Fire ha messo a disposizione dei clienti finali più canali di contatto, utili a consentir loro di manifestare un *feedback* circa l'operato delle società del Gruppo, nonché avanzare reclami e/o richieste di esercizio dei diritti degli interessati al trattamento dei dati personali.

***Claims & Disputes*** è la funzione aziendale, appartenente alla funzione *Legal, Compliance & Trade Associations* e supportata dal DPO, che si occupa della gestione dei reclami, ivi incluse eventuali denunce e/o richieste di chiarimenti provenienti da

Enti regolatori, compresa l'Autorità Garante della Concorrenza e del mercato, e delle richieste di esercizio dei diritti degli interessati.

**Nel corso del 2023, come nell'anno 2022, non risultano pervenute comunicazioni classificabili come “denunce” da enti regolatori, né risultano pervenute comunicazioni classificabili come “denunce” da parti esterne.**

Nel 2023 si è registrato un ulteriore decremento, rispetto a quello già manifestatosi nel 2022, nella ricezione di reclami/richieste di relazioni da committente per numero assoluto di 484 (n. 536 nel 2022) di cui 309 reclami e 175 richieste di relazione; si è anche registrato un lieve decremento in misura percentuale di incidenza di reclami/richieste di relazioni dalle committenti sulle posizioni affidate (0,013 %nel 2023 - 0,016 % nel 2022).

A seguito delle verifiche condotte e delle risposte fornite ai reclamanti, durante l'intero 2023, è stato considerato fondato solo il 4%, pari a 20 reclami. Si precisa come l'accoglimento di parte di detti reclami sia stato comunque anche determinato, in alcune circostanze, da fatti non direttamente riconducibili alla condotta di società del Gruppo.

Nel numero sopra riportato è ricompresa la quota di reclami pervenuti nell'ambito di posizioni gestite direttamente da Fire S.p.A., e quelle pervenute in riferimento a posizioni gestite da Fire Credit quale subappaltatrice di Fire S.p.A. o come mandataria diretta per conto di committenti titolari di crediti nei confronti di consumatori italiani.

In relazione all'attività di *collection*, condotta da Fire Credit nei confronti di clienti debitori residenti in Romania nel rispetto della normativa e del codice di condotta rumeno, Fire Credit nel 2023 non ha ricevuto alcun reclamo.

In relazione ai reclami di Creset S.p.A., non esiste, in quanto non applicabile al tipo di attività, un censimento dei reclami dei contribuenti, tenuto conto che trattasi di contestazioni in ordine all'importo richiesto e, in quanto tali, di competenza dell'ente locale.

Nel quadro del sistema di gestione ISO 9001 di Creset S.p.A. sono piuttosto censiti i reclami presentati dagli enti locali: in particolare, nel 2023 è pervenuto un solo reclamo (2 nel 2022), parzialmente fondato.



In aggiunta alla procedura sopra descritta, il Gruppo ha implementato, per le società Fire, Creset e Fire Credit, diversi meccanismi atti a garantire la tutela del cliente finale, tra cui:

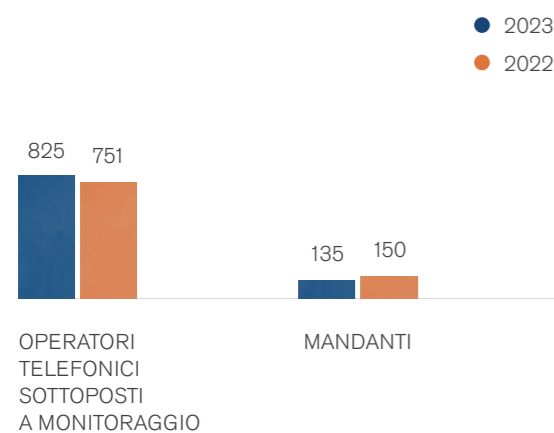
- **Quality Control sulle attività di recupero telefonico (Call Monitoring):**

l'ascolto delle conversazioni telefoniche, registrate previa informativa resa agli interessati nei termini di cui alle vigenti disposizioni in tema di protezione dei dati personali, che permette di monitorare la qualità e la conformità normativa del servizio reso: nel 2023, sono state sottoposte a controllo 67.037 telefonate effettuate da 825 operatori telefonici.

- **Quality Check sulle attività di recupero domiciliare:** monitoraggio e valutazione puntuale dell'operato dei consulenti domiciliari, verifica del rispetto del codice deontologico, della correttezza della gestione degli incassi e del processo di gestione delle posizioni: nel 2023 sono stati intervistati 2.624 clienti finali gestiti da 95 consulenti domiciliari (2.604 clienti nel 2022 gestiti da 89 consulenti).

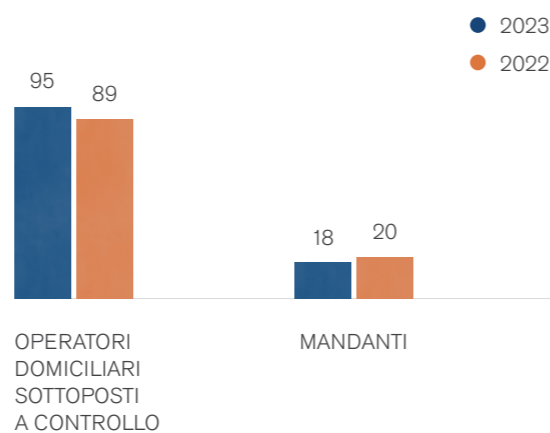
In caso di reclamo circa la qualità del servizio offerto è responsabilità delle società del Gruppo rispondere in modo soddisfacente ed esauriente al reclamante, entro un termine di 30 giorni, prevedendo anche la possibilità di affidare la risoluzione della controversia a un organismo di autoregolamentazione.

## CALL MONITORING



Dati del grafico riportati nelle Tabelle n.8 e 9 dell'Annex

## QUALITY CHECK



I dati del grafico si riferiscono esclusivamente alla società Fire S.p.A. e Fire Credit S.r.l.



## IL RATING DI TRUSTPILOT DI FIRE

Il dipartimento Controllo Qualità ha avviato nel maggio 2023 un processo di monitoraggio e gestione delle recensioni dei clienti su Trustpilot, piattaforma online di riferimento in tema di recensioni e *feedback* da parte dei consumatori, dove gli utenti possono condividere la propria esperienza di fruizione di un servizio.

Tale attività, nata dalla volontà di acquisire una maggiore consapevolezza delle esigenze dei clienti finali destinatari dell'azione di gestione del credito, ha portato all'individuazione di aree di miglioramento e ha favorito una gestione maggiormente proattiva dei clienti non pienamente soddisfatti, tramite il ricontatto da parte del *team* di Controllo Qualità per analizzare e risolvere eventuali problematiche.

Il **rating di Trustpilot** Fire, al momento dell'estrazione di questi dati, determinato sulla base di oltre 350 recensioni, è di **4 stelle su 5**: il più alto tra i *competitor* oggetto di valutazione su questa piattaforma.

In particolare, di Fire sono state apprezzate e valutate positivamente, la professionalità dei consulenti, riconosciuta come un punto di forza, insieme alla loro disponibilità a dirimere situazioni debitorie irrisolte, anche complesse. Il supporto di natura consulenziale offerto, con un impegno costante nell'assistenza e nell'orientamento, è stato molto apprezzato dagli utenti, unitamente alla comunicazione rispettosa che contraddistingue l'interazione, consolidando il clima di fiducia e rendendo l'esperienza complessiva con Fire estremamente positiva.

Le modalità di presentazione e gestione dei reclami inerenti all'attività di gestione e tutela del credito, oggetto di altra specifica procedura aziendale, sono rese note al cliente consumatore tramite il sito *web* istituzionale.

Il cliente è altresì informato della possibilità di ricorrere gratuitamente al FORUM UNIREC-CONSUMATORI per attivare la procedura di conciliazione paritetica, qualora l'organizzazione non provveda a dare riscontro al reclamante nei termini previsti dal Codice di Condotta o, ancora, qualora il riscontro fornito dall'organizzazione sia ritenuto inadeguato.

In relazione a Fire Credit, in ottemperanza alle vigenti disposizioni normative rumene, sul relativo sito aziendale è riportato il *link* che consente al cliente di effettuare segnalazioni verso ANCP (Autorità per la Protezione dei Consumatori). Sul sito, nella sezione contatti, è altresì disponibile l'indirizzo a cui i clienti finali possono inviare un reclamo direttamente alla società.

Le società del Gruppo sono dotate di strumenti di reportistica, quali ad esempio il Registro Reclami, che consentono di:

- monitorare il numero di lamentele formali avanzate dai clienti finali, così da valutarne il *trend*, sia nel breve che nel lungo periodo;
- monitorare la tempestiva evasione dei reclami ricevuti;
- analizzare le macrocategorie di reclami maggiormente ricorrenti ed individuare quelle all'interno delle quali ricadono le rimozioni da parte degli utenti ritenute meritevoli di accoglimento, con le specifiche criticità ad esse connesse.

Ciò consente al Gruppo di trarre spunti utili al fine di valutare gli eventuali accorgimenti necessari a migliorare l'approccio delle proprie risorse agli utenti ed elevare ancor di più gli *standard* di tutela dei soggetti tenuti al pagamento del debito, e, contestualmente, di monitorare adeguatamente il fenomeno rappresentato dalle potenziali ragioni di insoddisfazione dei clienti finali, così da contenerne costantemente la consistenza, tanto nei confronti delle stesse società del Gruppo, che nei confronti delle rispettive committenti.



## LA TRASPARENZA E LA RESPONSABILITÀ NEI 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, attraverso contatti improntati al rispetto, non insistentemente reiterati e, in ogni caso, finalizzati ad instaurare un percorso di confronto concordato in merito alle cause dell'insolvenza e alle possibili soluzioni.

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 da parte dei propri dipendenti e collaboratori nello svolgimento dell'attività di *credit management* del codice di Condotta Forum UNIREC-AA.CC. a cui Fire ha aderito, anche attraverso il contatto diretto degli stessi clienti finali, al fine di raccogliere eventuali anomalie o disservizi.

Per garantire sempre più elevati *standard* qualitativi e di condotta, Fire ha altresì aderito 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.

A tutela della trasparenza e della responsabilità dei servizi offerti, vengono implementati presidi di conformità attraverso un sistema di controlli su tre livelli:

- **Controlli di I livello:**  
svolti dalle funzioni operative di competenza.

- **Controlli di II livello:**  
svolti dalla funzione *Compliance* con l'obiettivo di monitorare e presidiare il rispetto della normativa, in particolare in materia di *Privacy* e Antiriciclaggio.
- **Controlli di III livello:**  
svolti dalla funzione *Internal Audit*, la quale verifica il rispetto e l'aderenza alle procedure aziendali e alla normativa di riferimento.

## LA GESTIONE DEL CONFLITTO DI INTERESSI

Il Gruppo Fire ha definito le responsabilità e le norme comportamentali che i membri degli organi sociali, i dipendenti, i collaboratori delle società del Gruppo ed in generale, tutti coloro che operano in nome e per conto delle Società, sono tenuti a rispettare al fine di evitare conflitti di interessi tra eventuali

attività personali e familiari e le proprie funzioni all'interno delle Società, nonché conflitti di interessi inerenti le differenti attività svolte dalle Società del Gruppo per ciascuna delle proprie clienti, evitando di trarre vantaggio diretto o indiretto, in qualsiasi modo, dal proprio ruolo.



Costanza e Felice, nel frattempo, studiavano da cima a fondo i conti di casa e stavano attenti a tutte le spese.

“Siamo ricchi, anche se non siamo ricchi, ma i conti non tornano. Da un paio di mesi abbiamo iniziato a spendere più di quello che guadagniamo e a dover attingere al salvadanaio per le spese inaspettate”.

Papà Felice e mamma Costanza nel frattempo avevano tante, tantissime cose da tenere a mente: “A Gioia serve una pianola elettrica per le lezioni di musica, ad Allegra delle scarpe nuove... E per Gioia, questo mese, anche il dentista per dare una controllatina all’apparecchio, e visto che si avvicina il suo compleanno, dovremmo pensare al regalo, e...e...e...”. Felice voleva ristrutturare il negozio, a Costanza sarebbe piaciuto un bel corso di pittura per apprendere nuove tecniche. La lista dei desideri e delle necessità sembrava infinita. Felice aveva creato un sito internet per il suo negozio e cominciò a vendere i gomitoli anche online per avere più clienti e aumentare le entrate della famiglia. Tuttavia, ci sarebbero voluti un paio di mesi prima di riuscire a ottenere risultati concreti.





Passarono le settimane e passarono i mesi. Costanza e Felice conoscevano a memoria la lista delle loro entrate, cioè quanto guadagnavano, e delle loro uscite, cioè quanto spendevano, ma ogni mese sembrava esserci una spesa che non avevano calcolato. Qualche volta non riuscivano a pagare la **rata** del **mutuo** o quella dell'automobile.



Si sentivano un po' come dei giocolieri che provano a tenere in equilibrio tutte le loro spese, senza far cadere nessuna delle palline in gioco.



“Cosa possiamo cambiare per riuscire a pagare i nostri debiti e a goderci la vita? Ci serve un lavoro che ci permetta di guadagnare di più? Dovremmo spendere in maniera più attenta? Meno cene fuori o più lavori extra?”  
Pensavano e ripensavano, ma non riuscivano a trovare la soluzione.





# 05. LE PERSONE DEL GRUPPO

L'attività di *credit management* è un'attività in cui il fattore umano è fondamentale: persone che parlano ad altre persone, seppure con una forte presenza della tecnologia.

Consapevole della centralità della persona, il Gruppo ha costruito, affermato e consolidato negli anni la propria posizione grazie alla valorizzazione del proprio capitale umano:

dipendenti, collaboratori e professionisti dalle cui capacità dipende parte del successo nella realizzazione nel tempo degli obiettivi del Gruppo.



## I RAPPORTI DI LAVORO

Per tutti i dipendenti, il Gruppo ha adottato in Italia il CCNL Studi Professionali e quello del Terziario. Il primo per le società di *Credit Management*, sposando la scelta associativa di UNIREC, il secondo per la società di Riscossione Tributi, in linea con quel settore di riferimento.

Le società del Gruppo, autorizzate ex art. 115 TULPS (Fire S.p.A. e Creset S.p.A.) operano in un settore che presenta caratteristiche e peculiarità tali da motivare un ampio ricorso a forme contrattuali diverse dal lavoro subordinato. Ciò in ragione della fluttuazione delle commesse e dei contratti di mandato che invariabilmente non prevedono alcun affidamento minimo e stabiliscono forme di remunerazione del servizio proporzionalmente ai risultati raggiunti, senza la previsione di compensi svincolati dagli esiti della gestione. Conseguentemente i rapporti di lavoro attivati per svolgere i relativi servizi ex art. 115 TULPS presentano elevati elementi di flessibilità con un trattamento normativo ed economico, definito attraverso accordi siglati a livello nazionale con i sindacati maggiormente rappresentativi.

