

The background of the cover is a photograph of a modern building with a red facade and large glass windows. A large, semi-transparent red circle is overlaid on the image. Inside this circle, there is a smaller, semi-transparent blue circle. Within the blue circle, a dandelion seed head is visible, with its stem extending downwards. The text is positioned in the upper right corner of the red circle.

**GRUPPO FIRE
BILANCIO DI
RESPONSABILITÀ
2022**

SOMMARIO

Lettera del Presidente agli stakeholder	8
Sustainability Road	12
Le nuove tappe del nostro percorso	13
La roadmap di sostenibilità	14
I temi materiali e l'Impact Materiality	16
Gli stakeholder	20
Il Gruppo Fire	24
Il profilo del Gruppo	25
<i>La storia</i>	25
<i>Le Società del Gruppo e i servizi offerti</i>	28
Governance e gestione dei rischi	37
<i>L'identificazione e la gestione dei rischi</i>	41
Etica e trasparenza	44

Il Valore Condiviso	54
La creazione e la distribuzione del valore	56
Sostenibilità della catena di fornitura	58
L'attenzione ai clienti	62
La sinergia con le società committenti	63
<i>L'innovazione nella fornitura di servizi e la ricerca del cambiamento utile</i>	66
<i>Qualità dei servizi offerti</i>	72
<i>La sicurezza dei dati e delle informazioni</i>	74
La tutela dei diritti del cliente finale	78
Trasparenza e responsabilità dei servizi	83
<i>La gestione del conflitto di interessi</i>	84

Le Persone	86
La cura delle persone	87
I rapporti di lavoro	88
<i>I dipendenti</i>	89
<i>I consulenti e i professionisti</i>	94
Il processo di selezione	95
<i>I dipendenti</i>	96
<i>I consulenti e i professionisti</i>	97
Sviluppo e valorizzazione delle competenze	98
<i>Formazione del personale dipendente</i>	99
<i>Aggiornamento dei consulenti e professionisti</i>	100
<i>La cura delle competenze professionali e dei talenti</i>	102
Tutela delle condizioni di lavoro	106
<i>Welfare e benessere</i>	109
<i>Il dialogo con le rappresentanze sindacali e le relazioni istituzionali</i>	113
La sicurezza sul lavoro	116

Ambiente e collettività	118
Impatto ambientale e ruolo dell'innovazione	119
<i>Le fonti energetiche e le emissioni di CO₂</i>	122
<i>Le fonti idriche</i>	125
<i>I rifiuti prodotti</i>	125
Progetti di miglioramento dell'impatto ambientale	127
Associazioni no-profit	130
Le collaborazioni con il mondo accademico	133
Nota metodologica per la redazione del Bilancio	134
Annex (tabelle)	135
Tematiche rilevanti e relativi KPI	139
GRI content index	142
Relazione della Società di Revisione Indipendente sul Bilancio di Responsabilità	150

GRUPPO

1.400
persone

€59 milioni
valore economico generato (+8% rispetto al 2021)

SUSTAINABILITY ROAD

17^a
edizione del report
30
anni di attività

ROADMAP DI SOSTENIBILITÀ 2022-24
con 4 pilastri, 50+ iniziative con relativi KPI di misurazione

9 TEMI MATERIALI
6 SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

RATING “GOLD”
assegnato da Ecovadis
con upgrade del punteggio 2021

AMBIENTE

3
CERTIFICAZIONI AMBIENTALI:

ISO 14001:2015
Sistema di gestione ambientale
UNI EN ISO 14064-1:2019
Gas ad effetto serra
UNI CEI EN ISO 50001:2018
Sistemi di gestione dell'energia

145
fornitori sottoposti a screening ESG

100%
DELLE EMISSIONI DI CO₂
Scope 1 e Scope 2 compensate
(-571 tCO₂ attraverso l'acquisto di crediti di carbonio)

100
ALBERI DI ULIVO
piantati in provincia di Messina a supporto
dell'agricoltura locale e sostenibile

100
ALBERI DA FRUTTO
adottati in Sicilia, con consegna della frutta
prodotta ad associazioni benefiche e al personale

INNOVAZIONE

PREMIO “LE BUONE PRASSI NELLA TUTELA DEL CREDITO”

nella categoria “Progetto Virtuoso”, con il progetto “Chatbot”

DIGITAL SOCIAL COLLECTION

progetto finalizzato ad offrire al cliente-debitore servizi a corollario alla gestione del credito che facilitino il ritorno ad una condizione di solvenza e di inclusione finanziaria avviato a