Di fatto, i rapporti di lavoro e di collaborazione sono così organizzati nelle società del Gruppo operanti ex art. 115 TULPS:

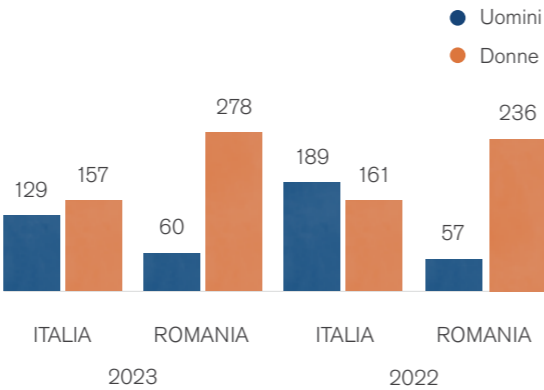
- gli impiegati amministrativi e di staff della capogruppo e delle altre società italiane sono inquadrati con contratti di lavoro subordinato;
- gli operatori telefonici *outbound* per la tutela del credito hanno rapporti di lavoro disciplinati da contratti di collaborazione coordinata e continuativa, coperti dai già menzionati accordi sindacali e attuati con modalità tali da preservarne l'autonomia nell'ambito delle forme di coordinamento ammesse dalle circolari ministeriali;
- gli agenti esattoriali domiciliari (sostanzialmente plurimandatari) sono contrattualizzati in forza di collaborazioni autonome a partita IVA ricondotte al mandato con rappresentanza (Consulenti Domiciliari);
- gli avvocati ai quali è affidata la gestione giudiziale dei crediti e delle procedure esecutive svolgono la propria professione nel rispetto delle norme del codice forense.



I DIPENDENTI

Al 31 dicembre 2023 il Gruppo è composto da **624 dipendenti** (286 per il perimetro Italia e 338 per la Romania), con un aumento del **7%** rispetto all'anno precedente (**585** dipendenti nel 2022).

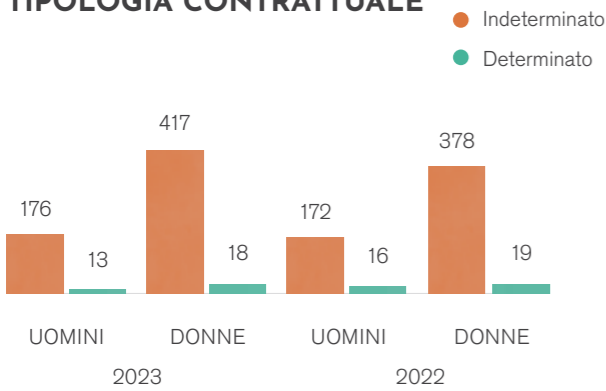
DIPENDENTI DEL GRUPPO



Dati del grafico riportati nella Tabella n.10 dell'Annex

I contratti di lavoro a **tempo indeterminato** (261 per l'Italia e 332 per la Romania) rappresentano il **95%** (94% nel 2022) del totale dei contratti di lavoro subordinato.

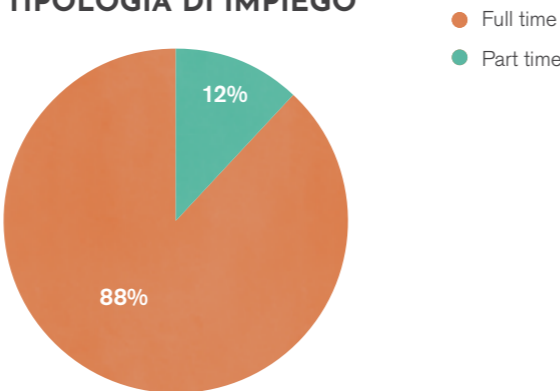
DIPENDENTI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE



Dati del grafico riportati nelle Tabelle n. 11 e 12 dell'Annex

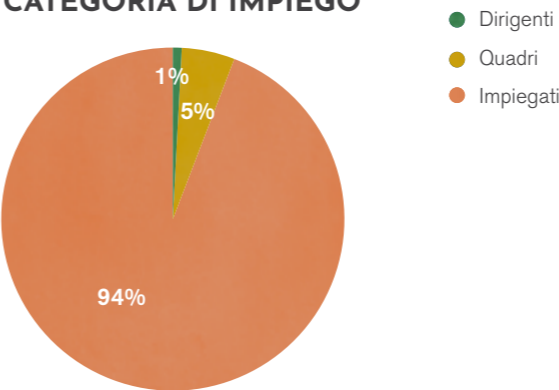
La percentuale di lavoratori con contratto **part-time** è in linea con lo scorso anno (sia per il perimetro italiano che per quello estero). Il **12% dei rapporti con orario part-time**,

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI IMPIEGO



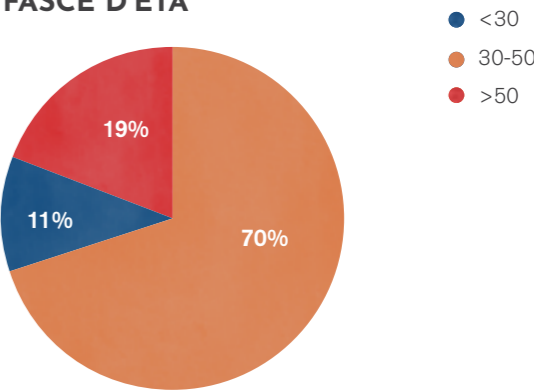
infatti, rappresenta la continuità nell'adozione per questa distribuzione oraria, assegnata in accordo con le esigenze organizzative delle aziende e di work-life balance di alcune risorse.

DIPENDENTI PER CATEGORIA DI IMPIEGO



La categoria professionale maggiormente rappresentata in termini numerici è quella degli impiegati, così come nel 2022, il **70%** (+2% rispetto all'anno precedente) dei quali è di genere femminile. Con riferimento alla suddivisione dei dipendenti

DIPENDENTI PER FASCE D'ETÀ



per fasce d'età, il **70%**, si trova nella fascia compresa **tra i 30 e i 50 anni (72% nel 2022)**, con un lieve calo dell'età media in questa categoria.

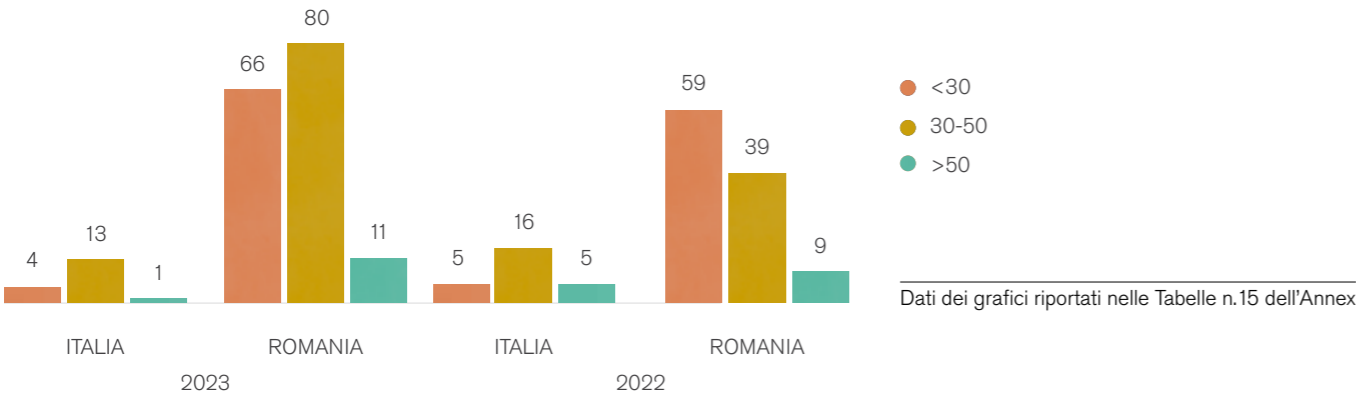
NUMERO DI DIPENDENTI PER CATEGORIA E FASCIA D'ETÀ	2023			2022		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dirigenti	5	2	7	5	2	7
<30	0	0	0	0	0	0
30-50	1	2	3	2	2	4
>50	4	0	4	3	0	3
Quadri	19	14	33	19	12	31
<30	0	0	0	0	0	0
30-50	11	11	22	11	10	21
>50	8	3	11	8	2	10
Impiegati	165	419	584	164	383	547
<30	16	53	69	18	47	65
30-50	110	304	414	112	284	396
>50	39	62	101	34	52	86
Totale	189	435	624	188	397	585



Nel corso del 2023, sono stati inseriti **175 nuovi** dipendenti (149 nel 2022), di cui 18 per le società italiane e 157 riconducibili alla società rumena Fire Credit. L'elevato numero di ingressi in Fire Credit è conseguenza fisiologica del mercato del lavoro locale, caratterizzato appunto da una elevata dinamicità.

Inoltre, in Fire Credit, non vi sono contratti di collaborazione e, di conseguenza, anche il numero delle entrate e delle uscite è significativamente più elevato rispetto al perimetro Italia (64 risorse dipendenti entrate ed uscite nel corso 2023).

ASSUNZIONI

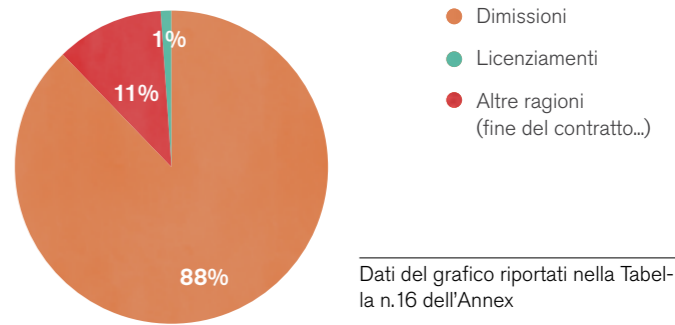


N. NUOVE ASSUNZIONI	2023			2022		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
<30	23	47	70	17	51	68
30-50	19	74	93	20	46	66
>50	2	10	12	6	9	15
Totale	44	131	175	43	106	149

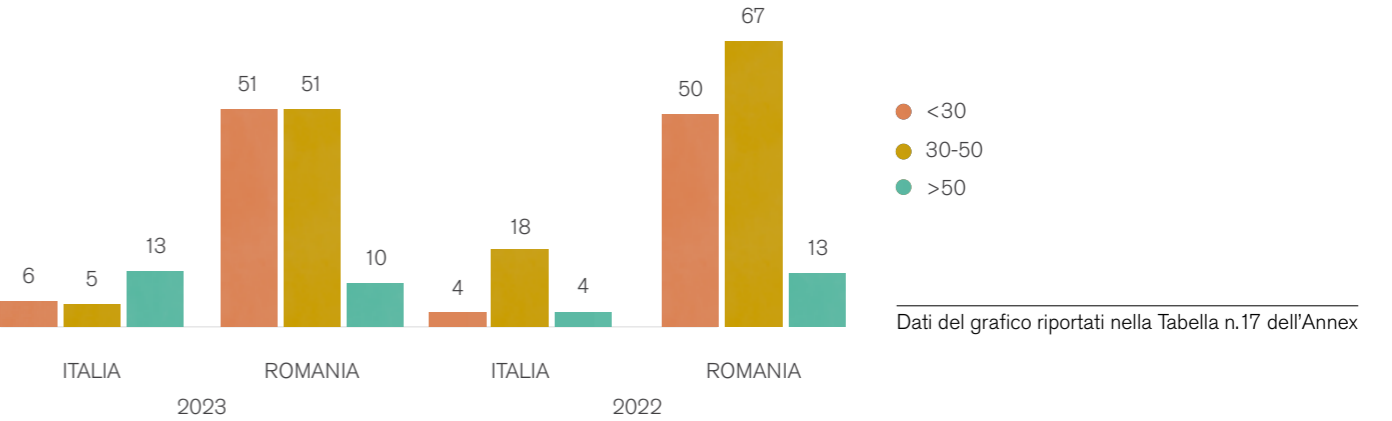
TURNOVER IN ENTRATA	2023			2022		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
<30	144%	89%	101%	94%	109%	105%
30-50	16%	23%	21%	16%	16%	16%
>50	4%	15%	10%	13%	17%	15%
Totale	23%	30%	28%	23%	27%	25%

Le risorse che hanno lasciato il Gruppo nell'anno di rendicontazione sono state **136** (24 per il perimetro italiano e 112 appartenenti al perimetro rumeno) principalmente a causa di dimissioni volontarie (**93%** dei casi nel 2023).

USCITE DEL PERSONALE 2023



USCITE



N. DIPENDENTI USCITI	2023			2022		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
<30	24	33	57	19	35	54
30-50	14	50	64	30	55	85
>50	5	10	15	10	7	17
Totale	43	93	136	59	97	156

TURNOVER IN USCITA	2023			2022		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
<30	150%	62%	83%	106%	74%	83%
30-50	11%	16%	15%	24%	19%	20%
>50	10%	15%	13%	22%	13%	17%
Totale	23%	21%	22%	31%	24%	27%



La distribuzione dei dipendenti per area geografica, in Italia, è la seguente:

DIPENDENTI PER AREA GEOGRAFICA (PERIMETRO ITALIA)	2023			
	UOMINI	DONNE	TOTALE	%
Sicilia	95	120	215	75%
Lombardia	15	9	24	8%
Puglia	6	12	18	6%
Campania	8	4	12	4%
Calabria	1	5	6	2%
Molise	2	3	5	2%
Piemonte	1	2	3	1%
Lazio	1	1	2	1%
Toscana	0	1	1	0%
Totale	129	157	286	100%

La sede di lavoro delle persone dipendenti Fire Credit (perimetro rumeno), è la città di Iasi, capoluogo del distretto omonimo, nonché secondo comune più popoloso della nazione.

I CONSULENTI E I PROFESSIONISTI

In aggiunta al personale dipendente, una quota rilevante delle attività di *core business* viene svolta attraverso altre formule di collaborazione, con diversi livelli di autonomia.

Infatti, il settore della tutela del credito, oltre che dal CCNL di riferimento che regola il lavoro subordinato, si avvale di un complesso impianto di accordi a livello sindacale per le figure che più direttamente sono coinvolte nei processi di *collection*, per le quali prevale l'impiego di forme contrattuali costruite in funzione del raggiungimento dei risultati (di *performance*), piuttosto che sulla considerazione del tempo impiegato per svolgere la prestazione lavorativa.

In particolare, in coerenza con gli accordi sindacali di settore stipulati con i sindacati maggiormente rappresentativi:

- la **consulenza telefonica viene svolta da collaboratori** coordinati e continuativi - gli operatori telefonici per la tutela del credito -, nel rispetto dell'autonomia e del principio di autodeterminazione dei ritmi lavorativi;
- la **consulenza domiciliare e legale viene svolta da collaboratori autonomi**, siano essi agenti domiciliari per la tutela del credito o avvocati, i quali fatturano alle società la propria attività.

Su tali premesse, il personale **non dipendente** raggiunge il totale di **773** persone, di cui il **75%** (72% nel 2022) appartenente al genere femminile.

PROFESSIONISTI E LAVORATORI PER CATEGORIA DI IMPIEGO	2023			2022		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Collaboratori	100	513	613	95	478	573
Somministrati (interinali/ <i>staff leasing</i> )	1	3	4	1	2	3
Liberi professionisti	96	59	155	127	93	220
Tirocinanti/stagista	0	1	1	0	0	0
Totale	197	576	773	225	573	796

GOVERNANCE DI SOSTENIBILITÀ

INIZIATIVA:

Policy sui diritti umani.

OBIETTIVO:

Definire una politica aziendale in materia di "Rispetto dei diritti umani", a supporto del Codice Etico e dell'adesione al *Global Compact* delle Nazioni Unite.

BENEFICI:

Maggiore visibilità, trasparenza e comunicazione del rispetto delle tematiche di natura sociale da parte della Società.

% COMPLETAMENTO:



100%

ROADMAP DI SOSTENIBILITÀ



La riduzione del numero di professionisti e collaboratori, rispetto al 2022, è del 4%.

Il dato è il risultato di due elementi:

- un incremento del 7% dei collaboratori addetti all'attività di recupero telefonico;
- l'uscita del 32% dei liberi professionisti (dovuta ad una riorganizzazione societaria che ha visto nel 2023 la costituzione di Effe Legal, Società tra Avvocati, di cui Fire Group detiene il 33%).



### Nasce "Effe Legal", la società tra avvocati data-driven per rispondere alle nuove esigenze di mercato.

In data 21 novembre 2023, dalla sinergia tra il Gruppo Fire e un *team* di professionisti legali con esperienza pluriennale nella gestione e recupero giudiziale e stragiudiziale di crediti di origine bancaria, *consumer finance*, *utility* e commerciale, nasce Effe Legal, Società tra Avvocati a forte connotazione tecnologica.

Coniugando il *know-how* tecnologico e manageriale e il *track record* del partner industriale Gruppo Fire e la professionalità ed esperienza maturata negli anni dai soci professionisti, Effe Legal agisce con un approccio alla *governance* legale orientato agli obiettivi e a *performance* misurabili, secondo processi ingegnerizzati e *data-driven*, prefiggendosi di offrire servizi legali efficaci ed efficienti, riducendo i costi e i tempi necessari per valorizzare le posizioni.

## IL PROCESSO DI SELEZIONE

In un contesto in cui il digitale è diventato determinante, la strategia di *talent attraction* del Gruppo si è mossa lungo due principali direttrici:



### 1) Utilizzo della *gamification* del processo di *recruiting*:

Efficacia ed efficienza nel raggiungere un pubblico profilato in tutte le aree geografiche, attirando solo profili con un *cultural fit* ottimale rispetto alle aspettative aziendali, facendo vivere loro un'esperienza dinamica e coinvolgente e maggiormente incisiva in termini di *employer awareness*;



### 2) Potenziamento della comunicazione esterna avvalendosi di un *social network mix*:

Intercettare il candidato mentre naviga nelle varie piattaforme, non necessariamente alla ricerca di offerte di lavoro, ma in qualità di utente generico che utilizza le piattaforme digitali alla ricerca di informazioni o solo per passatempo.

## I DIPENDENTI

Con la selezione delle risorse dipendenti il Gruppo Fire persegue l'obiettivo di identificare la persona che risulta maggiormente idonea a ricoprire un determinato ruolo in virtù delle conoscenze, delle competenze e delle motivazioni che possiede, favorendo l'inserimento di nuovi profili in una cultura organizzativa che permetta loro di esprimere le proprie potenzialità.

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

In Fire, il processo di selezione delle nuove risorse da inserire nel Gruppo Fire si basa sul **rispetto dei diritti umani, su criteri di imparzialità e trasparenza** ed è volto ad offrire le stesse opportunità a tutti i candidati, **senza alcuna forma di discriminazione basata su genere, provenienza geografica, età, orientamento sessuale, religioso e politico, nonché condizione fisica.**



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.

Per facilitare e velocizzare ulteriormente l'inserimento all'interno del nuovo contesto aziendale, ad ogni risorsa neoassunta viene assegnato un *buddy*, ovvero un collega individuato in un gruppo di risorse precedentemente formate e preferibilmente proveniente da una funzione diversa. A seguito dell'introduzione e successivo mantenimento dello *smart working*, il ruolo dei *buddy* ha assunto un'importanza

ancora più rilevante, in quanto chiamato a favorire il processo di integrazione e il senso di appartenenza delle nuove risorse, con criticità amplificate dal lavoro a distanza. Un *buddy* viene coinvolto anche per il personale che rientra al lavoro dopo un periodo superiore ai 4 mesi (ad esempio il congedo di maternità), con il fine di 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*.

Fire dedica alle **mamme in allattamento** uno spazio in azienda per facilitare, al rientro in ufficio dopo il congedo, la **conciliazione fra genitorialità e lavoro** in una fase delicata della vita delle proprie persone. Continuiamo a compiere piccoli passi, seguendo una *Roadmap* chiaramente tracciata, per rendere il nostro Gruppo un posto di lavoro in cui il singolo viene valorizzato e messo nelle condizioni di crescere e dare il meglio secondo le proprie capacità accogliendo le mutate necessità legate a momenti personali.

## I CONSULENTI E I PROFESSIONISTI

Con riguardo all'individuazione di collaboratori esterni con cui avviare un contratto di collaborazione, sia di tipo coordinato e continuativo, sia di tipo professionale, il Gruppo Fire – dopo la stipula del contratto – facilita l'ingresso nell'organizzazione grazie ad un processo di *induction*, organizzato in piccoli gruppi per stimolare sin dal primo approccio lo spirito

di collaborazione e il supporto reciproco, e strutturato in un percorso chiamato "*Welcome*", ormai totalmente gestibile tramite piattaforma, in modalità sincrona.

Benché il rapporto di collaborazione sia caratterizzato da indipendenza e autonomia organizzativa, il Gruppo Fire si prodiga affinché tale collaborazione sia stabile e duratura mettendo a disposizione tutti gli strumenti per svolgere al meglio la propria attività.



ROADMAP DI SOSTENIBILITÀ

### CURA DEL CAPITALE UMANO

#### INIZIATIVA:

*Policy HR* interna su Parità di Genere e Contrasto alle molestie sessuali e di genere sul luogo di lavoro.

#### OBIETTIVO:

Promuovere e sostenere la parità di genere a tutti i livelli e per tutte le società del Gruppo e allestire dei presidi al fine di contrastare molestie sul luogo di lavoro.

#### BENEFICI:

Creare un ambiente di lavoro inclusivo e formalizzare l'impegno dell'azienda al contrasto di illeciti.

#### % COMPLETAMENTO:



100%



# LO SVILUPPO E LA VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE

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 obiettivi di 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 viene quindi considerato dal Gruppo un **key success factor** per il miglioramento del proprio posizionamento competitivo, nonché uno strumento attraverso il quale poter affrontare e adattarsi in maniera efficace alle evoluzioni normative e tecnologiche del settore.

Con l'attuazione di tale logica, l'azienda intende misurare e rendere pubblica e trasparente l'efficacia organizzativa rispetto ai propri obiettivi, introducendo fra l'altro, a supporto dei processi decisionali, uno strumento di apprendimento organizzativo e di orientamento dei comportamenti.

Il primo lancio di tale strumento è avvenuto a inizio 2022 e, unitamente ai programmi di formazione e sviluppo, ha permesso una migliore valorizzazione del personale.

La formazione ed i percorsi di aggiornamento, erogati al personale, dipendente e non, si prefiggono 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* annuali e specifici per ciascuna categoria professionale, 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*).

Anche nel 2023 la valorizzazione delle competenze dei dipendenti si è espressa principalmente attraverso l'aumento del 20% rispetto al precedente esercizio delle ore dedicate alla formazione e all'utilizzo di un sistema di *appraisal*, denominato **S.P.A.R.K. (System Professional Appraisal Rocketing Careers)** che, in continuità con lo scorso anno, ha reso possibile il coinvolgimento delle persone attraverso l'assegnazione individuale degli obiettivi in una logica "a cascata" e quindi coerente con le strategie aziendali, facilitando confronto, dialogo e scambio di *feedback* su prestazioni, competenze, e valorizzazione del potenziale individuale.

## LA FORMAZIONE DEL PERSONALE DIPENDENTE

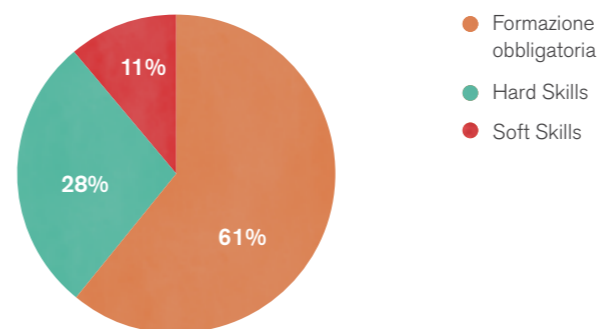
Nel corso del 2023 sono state erogate **10.580** ore di formazione al personale dipendente (8.858 nel 2022).

Nel corso del 2023 sono state erogate **476** ore di formazione in materia ESG al personale dipendente (524 ore nel 2022).

La formazione, nello specifico ha previsto una *overview* sui principali aspetti legati alla sostenibilità come:

- analisi del contesto di riferimento;
- individuazione dei principali *stakeholder*;
- identificazione dei temi rilevanti per il Gruppo Fire, in grado di riflettere gli impatti economici, ambientali e sociali dell'organizzazione (analisi di materialità).

### FORMAZIONE DIPENDENTI



Dati del grafico riportati nella Tabella n.18 dell'Annex

N. ORE DI FORMAZIONE GRUPPO	2023			2022		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dirigenti	77	21	98	94	70	163
Quadri	679	318	997	621	691	1.312
Impiegati	3.840	5.646	9.486	2.583	4.800	7.383
Totale	4.596	5.984	10.580	3.298	5.560	8.858

ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE	2023			2022		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dirigenti	15,4	10,3	13,9	18,7	34,8	23,3
Quadri	35,7	22,7	30,2	32,7	57,5	42,3
Impiegati	23,3	13,5	16,2	15,8	12,5	13,5
Totale	24,3	13,8	17	17,5	14	15,1

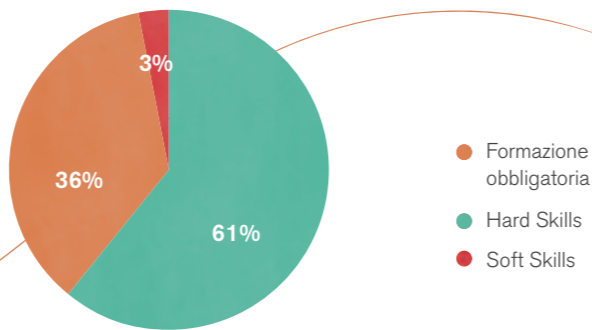
Tabelle 12 e 13 – Ore Totali e ore medie di formazione per i dipendenti erogate dal Gruppo



L'AGGIORNAMENTO DEI CONSULENTI E DEI PROFESSIONISTI

Le ore di aggiornamento erogate ai collaboratori e al personale con Partita IVA sono state **21.418** (16.798 nel 2022)

FORMAZIONE ALTRE FIGURE PROFESSIONALI



Dati del grafico riportati nella Tabella n.19 dell'Annex

ORE MEDIE DI AGGIORNAMENTO	2023			2022		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Collaboratori	14,9	13,8	13,9	17,3	15,1	15,5
Somministrati	0	0	0	0	11	7,3
Liberi professionisti	100,9	59	85,8	45,2	22,5	35,7
Tirocinante/stagista	0	1	1	0	0	0
Totale	56,1	18	27,9	33,1	16,3	21,1

Tabelle 14 e 15 – Ore Totali e ore medie di aggiornamento erogate da Gruppo

In riferimento ai percorsi di aggiornamento destinati al personale non dipendente, si segnala che la differenza sostanziale 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. Nel 2023, inoltre, nel *database* della formazione è stato tracciato e valorizzato il *training on the job* dedicato alla categoria dei *field collector* (oltre 10.000 ore).

LA CURA DELLE COMPETENZE PROFESSIONALI E DEI TALENTI

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 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.

I processi di mappatura delle competenze e di valutazione delle *performance* delle persone del Gruppo Fire sono strettamente collegati alle attività svolte in ambito formazione.

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:

- 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.

GOVERNANCE DI SOSTENIBILITÀ

INIZIATIVA:

Creazione di un collegamento diretto tra incentivazione aziendale e obiettivi di sostenibilità definiti dal Comitato e procedura MBO 2022.

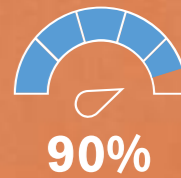
OBIETTIVO:

Definizione di obiettivi che verranno proposti dal Comitato HR e inseriti nel sistema incentivante MBO per il *Middle* e *Top Management*.

BENEFICI:

Maggiore chiarezza e condivisione degli obiettivi di sostenibilità definiti dalla *Governance*; miglioramento delle *performance* di sostenibilità del Gruppo.

% COMPLETAMENTO:



ROADMAP DI SOSTENIBILITÀ



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 sulla base di criteri meritocratici, promuovendo la continuità occupazionale e favorendo la *retention* dei talenti.

Nonostante lo sfidante contesto economico, il merito dei dipendenti del Gruppo continua ad essere premiato e riconosciuto tramite avanzamenti di carriera e/o economici. Anche nel 2023 sia il processo di assunzione sia quello di crescita non si sono arrestati.

AVANZAMENTI PER I DIPENDENTI	2023	2022
Uomini	16	16
Donne	17	26
<b>Totale</b>	<b>33</b>	<b>42</b>

L'ormai consolidato Sistema di Valutazione e Misurazione delle *Performance* (acronimo di *System of Professional Appraisal for Rocketing Karreers*) delle Persone del Gruppo ha reso possibile:

- assegnare a tutto il personale obiettivi in linea e coerenti con gli obiettivi aziendali, in una logica di *cascading down*;
- identificare le modalità di misurazione e valutazione dei risultati e il perimetro di responsabilità;
- promuovere il costante miglioramento delle *performance* individuali;
- valorizzare il merito.

Con l'attuazione di tale logica, il Gruppo ha inteso misurare l'efficacia organizzativa rispetto ai propri obiettivi, introducendo fra l'altro, a supporto dei processi decisionali, uno strumento di apprendimento organizzativo e di orientamento dei comportamenti.

La solidità del tessuto aziendale, le iniziative volte a soddisfare le esigenze degli *stakeholder*, la flessibilità e apertura al cambiamento che caratterizzano il Gruppo sono gli ingredienti che, uniti al personale, determinano gli avanzamenti di carriera e la crescita professionale.

Opportunità, anche queste, che non si limitano alla popolazione del personale dipendente, ma si estendono a tutti i talenti con cui il Gruppo collabora.

Inoltre, la conoscenza approfondita e aggiornata delle competenze del personale interno, permette una scelta consapevole rispetto alla crescita interna, fornendo elementi per cercare le competenze dapprima tra il personale interno, e poi attraverso candidature esterne. Anche in questa logica, il sistema SPARK richiede a ciascun *manager* di indicare i piani di successione correlati al personale interno.

Seguendo la logica delle tre P (*Position, Performance e Potential*) il sistema permette di osservare le persone secondo un ciclo continuo passato, presente, futuro:

- Passato: per ciò che riguarda la realizzazione di obiettivi;
- Presente: per ciò che riguarda l'identificazione dei criteri di pesatura delle posizioni, redazione di *Job Description* puntualmente aggiornate e pesate per dare valore a *soft* e *hard skill* essenziali per il ruolo;
- Futuro: con l'identificazione di criteri univoci e condivisi di rilevazione del potenziale.

SPARK sortisce benefici tangibili:

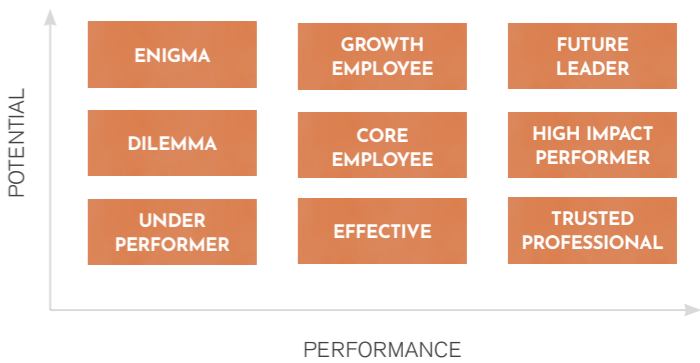
- l'osservazione puntuale delle competenze, siano esse *soft* o *hard*;
- i *feedback* sono ancorati a fatti oggettivi, sui quali confrontarsi e dai quali apprendere per un miglioramento futuro.

Altro elemento che SPARK ha introdotto, già nel 2021, è la "9 GRID BOX": strumento di gestione dei talenti in cui i dipendenti sono divisi in nove gruppi, in base alle loro prestazioni (*performance: soft skills, hard skills* e obiettivi) e potenzialità.

Grazie al sistema SPARK tutto il personale è chiamato a identificare, se possibile, il proprio possibile successore ed il tempo medio necessario affinché possa effettivamente entrare nel ruolo.

L'identificazione di un possibile successore è elemento strategico fondamentale per disegnare e pianificare un processo di crescita delle risorse maggiormente meritevoli e **assicurare la continuità**, soprattutto per i ruoli "critici". Sono ritenute prioritarie per criticità le posizioni la cui assenza causerebbe un danno e una perdita strategica od operativa per la continuità dell'organizzazione o del dipartimento di riferimento. Si tratta di quelle posizioni in cui l'alta

### KEY EMPLOYEE ATTRIBUTES IN THE 9-BOX GRID



tecnicità e la concentrazione delle competenze in un'unica persona, o la difficoltà di reperirle sul mercato, rappresentano un elevato rischio di *lack of competencies* per l'organizzazione. SPARK rappresenta inoltre uno strumento in grado di fornire **sintesi e trasparenza**: mentre i valutatori hanno a loro disposizione una *dashboard* che gli consente una visione generale e di dettaglio delle persone del proprio *team*, la singola persona ha, a valle del processo, un report sintetico di tutti gli elementi emersi dal processo di valutazione nel corso dell'anno ed in particolare:

- autovalutazione ed eterovalutazione su *soft skills, hard skills* e potenziale;
- definizione e misurazione degli obiettivi aziendali in fase iniziale, parziale e finale;
- sintesi del *feedback* condiviso;

Infine, SPARK fornisce al comitato delle Risorse Umane la possibilità di pesare le posizioni altamente critiche, per le quali definire, a livello direzionale, un ipotetico successore con relativo piano d'azione, così da garantire la continuità della copertura delle posizioni più strategiche.

Per tutte le altre posizioni, la responsabilità dell'individuazione del piano di azione è condivisa con il singolo *manager*.



## LE POLITICHE DI REMUNERAZIONE

Le politiche di remunerazione e incentivazione definite dal Gruppo garantiscono 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 ed alla piattaforma contrattuale sindacale specifica per la categoria:

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

Vengono generalmente applicati i CCNL Studi Professionali e Terziario, i più adatti a rappresentare rispettivamente le professioni della gestione del credito e della riscossione dei tributi.

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 bimestralmente 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 pattuizioni, volte ad accrescere la motivazione e la fidelizzazione del dipendente.

I principali sono: i buoni pasto, la polizza assicurativa sanitaria e l'adesione a un Fondo di Previdenza complementare. Altri benefit che interessano un numero limitato di persone in azienda sono l'auto per uso promiscuo o l'alloggio, assegnate in funzione del livello o di particolari necessità pattuite con l'azienda.

Con riferimento al *Management* del Gruppo, già nel 2022 sono stati introdotti specifici obiettivi di sostenibilità nel sistema di incentivazione aziendale.



- **I consulenti telefonici del credito (gli “operatori a tutela del credito”)** hanno con l'azienda un rapporto di collaborazione coordinata e continuativa che contempla compensi variabili correlati al risultato raggiunto in termini di *performance* o di esiti di lavorazione. Per questa tipologia di contratto, certificato per Fire da apposita Commissione di Certificazione dei Contratti secondo le procedure di cui alla riforma Biagi (D. Lgs. 276/2003), le società nell'ambito del *credit management* si avvalgono di **accordi sindacali ad hoc** stipulati, a livello nazionale, dall'associazione di categoria di parte datoriale aderente a Confindustria, UNIREC. Il criterio di calcolo del compenso, costruito sul risultato, è quello della condivisione della provvigione riconosciuta dalla committente, sia per quanto riguarda la base di applicazione sia per gli obiettivi di *performance*. Nel rispetto degli accordi sindacali che prevedono l'estensione di alcune tutele previsti per i lavoratori dipendenti anche ai collaboratori, è inoltre riconosciuta una copertura per l'assistenza sanitaria integrativa per le risorse e i loro familiari, il cui costo è a carico dell'azienda.



- **I consulenti domiciliari del credito** sono remunerati con un **compenso variabile, correlato alle performance** di gestione del credito. Oltre alla parte di remunerazione variabile, possono essere previste specifiche campagne straordinarie di incentivazione indette dall'azienda. Con riguardo ai profili di assistenza sanitaria, la rete domiciliare è coperta da una assicurazione *ad hoc* stipulata dall'azienda specificamente per questa figura professionale con focus sulle attività che vengono svolte, considerando i rischi di chi lavora ogni giorno tramite visite *door-to-door*.



- **Gli avvocati**, coinvolti nei processi di *collection* legale e/o di gestione del credito, concludono con le società del Gruppo accordi nei quali sono disciplinati compensi concordati in funzione della tipologia di consulenza svolta.

### CURA DEL CAPITALE UMANO

#### INIZIATIVA:

*Advanced Scoring*: Realizzare un sistema dotato di *Machine Learning* in grado di analizzare e classificare automaticamente la recuperabilità delle pratiche in fase di affidamento.

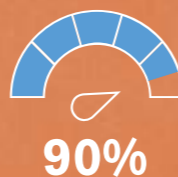
#### OBIETTIVO:

Attività di analisi e classificazione automatica della recuperabilità in fase di affidamento per automatizzare il processo di ricezione, classificazione, customizzazione ad avvio del processo di recupero per ciascuna pratica.

#### BENEFICI:

Maggiore automazione dei processi di gestione delle pratiche e quindi maggiore velocizzazione a beneficio delle mandanti; possibilità di adattare i processi per tipologia di pratica.

#### % COMPLETAMENTO:





La valutazione del rapporto dello stipendio e della retribuzione tra uomo e donna per le diverse tipologie contrattuali è stata analizzata separatamente per il perimetro Italia (Fire, Fire

Group e Creset) e Fire Credit, poiché il mercato del lavoro rumeno non è comparabile, per tipologie contrattuali esistenti ed in termini di costo del lavoro, con il mercato italiano.

RAPPORTO DELLO STIPENDIO BASE DONNA/UOMO PER CATEGORIA - ITALIA	2023	2022
Dirigenti	-	-
Quadri	79%	80%
Impiegati	84%	88%

RAPPORTO DELLO STIPENDIO BASE DONNA/UOMO PER CATEGORIA - ROMANIA	2023	2022
Dirigenti	41%	41%
Quadri	91%	95%
Impiegati	90%	86%

RAPPORTO DELLA RETRIBUZIONE TOTALE DONNA/UOMO PER CATEGORIA - ITALIA	2023	2022
Dirigenti	-	-
Quadri	80%	78%
Impiegati	84%	87%

RAPPORTO DELLA RETRIBUZIONE TOTALE DONNA/UOMO PER CATEGORIA - ROMANIA	2023	2022
Dirigenti	47%	38%
Quadri	73%	78%
Impiegati	75%	68%

## IL WELFARE E IL BENESSERE

È ormai un dato di fatto che un ambiente sereno, stimolante e inclusivo, in cui si attuano iniziative di *welfare* aziendale e si promuove la conciliazione fra la sfera privata e quella lavorativa, apporti benefici non soltanto in termini di *performance* aziendali, ma anche in termini di *retention* e coinvolgimento delle persone favorendo una collaborazione proficua. Una delle iniziative a favore di un migliore *work-life balance* è stato il prosieguo del lavoro agile, con diversi livelli di incidenza rispetto al tempo di lavoro di ufficio, rimasto in adozione da parte dell'azienda, che ne ha potuto riscontrare i benefici non solo dal punto di vista della continuità, ma anche e soprattutto del benessere dei lavoratori.

Sono, inoltre, numerose le iniziative e i progetti garantiti dal Gruppo non solo ai propri dipendenti ma, sempre nel mantenimento di autonomia e indipendenza che li caratterizza, anche ai collaboratori e professionisti, cui sono offerti programmi di *welfare* aziendali.

Con specifico riferimento ai collaboratori, rappresentati dai consulenti legali e domiciliari e da operatori telefonici per la tutela del credito, le agevolazioni integrative offerte riguardano, rispettivamente, la stipula di una polizza sanitaria e, per gli operatori telefonici per la tutela del credito, l'iscrizione al fondo di assistenza sanitaria Cadiprof, in forza di accordi sindacali che prevedono un'estensione delle tutele accordate ai dipendenti. Nel corso del 2023 sono state inoltre rinnovate le polizze di assistenza sanitaria riservate ai lavoratori dipendenti, oltre a una serie di convenzioni con cliniche private per tutelare la salute dei lavoratori, in alcuni casi attive anche per i familiari; è stata prorogata la convenzione con una ludoteca, aperta ai figli di dipendenti, collaboratori e professionisti. Su tutto il Gruppo è alta l'attenzione sulla **sicurezza psicologica** delle persone che si concretizza attraverso un costante processo di inclusione, apprendimento e ascolto.



## INCLUSION & EQUALITY POLICY

La *Policy Inclusion & Equality* definisce le linee guida per affermare e **favorire in senso sempre più pervasivo la diffusione all'interno del Gruppo Fire di una cultura di inclusione ed integrazione.**

Il Gruppo Fire garantisce il proprio impegno nella **valorizzazione e nella tutela della individualità** e delle pari opportunità sui luoghi di lavoro, promuovendo l'inclusione e contrastando ogni forma di discriminazione in base al genere, età, etnia, orientamento religioso, politico e sessuale, disabilità, tratti fisici o comportamentali, provenienza economica- sociale e altre caratteristiche individuali.

**Non è, pertanto, ammessa né tollerata alcuna forma di emarginazione e di discriminazione.**

Il Gruppo Fire punta a valorizzare le caratteristiche individuali delle persone, risaltandone le differenze, al fine di mantenere un ambiente di lavoro in cui sia rispettata la dignità di ogni individuo e siano favorite relazioni interpersonali basate sui principi di eguaglianza, pari opportunità, rispetto e correttezza reciproca, nella consapevolezza che valorizzare le individualità significa cercare, promuovere, sviluppare e trattenere il talento unico di ognuno, capace di portare nuove prospettive, opportunità di crescita e di successo per l'organizzazione.



Il Gruppo Fire sostiene la **genitorialità** anche attraverso un **contributo per servizi di supporto all'infanzia fino a 200 € al mese** per il personale che usufruisce di una struttura convenzionata nelle immediate vicinanze della sede di Messina.

Sono inoltre in essere convenzioni con altre strutture e ulteriori sono in corso di stipula nelle città in cui l'azienda è presente, ad esempio Palermo. La reale parità di genere può essere raggiunta mettendo i genitori, uomini e donne, nelle condizioni di lavorare, di **non rinunciare al lavoro**, se opportunamente supportati, sia organizzativamente, sia economicamente.

Questa iniziativa fa parte di **“Fire for Future: Impacting Tomorrow”**, il contenitore **ESG** che raggruppa tutte le attività ad impatto positivo sulla **società**, l'**economia** e l'**ambiente** che Fire realizza, promuove o sostiene.



## LA COMUNICAZIONE ESTERNA

La comunicazione esterna è considerata dal Gruppo non solo come una modalità di promozione del *brand*, ma anche come uno strumento attraverso il quale restituire valore al pubblico di destinazione a vario titolo, ad esempio stimolando la consapevolezza sui temi legati al *credit management*, in particolare alla sua natura di attività a forte impatto ESG.

Il Gruppo Fire condivide con i propri *stakeholder* esterni diverse tipologie di informazioni, dalle attività di *business* - attraverso notizie relative a *partnership* e accordi, pareri su temi di interesse per il mercato di riferimento, *performance* operative e novità sui servizi - alle *performance* finanziarie e non.

Anche nel 2023 la comunicazione esterna del Gruppo Fire, attraverso canali *online* e *offline*, rispettando i principi di chiarezza, etica, trasparenza ed utilità, ha perseguito i seguenti principali obiettivi:

- **Promuovere il *brand* del Gruppo e di tutte le controllate** (*brand awareness* e *reputation*), anche attraverso il rafforzamento del *personal branding* di diversi esponenti del *top management*, considerati detentori di parere autorevole su temi rilevanti nei mercati di riferimento;
- **Informare i propri *stakeholder*** in maniera tempestiva e trasparente rispetto alle attività del Gruppo, alle opportunità e scelte manageriali ed alle azioni di sostenibilità adottate dall'azienda;
- **Supportare la *lead generation***, integrando ed amplificando l'attività della funzione *Sales & Business Development*;
- **Sostenere l'*employer branding*** e l'attrazione di nuovi talenti nonché l'*engagement* e la *retention* delle risorse umane attuali.

La comunicazione del Gruppo si espleta attraverso:

- i *social network* (*Linkedin*, *Twitter*, *Instagram*, *Facebook*, *Youtube*)
- i mezzi stampa, sia online che cartacei, sia nazionali che locali, tramite interviste *ad hoc* e momenti di incontro *one-to-one* con i giornalisti
- eventi di settore
- relazioni con istituzioni di riferimento nel settore del *credit management*
- comunicazioni alla clientela



## IL GRUPPO FIRE E I SOCIAL MEDIA

Il Gruppo Fire include fra i principali mezzi di comunicazione interna ed esterna i *social media*, mirando a stabilire una connessione diretta con gli *stakeholder*, all'insegna della trasparenza e dell'apertura al dialogo.

Attraversi i canali *social* vengono fornite informazioni sulle attività di *core business* ed *ESG*, sui risultati, sulle persone, sugli eventi, sui principi, ma soprattutto, si contribuisce all'impegno del settore affinché il *credit management* venga sempre più percepito quale attività a forte impatto sociale ed economico.

Il Gruppo ritiene fondamentale promuovere un'interazione diretta e costruttiva con una comunità informata e coinvolta, che riconosca il valore di un approccio etico alla gestione dei crediti, dimostrando come sia possibile conciliare l'efficienza aziendale con il rispetto dei diritti e delle

esigenze di tutte le parti coinvolte e, in questo contesto i *social media* sono uno strumento imprescindibile per raggiungere un pubblico sempre più ampio, anche attraverso la costruzione di un *network* con *blogger* e *influencer*.

Il Gruppo monitora costantemente i dati di *engagement* dei contenuti al fine di indirizzare le strategie e raccogliamo i *feedback* del proprio seguito social per dar forma ai contenuti successivi.

### Canali *social* attivi nel 2023

- Pagina *Linkedin*
- Pagina *Instagram* Interna
- Pagina *Twitter*
- Canale *Youtube*

## IL DIALOGO CON LE RAPPRESENTANZE SINDACALI E LE RELAZIONI ISTITUZIONALI

A livello di singole società del Gruppo, il dialogo con le rappresentanze sindacali è costante e proficuo, come testimonia 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 e quello

del Terziario 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, con i sindacati e con le istituzioni.

Le tematiche principali sulle quali Fire si è confrontata con i sindacati maggiormente rappresentativi a livello nazionale e con le istituzioni sono:

- tematiche giuslavoristiche, connesse in particolare allo *smart working* e alle misure sperimentali di applicazione nel settore;
- definizione delle attività di recupero e gestione del credito e distinzione rispetto alle attività di *call center*;
- intelligenza artificiale e *digital collection*;
- disciplina antiriciclaggio e valutazione del rischio di settore;
- codice di condotta *privacy* ex art. 40 GDPR;
- aggiornamento del Codice di Condotta del Forum UNIREC-Consumatori;
- attivazione di percorsi ADR (*Alternative Disputes Resolutions*) con il MISE;
- educazione finanziaria/debitoria e sovraindebitamento;
- *debt advice* e *debt agencies*.

Le tematiche sono affrontate dal *Legal, Compliance and Trade Association Manager* nel quadro della partecipazione attiva del Gruppo ai vertici direttivi di UNIREC, che ricopre altresì la Presidenza dell'Organismo ADR.



## LIFE AT FIRE

Nel primo semestre 2023 è stato creato un nuovo spazio digitale dedicato alla condivisione di informazioni con le persone del Gruppo.

La pagina, denominata "*Life at Fire*", come anche la pagina *Instagram* interna, per sottolineare la volontà di coinvolgere tutte le risorse nella vita aziendale, contiene le *mediagallery* degli eventi interni, i *feed social* provenienti dai profili *Twitter* e *Instagram corporate*, le informazioni circa le convenzioni e i clienti in visita in azienda settimana per settimana, ma, soprattutto raccoglie *link* ad articoli di interesse sia sul Gruppo, sia sul mercato, per fornire aggiornamenti su ciò che accade nel mondo del credito.





# LA SICUREZZA SUL LAVORO

In linea con la normativa vigente e con l'obiettivo di prevenire incidenti e infortuni, il Gruppo si adopera per tutelare la salute e la sicurezza di tutte le proprie persone. 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 (per le società: Fire, Creset e Fire Credit). 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. Per il perimetro Italia, 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. In Fire Credit la formazione dei dipendenti inerenti alla salute e alla sicurezza dei lavoratori viene erogata, in conformità con HG 1425/2006, da parte di una società esterna specializzata. Tramite il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP), il Rappresentante dei Lavoratori (RLS) e il Medico Competente, il Gruppo 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 sono in essere convenzioni con casse di assistenza sanitaria integrativa.

Nel 2023, per quanto riguarda la formazione generale e specifica in tema di salute e sicurezza sul lavoro, sono state erogate, per il Gruppo, **997 ore di formazione per 211 lavoratori** (501 ore di formazione e sono stati formati 175 lavoratori nel 2022). La formazione generale e specifica ha riguardato 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 *near miss*. 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 (solo per le società italiane), in linea con quanto previsto dal D.Lgs. 31/2001. Nel corso del 2023 non si è verificato alcun caso di infortunio/malattia professionale del personale dipendente.

## CURA DEL CAPITALE UMANO

### INIZIATIVA:

Rafforzamento dei canali di informazione a disposizione del personale.

### OBIETTIVO:

Incremento e personalizzazione delle iniziative di *digital signage*; somministrazione di una *survey* su livello di soddisfazione in tema di comunicazione interna rivolta a lavoratori dipendenti e non conseguente sistemizzazione.

### BENEFICI:

Migliore qualità delle informazioni rivolte ai lavoratori.

### % COMPLETAMENTO:



NUMERO DI INFORTUNI SUL LAVORO DEI DIPENDENTI DEL GRUPPO	2023		2022	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
N. Infortuni dipendenti Gruppo Fire	0	0	2	0
Tasso di Infortuni <sup>7</sup>	0,00	0,00	0,34	0,00

7- Il tasso di infortuni sul lavoro Gruppo Fire = Numero di infortuni sul lavoro / Numero di ore lavorate \* 200,000



Poi, un pomeriggio, mentre tutti e quattro erano al parco, Costanza ricevette una telefonata. Era una persona che la chiamava per conto della banca e si offriva di aiutare lei e Felice a districare il grosso gomitolo blu che si era aggrovigliato negli ultimi mesi.



“Buonasera, sono Virgilio e la contatto per conto della Banca di Solevento. È un buon momento per parlare al telefono? Vorrei ripercorrere con lei la situazione degli ultimi pagamenti del vostro **mutuo**.”

“Sembra che la vostra famiglia abbia dovuto affrontare degli imprevisti. Siamo qui per aiutarvi a fare un po’ di chiarezza sui vostri debiti e per trovare insieme una soluzione che vi permetta di riprendere a pagare regolarmente, ripartendo con serenità”.





Anche se stava parlando di un argomento che la preoccupava, per qualche ragione si sentiva più leggera. Virgilio era gentile e rassicurante, capiva come si sentivano lei e Felice. Le spiegò che può succedere di ingarbugliarsi con i pagamenti. Anzi, succede ogni giorno a tante persone.



“Non è sempre facile trovare il giusto equilibrio fra ciò che si guadagna e ciò che si spende. Nel corso della vita, possono capitare degli imprevisti che comportano una spesa e impediscono di ripagare le somme prese in prestito. Quando succede però, e magari si è ansiosi o confusi, la cosa migliore è farsi consigliare da una persona che ne sa più di noi.”



Quella sera, dopo il parco, Felice e Costanza si misero a riflettere sulla telefonata di Virgilio e sui suggerimenti che aveva dato loro, prendendo appunti sulla grande lavagna appesa in cucina. L'indomani avrebbero incontrato Giustina, una collega di Virgilio, che avrebbe approfondito con loro la questione di presenza. A sei occhi, si sa, i conti si guardano meglio.



Costanza pensava e ripensava all'insegnamento che le aveva dato il suo papà. Lei e Felice volevano rispettare gli accordi presi. Quest'offerta di aiuto sembrava proprio un'opportunità da accettare.



Giustina arrivò all'appuntamento con un tablet grigio e il sorriso di chi ricorda con tenerezza tutte le persone con storie simili che ha aiutato. Insieme, ragionarono sul fatto che Costanza e Felice avrebbero dovuto domandare alla banca di modificare le regole del loro **mutuo**, chiedendo di pagare una **rata** un po' più piccola rispetto a quella che pagavano adesso. Era possibile? Non sapevano se potesse fare. Giustina spiegò che la banca offriva la possibilità di allungare la durata del **mutuo** a chi aveva sempre pagato regolarmente ma stava attraversando un momento di difficoltà. In questo modo, potevano continuare a pagare, ma con **rate** mensili più piccole.

Felice e Costanza pensarono subito che avrebbero potuto richiedere la stessa cosa anche per il prestito fatto per l'auto. Nel frattempo, avrebbero lavorato per aumentare le entrate del negozio di Felice. Avevano studiato diverse strategie, chiedendo anche consiglio a un'esperta di siti internet, e avevano capito che con qualche accorgimento avrebbero potuto avere più clienti e più vendite.

C'era un bel da fare, ma insieme si sentivano invincibili.





# 06. L'AMBIENTE E LA COLLETTIVITÀ

## L'IMPATTO AMBIENTALE E IL RUOLO DELL'INNOVAZIONE

Il Gruppo Fire considera l'aspetto ambientale come una priorità al pari delle altre esigenze gestionali e organizzative, definendo e realizzando gli obiettivi ambientali, monitorandone costantemente i risultati e intervenendo, se necessario, con le dovute azioni correttive.






Nella Politica Ambientale, disponibile per tutti gli *stakeholder*, il Gruppo Fire espone i criteri fondamentali che orientano le attività della Società in relazione alle questioni ambientali.



Anche nel 2023, a conferma della forte attenzione posta dal Gruppo riguardo alle tematiche ambientali, il Gruppo ha avuto esito positivo negli *audit* di terza parte sul sistema:






- ISO 14001:2015 (per le società: Fire, Creset e Fire Credit);
- UNI EN ISO 14064-1:2019 Gas ad effetto serra;
- UNI CEI EN ISO 50001:2018 Sistemi di gestione dell'energia.

A questo scopo, il Responsabile del Sistema di Gestione Aziendale, in collaborazione con le funzioni coinvolte, identifica gli aspetti ambientali e ne valuta gli impatti legati alle attività dell'azienda. Inoltre, seleziona, raccoglie e monitora i dati sugli impatti ambientali per:

-  pianificare obiettivi e traguardi ambientali;
-  migliorare continuamente l'efficacia dei sistemi di gestione per l'ambiente e l'energia;
-  dimostrare la conformità ambientale dell'azienda;
-  assicurare la piena rispondenza ai requisiti normativi e legislativi in ambito ambientale;
-  garantire la conformità dei sistemi di gestione che riguardano l'ambiente e l'energia.

Per il tipo di attività e di business del Gruppo Fire, gli impatti ambientali diretti e indiretti si limitano ai consumi di energia, acqua, materiali di consumo e allo smaltimento di rifiuti.

Le principali fonti di consumo di energia del Gruppo sono:

-  i sistemi di riscaldamento e condizionamento;
-  i sistemi di illuminazione degli uffici;
-  la piattaforma tecnologica e gli apparati connessi;
-  le postazioni di lavoro;
-  il parco auto aziendale ad uso promiscuo.



LE FONTI ENERGETICHE E LE EMISSIONI DI CO<sub>2</sub>

Rispetto al 2022 si è registrata complessivamente una riduzione dei consumi energetici del 2,3%. Tale risparmio è da attribuirsi prevalentemente ad una migliore gestione dei consumi energetici indiretti (-4,2%), parzialmente compensato da un aumento dei consumi energetici diretti (+2,4%).

Per contrastare questo *trend*, è stata rivista la gestione delle auto aziendali prevedendo per i nuovi contratti di *leasing*, il noleggio di auto elettriche o ibride (inserite nel parco auto 2023 **4** auto ibride e **2** auto elettriche).

CONSUMI ENERGETICI DIRETTI	UDM	2023	2022
Gas naturale	GJ	388	358
Gasolio	GJ	1.365	1.475
Benzina	GJ	259	137
Consumi totali	GJ	2.012	1.970

CONSUMI ENERGETICI INDIRETTI	UDM	2023	2022
Energia elettrica acquistata	GJ	4.444	4.641,0

I consumi di energia del Gruppo<sup>8</sup>

8- Fattori di conversione: fonte DEFRA 2023 "UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting" e ISPRA 2022.



304(tCO<sub>2</sub>eq) EMISSIONI SCOPE 3

Conformemente ai requisiti della norma UNI EN ISO 14064-1:2019, il Gruppo Fire si impegna nell'attività di misurazione, gestione e reporting delle emissioni indirette di gas serra in modo trasparente e coerente. In vista della rendicontazione delle Emissioni di *Scope 3* prevista per l'anno 2024, Fire ha quantificato nell'anno corrente (2023) un consumo parziale di 304 (tCO<sub>2</sub>) emissioni indirette di gas serra relativamente alle seguenti categorie del *GHG Protocol*:

- Emissioni causate dai dipendenti nel tragitto casa-lavoro
- Emissioni causate dai viaggi di lavoro del personale aziendale utilizzando mezzi non aziendali (aerei, treni, navi)
- Emissioni derivanti dal trasporto dei fornitori (approvvigionamento delle materie prime)
- Emissioni derivate dall'acquisto di carta A4
- Emissioni derivate dall'acquisto di dotazioni informatiche
- Emissioni legate al consumo di acqua

EMISSIONI DIRETTE – SCOPO 1	UDM	2023	2022
Gas naturale	tCO <sub>2</sub>	21,9	20,2
Gasolio	tCO <sub>2</sub>	100,9	109,1
Benzina	tCO <sub>2</sub>	20,6	10,9
Emissioni totali	tCO <sub>2</sub>	143,4	140,2

EMISSIONI INDIRETTE – SCOPO 2	UDM	2023	2022
Energia elettrica acquistata	tCO <sub>2</sub>	373	390
di cui Italia	GJ	296	309
di cui Romania	GJ	77	81

Le emissioni di CO<sub>2</sub> del Gruppo<sup>9</sup>

Si precisa che il consumo del gasolio fa riferimento per il 99% alle auto aziendali, utilizzate dai dipendenti ad uso promiscuo. Il restante 1% si riferisce al consumo di gasolio per

l'alimentazione dei gruppi elettrogeni. Il consumo della benzina è invece interamente riferibile all'uso promiscuo delle auto aziendali.

9- Fattore di emissione energia elettrica: fonte TERNA Group Confronti Internazionali 2019; fattore di emissione gas naturale, gasolio e benzina: fonte ISPRA 2022.

UTILIZZO RESPONSABILE DELLE RISORSE

INIZIATIVA:

Redazione del Piano di Mobilità Aziendale.

OBIETTIVO:

Migliorare la gestione degli spostamenti dei dipendenti, promuovendo soluzioni sostenibili e riducendo l'impatto ambientale e il traffico urbano.

BENEFICI:

Riduzione dell'inquinamento atmosferico e delle emissioni di gas serra.

% COMPLETAMENTO:





## VERSO UNA VITA IN MOVIMENTO SOSTENIBILE

### Un'indagine sulla mobilità Casa-Lavoro

A dicembre 2023 è stata erogata una *survey* rivolta al personale del Gruppo, al fine di rilevare le emissioni di CO<sub>2</sub> dovute alle attuali modalità di spostamento casa-lavoro e ottenere una panoramica utile alla rendicontazione delle Emissioni di Scopo 3 prevista per il 2024. Sono state effettuate delle analisi su:

- Società del Gruppo e sede lavorativa di appartenenza;
- Comune di residenza/domicilio;
- Quantità dei km percorsi per lo spostamento casa-lavoro;
- Tempo mediamente impiegato per compiere il tragitto casa-lavoro;

- Numero di giorni lavorativi trascorsi in azienda ogni settimana;
- Mezzi abitualmente utilizzati per recarsi in azienda;
- Alimentazione dei mezzi utilizzati.

Sulla base delle risposte ricevute (652) è emerso che il 68% del personale, per lo spostamento casa-lavoro, utilizza abitualmente l'auto privata o aziendale alimentata a benzina e compie mediamente dai 2 ai 5 km per 5 giorni lavorativi a settimana. L'obiettivo del Gruppo Fire è quello di iniziare un percorso volto ad incentivare ed agevolare i dipendenti verso la scelta di modalità di mobilità alternativa più sostenibili al fine di innescare ricadute positive sull'intero sistema urbano della città.

In merito all'efficienza energetica degli immobili, continuano le attività di manutenzione periodica finalizzati all'ottimizzazione dei consumi e alla diagnostica ambientale, i cui risultati si sono già manifestati nel 2023 con l'abbattimento dei consumi energetici indiretti.

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.



ROADMAP DI SOSTENIBILITÀ

### UTILIZZO RESPONSABILE DELLE RISORSE

#### INIZIATIVA:

Sostituire i vecchi corpi illuminanti con tecnologia a LED nelle sedi di Messina.

#### OBIETTIVO:

Ridurre i consumi di energia elettrica.

#### BENEFICI:

Riduzione del consumo di energia elettrica;  
riduzione delle emissioni;  
maggiore durata della vita operativa del bene installato.

#### % COMPLETAMENTO:



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 - sono divenute la prassi operativa di riferimento ed hanno contribuito alla mitigazione degli impatti ambientali legati all'uso dei mezzi di trasporto.

Il Gruppo si è dotato, inoltre, di un *Mobility Manager* Aziendale che ha il primario obiettivo di promuovere ed attuare la riduzione dell'inquinamento ambientale provocato dai dipendenti con l'uso del proprio veicolo negli spostamenti quotidiani da casa a lavoro e viceversa.

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 provengano da foreste gestite in modo responsabile.

In merito ai parametri ESG applicati alla *supply chain*, si segnala che il 31% dei fornitori qualificati ha ottenuto un punteggio elevato, che evidenzia l'uso di pratiche commerciali sostenibili e la *compliance* a regolamenti in materia di sostenibilità.



LE FONTI IDRICHE

Con riferimento alle fonti idriche, l'unica fonte di consumo è l'acqua per l'uso sanitario degli uffici. I dati sotto riportati identificano un aumento del 68% dei consumi idrici rispetto

al 2022 dovuto all'apertura di nuovi uffici (Roma e Catanzaro) ed alla riduzione del 22% delle ore di *smart working* (circa 173.000 ore nel 2022 contro le 134.000 ore nel 2023).

PRELIEVI IDRICI	UDM	2023	2022
Risorse idriche di terze parti	Litri	6.837.000	4.059.000

I RIFIUTI PRODOTTI

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).

RIFIUTI PRODOTTI PER TIPOLOGIA E PESO IN t <sup>10</sup>	2023	2022
Rifiuti pericolosi	0,02	0,5
Rifiuti non pericolosi	4,9	4
Totale rifiuti prodotti	4,92	4,5

10- I dati del 2023 per i rifiuti pericolosi si riferiscono a tutte le società del Gruppo, i rifiuti non pericolosi si riferiscono alle sedi di Messina e Iasi. Non sono disponibili i dati relativi alle altre sedi delle società del Gruppo.

Tra i rifiuti pericolosi rientrano le apparecchiature elettroniche non contenenti clorofluorocarburi, i *toner*, il ferro e l'acciaio. Con riferimento, invece, ai rifiuti prodotti dalla popolazione aziendale nel quotidiano, Fire promuove volontariamente 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, sia di *toner*.

In particolare, nel 2023 sono stati raccolti e conferiti per il riciclo di rifiuti prodotti dalla sede di Messina e Iasi:

- 4,4 tonnellate di carta (1,4 nel 2022)
- 0,4 tonnellate di plastica (0,2 nel 2022)
- 0,01 tonnellate di vetro (0 nel 2022).

Il leggero aumento del totale dei rifiuti prodotti è da attribuire all'aumento del personale presso le sedi del Gruppo (come si evince dalla riduzione del 22% delle ore di *smart working*). In aggiunta alle attività di mitigazione degli impatti ambientali diretti maggiormente percepibili e sopra descritti, il Gruppo si è attivato per incrementare gli 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, un impatto positivo sulla sostenibilità è stato ottenuto grazie all'implementazione di 77 *robot* per lo svolgimento di attività ripetitive in modo da utilizzare in maniera più efficiente i sistemi, grazie al miglior rapporto tra attività e tempo di utilizzo delle macchine.

UTILIZZO RESPONSABILE DELLE RISORSE

INIZIATIVA:

Riduzione annua del 5% dei consumi di risorse energetiche/naturali e della produzione di rifiuti.

OBIETTIVO:

Ridurre almeno del 5% i consumi di risorse energetiche/naturali e la produzione di rifiuti.

BENEFICI:

Maggiore visibilità, trasparenza e comunicazione del rispetto delle tematiche di natura ambientale da parte della Società.

% COMPLETAMENTO:



ROADMAP DI SOSTENIBILITÀ



# I PROGETTI DI MIGLIORAMENTO DELL'IMPATTO AMBIENTALE

Nell'aprile 2023, il Gruppo Fire ha realizzato un progetto dal forte valore ambientale e sociale: l'avvio di un'iniziativa di supporto all'agricoltura locale sostenibile attraverso la piantumazione di 100 alberi di ulivo in provincia di Messina.

Il progetto di piantumazione di 100 alberi, denominato *"Fire for Future"*, che si inserisce nel più ampio contesto della *Roadmap* di Sostenibilità 2022-2024 del Gruppo, e riflette l'impegno

lungo tre direttrici: generare un impatto positivo sul territorio e lungo tutta la filiera agroalimentare interessata, salvaguardare la biodiversità italiana e sensibilizzare le proprie risorse verso tali temi.

## IL SUPPORTO ALLE ASSOCIAZIONI NO-PROFIT

Parte della redistribuzione del valore generato dal Gruppo avviene attraverso il supporto ad iniziative di associazioni *no-profit* le cui attività hanno un impatto sociale.

Come ogni anno a partire dal 2007, anche per il 2023 il Gruppo Fire ha scelto di incrementare l'impegno con **"Save the Children"**, attivando un nuovo Sostegno a Distanza, assicurando così un programma di supporto completo a favore di un nuovo bambino, il 31° sostenuto da Fire attraverso l'iniziativa, tanti quanti gli anni dalla propria fondazione.

Il tema del supporto all'infanzia è particolarmente caro al Gruppo Fire perché tramite un contributo concreto è possibile migliorare la vita di bambini nati in aree svantaggiate del mondo, garantendo loro un'alimentazione adeguata, le cure mediche di cui hanno bisogno, un'istruzione di qualità e un futuro migliore. Nel corso dell'anno il Gruppo mantiene un contatto regolare con l'Associazione, al fine di monitorare lo svolgimento delle attività finanziate e il raggiungimento dei risultati nelle diverse comunità dove vivono i bambini.

# 31

**bambini sostenuti a distanza attraverso "Save the Children".**

*Save the Children* è un'associazione internazionale che promuove e tutela i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, assicurando ai bambini, che vivono nelle aree più a rischio e svantaggiate, i servizi di base come l'istruzione, l'acqua potabile, l'assistenza sanitaria e la protezione da qualsiasi forma di sfruttamento.

Anche per il 2023, il Gruppo Fire ha confermato il suo supporto alla Società Sportiva Dilettantistica Camaro 1969, per il progetto **"Lavorare con Dis-abilità"**, varato nel 2022 su iniziativa del Presidente Antonio D'Arrigo, sotto l'egida dell'U.O.C. di Neuropsichiatria Infantile dell'A.O.U. "G. Martino" e dell'Università degli Studi di Messina e ha inoltre aperto le porte dei propri uffici messinesi per conoscere meglio i ragazzi protagonisti del progetto. Essere fra i sostenitori di questa iniziativa vuol dire per il Gruppo agire concretamente a favore di quelle realtà che guardano al futuro del mondo del lavoro, per un'inclusione fattiva che supera l'assistenzialismo e fornisce gli strumenti per farlo. Accogliere in azienda i ragazzi è stato un modo per entrare un po' nel loro mondo, raccogliere il punto di vista e mostrare loro un'altra realtà lavorativa, oltre a quella di cui hanno fatto esperienza grazie al progetto, ovvero il punto ristoro all'interno dell'"Ambiente Stadium Bisconte", in cui svolgono diverse mansioni, dalla gestione della clientela e della cassa, alla preparazione degli ordini. In aggiunta al sostegno a lungo termine assicurato ad alcune associazioni, ogni anno il Gruppo seleziona alcuni progetti aggiuntivi che rispondono a determinate necessità del territorio di riferimento, quali ad esempio, iniziative di inclusione sociale. In occasione del Natale 2023, abbiamo scelto di supportare l'Associazione

**"Nino Cucinotta"** e dotare una struttura balneare messinese delle attrezzature adatte a consentire alle persone con disabilità di accedere più confortevolmente al mare, insieme all'Associazione "Giro dei due mari con Marzia".

Inoltre, dal 2023, Fire SpA è socio sostenitore della Fondazione **"Lucio Papirio"**, ente che persegue finalità di formazione e di divulgazione scientifica nelle materie dell'analisi giuridica, macro-economica, finanziaria e di struttura del credito, con particolare riferimento ai finanziamenti generati dal sistema creditizio alle imprese ed ai consumatori, promuovendo così la diffusione della cultura del credito sostenibile.

La Fondazione – che deve il suo nome al console romano che, per primo, abrogò la schiavitù per debiti, ponendo le basi del moderno diritto delle obbligazioni – promuove attività di studio, analisi e ricerca sul fenomeno creditizio, patrocina, sostiene e organizza convegni, seminari e altre iniziative di alta formazione, cura e patrocina la pubblicazione di opere scientifiche e la formazione di biblioteche informatiche e archivi digitali che mette a disposizione degli operatori del settore, fra cui la rivista telematica *Inexecutivis.it*, una delle più seguite dagli specialisti dei procedimenti di esecuzione forzata.

### UTILIZZO RESPONSABILE DELLE RISORSE

#### INIZIATIVA:

Erogazione di corsi di formazione per informare e sensibilizzare il personale sugli aspetti della sostenibilità ambientale in ambito aziendale e di vita quotidiana.

#### OBIETTIVO:

Erogare corsi sulla sostenibilità al 70% della popolazione aziendale.

#### BENEFICI:

Maggiore *engagement* da parte delle risorse nelle iniziative o singole azioni aziendali in ambito sostenibilità.

#### % COMPLETAMENTO:



ROADMAP DI SOSTENIBILITÀ



Nel mese di maggio 2023 Fire è stata anche sponsor del secondo torneo di padel **“Eliuccio Finocchiaro”**, un momento di aggregazione all'insegna dello sport, della solidarietà e della memoria di un collega che ci ha lasciati qualche anno fa. Sportivi Fire e non si sono affrontati tra agonismo e improvvisazione. Il ricavato dell'evento è stato devoluto all'Associazione “Amici dei Bimbi in Corsia”, di cui Eliuccio faceva parte.

Per quanto riguarda il coinvolgimento nella comunità locale in Romania, Paese in cui si trova la controllata Fire Credit, il sostegno del Gruppo si è concretizzato nella fornitura di materiale scolastico, abbigliamento, giocattoli e generi alimentari ai bambini della **Scuola Primaria Nr2 di Mironeasa**, Jud, a Iasi, durante il periodo natalizio.

Grazie allo spunto di una ex collaboratrice, oggi maestra in quella scuola, qualche anno fa l'azienda è venuta a conoscenza dello stato di necessità della struttura e degli alunni di questa realtà, situata in un'area svantaggiata e, in collaborazione con il personale aziendale, anche nel 2023, abbiamo provveduto a fornire quanto mancante con la speranza di trasmettere ai piccoli destinatari del nostro gesto la fiducia nella scuola come istituzione, che rappresenti per loro sempre il luogo della possibilità, del futuro, del buono.

Tutte le notizie relative alle attività a ricaduta sociale portate avanti dall'azienda vengono condivise attraverso i canali di comunicazione corporate al fine di sensibilizzare gli *stakeholder* interni ed esterni sull'importanza dell'impegno da parte delle aziende sulle tematiche che riguardano la collettività.

Il **Gruppo Fire** è stato selezionato, inoltre, quale esempio di **best practice** da un *team* di docenti di economia aziendale dell'**Università degli Studi di Messina**. Lo studio, dal titolo *“Business Model Innovation and Reporting Process for Sustainability: Insight from the Credit Management Industry”*, è adesso in fase di revisione per la pubblicazione su una prestigiosa rivista internazionale di *accounting*.

Fire è stata scelta quale modello virtuoso di rendicontazione e **impegno sostenibile**. Il **Bilancio di Responsabilità**, esprime infatti la concezione stessa della sostenibilità per il Gruppo: la

consapevolezza della possibilità di avere un effetto positivo sul nostro ecosistema e l'obbligo morale di migliorare costantemente tale **impatto** attraverso azioni concrete.

L'azienda ha anche avviato una collaborazione con l'Università “Kore” di Enna e con l'Università degli studi di Messina per la partecipazione di esponenti del Gruppo Fire come relatori in incontri programmati con gli studenti sulle tematiche relative alla sostenibilità.

Riguardo alla Romania, Fire Credit è *partner* dell'università di Iasi nell'organizzazione di tirocini formativi per gli studenti.

## 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.

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 Bocconi e altre istituzioni.

In essere, inoltre, una collaborazione tra Fire e l'Università di Catania, il CERID-Centro di Ricerca per l'Innovazione e Diffusione della conoscenza di Catania, Lenovys S.p.A e MRCS3 S.r.l., per il progetto DSC, finanziato con i fondi del PO FESR SICILIA 2014/2020; con l'obiettivo di realizzare un'ambiente in “rete”, costituito da un portale di strumenti e servizi *web*, denominata piattaforma *Digital Social Collection*.



### UN PONTE TRA AZIENDA E UNIVERSITÀ: PER UN FUTURO ECOLOGICO

#### Le collaborazioni accademiche

**Università degli studi di Enna-Kore** - In data 14 febbraio 2023 è stato tenuto un seminario sul tema *“Sustainability e nuovi modelli di Reporting e Assurance”* presso l'Università degli studi di Enna “Kore”.

A raccontare il percorso di Sostenibilità e *Reporting* Fire, l'*Head of Internal Audit* e Membro del Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità.

Tale iniziativa si è posta l'obiettivo di diffondere buone prassi, spunti e prospettive future in tema di sostenibilità, innescando consapevolezza sull'importanza per le aziende di farsi promotori del cambiamento.

**Università degli studi di Messina** - A novembre 2023 i membri del team ESG hanno tenuto tre lezioni agli studenti del corso *Corporate, Social e Responsibility*, nell'ambito del corso di laurea in Consulenza e Gestione di Impresa, presso il dipartimento di Economia dell'Università degli Studi di Messina. Gli obiettivi di questo intervento: raccontare il caso aziendale Fire in relazione al percorso ESG, spiegando come per il Gruppo quello della Sostenibilità sia un aspetto fortemente radicato nelle sue scelte di *business* e nel suo modello operativo, e spiegare il processo di rendicontazione del Bilancio di Responsabilità del Gruppo.

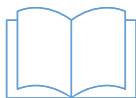


Costanza provò una strana sensazione dentro il petto. Era come se il peso di quel gomitolo ingarbugliatosi negli ultimi mesi fosse stato d'un tratto sollevato. Fino ad allora, lei e Felice, non sapendo più da dove iniziare per rimettere ordine, avevano preso tempo. In realtà, lo capiva adesso, lo avevano solo perso. Quante notti insonni e quante preoccupazioni avrebbero potuto evitare se avessero parlato fin da subito con la banca dei loro problemi.

Era un sollievo vedere che man mano, con il passare dei mesi e tanto impegno, la matassa si dipanava.

Gli affari alla gomitoleria cominciavano a dare i loro frutti. Grazie al sito web, le vendite aumentavano e il negozio era diventato piuttosto famoso. Attirava persone che andavano a curiosare e a conoscere Felice di persona, per poi fare acquisti. Inoltre, grazie ai consigli e all'incoraggiamento di Virgilio e Giustina, Costanza e Felice chiesero e ottennero di avere **rate** più piccole per il **mutuo** e il **finanziamento**, con importi che erano sostenibili per la loro famiglia, considerando le entrate e le uscite.





Ricordandosi di quanto fosse stato importante per Costanza l'insegnamento di suo papà sulla responsabilità di onorare un impegno preso, ripagando le **rate**, Felice e Costanza raccontarono tutto quello che era successo a Gioia. Le spiegarono che per un paio di mesi mamma e papà avevano fatto male i conti di casa, ma che ora li avevano rifatti con l'aiuto di persone esperte che avevano permesso loro di rimettere tutto in ordine.

Gioia fece un sacco di domande e anche dei disegni per spiegare in maniera semplice alla sorellina Allegra cosa fosse successo. Inventò una storia con un gomitolo blu come protagonista. Un gomitolo che un giorno, andando in giro per il mondo, si era impigliato e aveva cominciato ad attorcigliarsi su sé stesso, ad annodarsi, a far inciampare la gente, a combinare guai.



“Anche quando ci si sente persi e confusi, come un gomitolo tutto ingarbugliato, è sempre possibile chiedere aiuto e rimettere ordine.”

Proprio quel gomitolo, che adesso era ben sistemato, Felice lo aveva intrecciato con altri colori: tutti per uno, maglioni per tutti (anche per Giustina e Virgilio)!



# NOTA METODOLOGICA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO

Il Bilancio di Responsabilità 2023 è stato redatto, su base volontaria, in riferimento agli standard «GRI Sustainability Reporting Standards», nell'edizione aggiornata al 2021 'with reference to' pubblicati dal *Global Reporting Initiative* ed 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.

Anche se non obbligatoria, la scelta degli indicatori di prestazione rendicontati si basa sull'analisi di materialità descritta all'interno del paragrafo «I temi materiali e l'Impact Materiality», a partire dalla quale sono stati identificati gli impatti e le tematiche materiali rilevanti di riferimento del Gruppo per l'anno 2023, secondo quanto previsto dal GRI 3.

Per la redazione del presente documento sono stati applicati i Principi di rendicontazione previsti dallo Standard GRI 1 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 2023 di Gruppo, mentre il perimetro dei dati e delle informazioni non finanziarie comprende la Capogruppo Fire Group S.p.A. e le società controllate Fire S.p.A., Creset S.p.A. e Fire Credit S.r.l., salvo in casi opportunamente segnalati.

I dati e le informazioni riportati nel documento sono riferiti al periodo che va dal 1° gennaio al 31 dicembre dell'anno 2023, i trend di performance al biennio 2022-2023, 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 2021) e forniti da DEFRA 2023. La fonte ISPRA 2022 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 2019).

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 2019). Il presente documento è disponibile sul sito web [www.fire.eu](http://www.fire.eu) alla sezione «Sostenibilità».

Per maggiori informazioni in merito al Bilancio di Responsabilità 2023 del Gruppo Fire è possibile contattarci, inviando una mail a: [sustainability@fire.eu](mailto:sustainability@fire.eu)

# ANNEX (TABELLE)

POSIZIONI GESTITE (MLN)

2021	3,8
2022	3,3
2023	3,7

Tabella 1- Numero di posizioni gestite

FATTURATO CONSOLIDATO DEL GRUPPO FIRE

2021	55
2022	59
2023	60

Tabella 2- Il fatturato 2022 del Gruppo

CLIENTI DEL GRUPPO

2023

2022

Bancario	39	51
Finanziario	52	38
Commerciale	34	34
Utilities	41	45
NPL	15	12
Pubblica Amministrazione	157	187
<b>Numero totale dei clienti</b>	<b>338</b>	<b>361</b>

Tabella 3- clienti suddivisi per settore di appartenenza

FORNITORI PER  
DIMENSIONE

2023

2022

Big   > 500mila euro di fatturato	31%	31%
Large   100-500mila euro di fatturato	23%	26%
Medium   30-100mila euro di fatturato	25%	23%
Small   <30mila euro di fatturato	21%	20%

Tabella 4- Fornitori per dimensione

FORNITORI PER  
CATEGORIA

UDM

2023

2022

Servizi	n.	883	855
Beni	n.	138	166
Consulenze	n.	164	119
Utenze	n.	33	23
<b>Totale fornitori</b>	<b>n.</b>	<b>1.218</b>	<b>1.163</b>

Tabella 5- Fornitori per categoria

N. E % DI  
FORNITORI

2023

2022

	N.	%	N.	%
Italia	<b>811</b>	67%	<b>840</b>	72%
Di cui Sicilia	252	21%	300	36%
Esteri	<b>407</b>	33%	<b>323</b>	28%
Di cui Romania	312	26%	224	69%
<b>Totale</b>	<b>1.218</b>		<b>1.163</b>	

Tabella 6- Fornitori per area geografica



CLIENTI DEL GRUPPO	2023	2022
Bancario	1	2
Commerciale	4	5
Finanziario	6	3
Utilities	5	7
NPL	3	2
Enti pubblici	16	20
Totale	35	39

Tabella 7 - Numero di partnership stipulate

QUALITY CHECK	2023	2022
Operatori Domiciliari sottoposti a controllo	95	89
Mandanti	18	20

Tabella 9- Attività di quality check

CALL MONITORING	2023			2022		
	ITALIA	ROMANIA	TOTALE	ITALIA	ROMANIA	TOTALE
Totale riascolti	36.864	30.173	67.037	44.040	31.519	75.559
n. Operatori Telefonici controllati	601	224	825	555	196	751
n. mandanti	124	11	135	136	14	150

Tabella 8- Attività di call monitoring

DIPENDENTI PER GENERE	2023			2022		
	ITALIA	ROMANIA	TOTALE	ITALIA	ROMANIA	TOTALE
Uomini	129	60	189	131	57	188
Donne	157	278	435	161	236	397
Totale	286	338	624	292	293	585

Tabella 10- I dipendenti del Gruppo Fire

CONTRATTO DI LAVORO	2023			2022		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Indeterminato	176	417	593	172	378	550
Determinato	13	18	31	16	19	35
Totale	189	435	624	188	397	585

Tabella 11- Dipendenti per tipologia di contratto

TIPOLOGIA DI IMPIEGO	2023			2022		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Full time	176	372	548	173	335	508
Part time	13	63	76	15	62	77
Totale	189	435	624	188	397	585

Tabella 12- Dipendenti per tipologia di impiego

TIPOLOGIA CONTRATTO	2023			2022		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dirigenti	5	2	7	5	2	7
Quadri	19	14	33	19	12	31
Impiegati	165	419	584	164	383	38
Totale	189	435	624	188	397	585

Tabella 13- Dipendenti per categoria di impiego

DIPENDENTI PER FASCE D'ETÀ	2023			2022		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
<30	16	53	69	18	47	65
30-50	122	317	439	125	296	421
>50	51	65	116	45	54	99
Totale	189	435	624	188	397	585

Tabella 14- Dipendenti per fasce d'età

NUOVE ASSUNZIONI	2023			2022		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
<30	23	47	70	9	59	68
30-50	19	74	93	27	39	66
>50	2	10	12	6	9	15
Totale	44	131	175	42	107	149

Tabella 15- Nuove assunzioni dipendenti

RAGIONI DI USCITA	2023			2022		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dimissioni	39	88	127	34	89	123
Pensionamenti	0	0	0	1	0	1
Licenziamenti	1	0	1	5	6	11
Altre ragioni (fine del contratto...)	3	5	8	10	11	21
Totale	43	93	136	50	106	156

Tabella 16- Motivazioni delle uscite del personale dal Gruppo

N. DIPENDENTI USCITI	2023			2022		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
<30	24	33	57	4	50	54
30-50	14	50	64	18	67	85
>50	5	10	15	4	13	17
Totale	43	93	136	26	130	156

Tabella 17- Dipendenti usciti dal Gruppo



N. ORE DI FORMAZIONE SUDDIVISE PER ARGOMENTO DIPENDENTI	2023			2022		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Compliance	1.894	3.559	5.453	1.769	2.964	4.732
Informatica	859	289	1.148	68	97	165
Linguistica	111	94	205	87	110	197
Prodotto	53	59	112	1	0	1
Salute e sicurezza	441	556	997	193	308	501
Tecnica - professionale	510	570	1.080	438	1082	1.520
Soft skill	437	569	1.006	692	959	1.650
Area normativa non obbligatoria	291	290	581	52	40	92
Totale	4.596	5.984	10.580	3.298	5.560	8.858

Tabella 18- Formazione dei dipendenti

N. ORE DI AGGIORNAMENTO SUDDIVISE PER ARGOMENTO	2023			2022		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Compliance	1.869	5.253	7.122	2.443	6.024	8.467
Informatica	211	718	929	43	132	175
Training on the job	8483.	2.223	10.706	4.262	1.066	5.328
Prodotto	23	45	68	25	83	108
Salute e sicurezza	140	432	572	176	708	884
Tecnica - professionale	236	844	1.080	316	778	1.094
Soft skill	92	526	618	182	525	707
Altro (specificare)	117	207	324	0	35	35
Totale	11.170	10.248	21.418	7.447	9.351	16.798

Tabella 19- Formazione di altre figure professionali

TEMATICHE RILEVANTI E RELATIVI KPI			
TEMA MATERIALE	AMBITO	STANDARD DI RIFERIMENTO	INFORMATIVE GRI E KPI
Welfare, work-life balance e benessere del capitale umano	Sociale	Non GRI – 2	% di dipendenti coperti da programmi di <i>welfare</i> integrativi
		Non GRI – 3	Numero di dipendenti che hanno la possibilità di lavorare da remoto
		GRI 402: Relazioni tra lavoratori e <i>management</i> (2016)	Informativa 402-1: Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi
		GRI 401: Occupazione (2016)	Informativa 401-2 <i>Benefit</i> previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti <i>part-time</i> o con contratto a tempo determinato
		GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	Informativa 403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro
			Informativa 403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti
			Informativa 403-3 Servizi di medicina del lavoro
			Informativa 403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro
			Informativa 403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro
			Informativa 403-6 Promozione della salute dei lavoratori
			Informativa 403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali
			Informativa 403-9 Infortuni sul lavoro
		Non GRI – 1	Numero di lavoratori non dipendenti coperti da agevolazioni oltre i requisiti contrattuali
Tutela del cliente finale	Economico	Non GRI – 4	% di reclami fondati ricevuti attraverso i canali messi a disposizione
		Non GRI – 13	Numero dei piani di rientro (garantiti da cambiali e non) concordati con clienti finali
		Non GRI – 10	Numero di cambiali raccolte dalla rete di credit management Fire
		Non GRI – 15	Numero di clienti finali supportati nella gestione della richiesta di moratoria
		Non GRI - 16	Numero di clienti finali supportati nella gestione della richiesta di misure di <i>forbearance</i>
		Non GRI - 6	% delle committenti che si rivolgono nuovamente al Gruppo per la fornitura di servizi
		Non GRI - 4	Reclami ricevuti e reclami fondati
		Non GRI - 20	Numero di <i>partnership</i> stipulate per tipologia di committente
		Non GRI - 5	Numero di richieste di <i>audit</i> ricevuti o richieste di compilazione di questionari da parte delle committenti



TEMATICHE RILEVANTI E RELATIVI KPI			
TEMA MATERIALE	AMBITO	STANDARD DI RIFERIMENTO	INFORMATIVE GRI E KPI
Valorizzazione e sviluppo del capitale umano	Diritti umani	GRI 404: Formazione e istruzione 2016	Informativa 404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente
			Informativa 404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione
			Informativa 404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle <i>performance</i> e dello sviluppo professionale
		Non GRI - 9	Avanzamenti di carriera
Condotta etica dell'attività e lotta alla corruzione	Sociale	GRI 205: Anticorruzione 2016	Informativa 205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione
			Informativa 205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione
			Informativa 205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese
		GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale 2016	Informativa 206-1 Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, <i>antitrust</i> e pratiche monopolistiche
		GRI 2: Informativa generale (2021)	Informativa 2-24 Non conformità con leggi e regolamenti
		Non GRI - 4	% di reclami fondati ricevuti attraverso i canali messi a disposizione
		GRI 418: <i>Privacy</i> dei clienti (2016)	Informativa 418-1: Denunce comprovate riguardanti le violazioni della <i>privacy</i> dei clienti e perdita di dati dei clienti
Performance economica e solidità finanziaria	Economico	GRI 201: <i>Performance</i> economiche (2016)	Informativa 201-1: Valore economico direttamente generato e distribuito
		Non GRI - 8	Posizioni nette gestite
		Non GRI - 19	Volumi gestiti
		Non GRI - 12	Clienti per segmento
		Non GRI - 11	<i>Performance</i> dei portafogli assistiti da GACS rispetto al <i>business plan</i>
		Non GRI - 10	Investimenti in <i>hardware</i> e <i>software</i> e % sul fatturato
		GRI 401: Occupazione (2016)	Informativa 401-1 Nuove assunzioni e <i>turnover</i>
		Non GRI - 18	Numero di assunzioni a seguito di eventi di <i>talent attraction</i> organizzati dalla Società
		GRI 2: Informativa generale (2021)	Informativa 2-30: Accordi di contrattazione collettiva
		GRI 2: Informativa generale (2021)	Informativa 2-2 Entità incluse nel <i>reporting</i> di sostenibilità dell'organizzazione

TEMATICHE RILEVANTI E RELATIVI KPI			
TEMA MATERIALE	AMBITO	STANDARD DI RIFERIMENTO	INFORMATIVE GRI E KPI
Diversità e pari opportunità	Diritti umani	GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	Informativa 405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti
		GRI 2: Informativa generale (2021)	Informativa 405-2 Rapporto tra stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini
		GRI 406: Non discriminazione 2016	Informativa GRI 2-7: Informazioni sui dipendenti
Gestione degli impatti ambientali	Ambientale	GRI 302: Energia (2016)	Informativa 302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione
			Informativa 302-4 Riduzione del consumo di energia
		GRI 303: Acqua e scarichi idrici (2018)	Informativa 303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa
			Informativa 303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua
			Informativa 303-3 Prelievo idrico
			Informativa 303-4 Scarico di acqua
		GRI 305: Emissioni (2016)	Informativa 305-1 Emissioni dirette di GHG ( <i>Scope</i> 1)
			Informativa 305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici ( <i>Scope</i> 2)
		GRI 306: Rifiuti (2020)	Informativa 306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti
			Informativa 306-3 Rifiuti prodotti
Gestione responsabile della catena di fornitura	Economico	GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori (2016)	Informativa 414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali
		GRI 204: Pratiche di approvvigionamento (2016)	Informativa 204-1: Proporzione di spesa verso fornitori locali
		GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	Informativa 308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali
		Non GRI - 14	Fornitori per dimensione
Impegno a favore del territorio e delle comunità di riferimento	Sociale	GRI 413: Comunità locali (2016)	Informativa 413-1: Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo



# GRI CONTENT INDEX

GRI UNIVERSAL STANDARDS 2021			
RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
GRI 1: FOUNDATION 2021			
Requisito 7	Pubblicare un indice dei contenuti GRI	148 -153	
Requisito 8	Fornire una dichiarazione d'uso	140	Il presente <i>report</i> è stato elaborato in conformità ai GRI <i>standards</i> : opzione " <i>with reference to</i> "
GRI 2 INFORMATVA GENERALE 2021			
2-1	Dettagli organizzativi	28, 32, 38, 64, 68	
2-2	Entità incluse nel <i>reporting</i> di sostenibilità dell'organizzazione	17, 140	
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	140	Il <i>report</i> ha cadenza annuale
2-4	Riformulazioni di informazioni	140	
2-5	<i>Assurance</i> esterna	154	Il presente <i>report</i> è stato sottoposto ad <i>assurance</i> esterna da parte di soggetti terzi
2-6	Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali	28-32, 57, 68	
2-7	Informazioni sui dipendenti	92-96	
2-8	Informazioni su lavoratori non dipendenti	97-98	
2-9	Struttura e composizione della <i>governance</i>	38-39	
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	38-39, 42	
2-11	Presidente del massimo organo di governo	38-39, 42	
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel presidio della gestione degli impatti	38-39, 42	
2-13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	38-39, 42	
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	38, 42	
2-15	Conflitto di interessi	85	
2-19	Politiche di remunerazione	108-110	
2-20	Processo per determinare la remunerazione	108-110	
2-21	Indice di remunerazione totale annuo	108-110	

GRI UNIVERSAL STANDARDS 2021			
RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
GRI 2 INFORMATVA GENERALE 2021			
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	6	
2-23	<i>Policy commitments</i>	22, 28, 45, 114	
2-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	42	
2-25	Processi per rimediare agli impatti negativi	40-58, 91, 102, 111, 114, 124-134	
2-26	Meccanismi per chiedere consigli e sollevare dubbi	45	
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	45	Nel periodo di riferimento non sono state rilevate non conformità con leggi e regolamenti
2-28	Associazioni di appartenenza	29, 32, 68, 114	
2-29	Approccio al coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	17	
2-30	Accordi di contrattazione collettiva	91, 111-114	
GRI 3 TEMI MATERIALI			
3-1	Processo per determinare i temi materiali	140	
3-2	Elenco dei temi materiali	17, 140	
3-3	Gestione dei temi materiali	17, 140	
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICHE 2016			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	57	
GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO 2016			
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	58	
GRI 205: ANTICORRUZIONE 2016			
205-1	Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	45	
205-2	Comunicazione e formazione circa le politiche e le procedure anticorruzione	45, 92	
205-3	Incidenti confermati di corruzione e azioni intraprese	45	
GRI 206: COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE 2016			
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, <i>antitrust</i> e pratiche monopolistiche	45	



STANDARD SPECIFICI: CATEGORIA AMBIENTALE			
RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
GRI 302: ENERGIA 2016			
302-1	Consumi energetici all'interno dell'organizzazione	124-132	
302-4	Riduzione del consumo di energia	124	
GRI 303: ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018			
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	124-132	
303-3	Prelievo idrico	124-32	
GRI 305: EMISSIONI 2016			
305-1	Emissioni dirette (Scope 1) di gas a effetto serra	124-132	
305-2	Emissioni dirette (Scope 2) di gas a effetto serra	124-132	
305-3	Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	124-132	
305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	124-132	
305-5	Riduzione di emissioni di gas a effetto serra (GHG)	124-132	
GRI 306: RIFIUTI 2020			
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	124-132	
306-3	Rifiuti prodotti	124-132	
306-4	Rifiuti non conferiti in discarica	124-132	
306-5	Rifiuti conferiti in discarica	124-132	
308-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	58	

STANDARD SPECIFICI: CATEGORIA SOCIALE			
RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
GRI 401: OCCUPAZIONE 2016			
401-1	Nuove assunzioni e <i>turnover</i>	92	
401-2	<i>Benefit</i> previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti <i>part-time</i> o a tempo determinato	56-58,108-110	
GRI 402: RELAZIONI TRA LAVORATORI E <i>MANAGEMENT</i> 2016			
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	102	
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	116	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	116	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	116	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	116	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	116	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	116	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	116	
403-9	Infortuni sul lavoro	116	
403-10	Malattia Professionale	116	



STANDARD SPECIFICI: CATEGORIA SOCIALE			
RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	103	
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	103	
404-3	Percentuale di dipendenti ricevente regolari prestazioni e relazioni di evoluzione della carriera	102	
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	38, 45	
405-2	Rapporto tra stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	108-110	
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	111	Nel periodo di rendicontazione non sono stati rilevati episodi di discriminazione.
GRI 413: COMUNITÀ LOCALI 2016			
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	132	
414-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali	58	
GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI 2016			
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della <i>privacy</i> dei clienti e perdita di dati dei clienti	75	Nel periodo di rendicontazione non sono state ricevute denunce comprovate riguardanti violazioni della <i>privacy</i> e perdita di dati dei clienti.

ULTERIORI INDICATORI NON-GRI			
RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
Non GRI - 1	Percentuale di ricavi (utili o fatturato) destinati a investimenti in innovazione e digitalizzazione	57	
Non GRI - 2	Numero di lavoratori non dipendenti coperti da agevolazioni oltre i requisiti contrattuali	111	
Non GRI - 3	Percentuale di dipendenti coperti da programmi di <i>welfare</i> integrativi	111	
Non GRI - 4	Numero di dipendenti che hanno la possibilità di lavorare da remoto	99, 116	
Non GRI - 5	Numero di assunzioni a seguito di eventi di <i>talent attraction</i> organizzati	99,113, 134	
Non GRI - 6	Percentuale di reclami fondati ricevuti attraverso i canali messi a disposizione	79	
Non GRI - 7	Numero di <i>partnership</i> stipulate per tipologia di committente	64	
Non GRI - 8	Numero di richieste di <i>audit</i> ricevuti o richieste di compilazione di questionari da parte delle committenti	75	
Non GRI - 9	Percentuale delle committenti che si rivolgono nuovamente al Gruppo per la fornitura di servizi	64	
Non GRI - 10	Investimenti in <i>hardware</i> e <i>software</i> e percentuale sul fatturato	68	
Non GRI - 11	Posizioni nette gestite	32	
Non GRI - 13	Avanzamenti di carriera	105	
Non GRI - 14	Fornitori per dimensione	58	
Non GRI - 15	Reclami ricevuti e reclami fondati	79	
Non GRI - 16	Clienti per segmento	64	



## Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Responsabilità 2023

Al Consiglio di Amministrazione della Fire Group SpA

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*limited assurance engagement*) del Bilancio di Responsabilità della Fire Group SpA e sue controllate Fire SpA, Creset SpA e Fire Credit Srl (di seguito il “Gruppo Fire”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2023.

### Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Responsabilità

Gli Amministratori della Fire Group SpA sono responsabili per la redazione del Bilancio di Responsabilità in conformità ai *Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards* definiti nel 2016 e aggiornati al 2021 dal GRI - *Global Reporting Initiative* (“GRI Standards”), come descritto nella sezione “Nota metodologica” del Bilancio di Responsabilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Responsabilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo Fire in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l’identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall’*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l’*International Standard on Quality Management 1 (ISQM Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.



### Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Responsabilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nell’ *International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (di seguito anche “ISAE 3000 Revised”), emanato dall’*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Responsabilità non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un’estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l’ISAE 3000 Revised (*reasonable assurance engagement*) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di Responsabilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Responsabilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all’acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Responsabilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo “La creazione e la distribuzione del valore” del Bilancio di Responsabilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio consolidato del Gruppo;
- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Responsabilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Fire Group SpA e con il personale delle sue controllate (Fire SpA e Fire Credit Srl) e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Responsabilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Responsabilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- con riferimento ad alcuni indicatori di prestazione, selezionati sulla base delle attività della Società, abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo.

#### PricewaterhouseCoopers Business Services Srl

Società a responsabilità limitata a socio unico  
Sede legale: Milano 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 725091 - Cap. Soc. Euro 100.000,00 i.v. - C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 06234630968 - Altri Uffici: Bari 70122 Via Alate Gimma 72 Tel. 080 5640321 Fax 080 5640349 - Bologna 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186251 - Brescia 25121 Viale Doca d’Aosta 28 Tel. 030 3697501 - Cagliari 09125 Viale Diaz 29 Tel. 070 6848774 - Firenze 50021 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482841 Fax 055 2482899 - Genova 16121 Piazza Picciopetra 9 Tel. 010 29041 - Napoli 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36184 - Padova 35136 Via Vicenza 4 Tel. 049 873431 Fax 049 8734399 - Rubano 35030 Via Belle Punte 36 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 6256323 Fax 091 7829221 - 90139 Via Roma 457 Tel. 091 6252111 - Parma 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 Fax 0521 781844 - Pescara 66127 Piazza Ettore Troilo 8 - Roma 00154 Largo Pochetli 29 Tel. 06 6920731 Fax 06 69207329 - Torino 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 5772981 Fax 011 5772999 - Trento 38121 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 Fax 0461 239077 - Treviso 31100 Viale Fellinetti 90 Tel. 0422 315711 Fax 0422 315796 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 Fax 040 364727 - Verona 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263081

Società soggetta all’attività di direzione e coordinamento della PricewaterhouseCoopers Italia Srl  
[www.pwc.com/it](http://www.pwc.com/it)



### **Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Responsabilità del Gruppo Fire relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo “Nota metodologica” del Bilancio di Responsabilità.

Milano, 15 aprile 2024

PricewaterhouseCoopers Business Services Srl

Paolo Bersani  
(Partner)

Firmato digitalmente da: Paolo  
Bersani  
Data: 15/04/2024 18:04:50



**Sede Legale:**

Via dell'Unione 3, 20122 - Milano

**Sede Operativa Principale:**

Via A. Bonsignore 1, 98124 - Messina

---

Scaricabile su [www.fire.eu/sostenibilita](http://www.fire.eu/sostenibilita)

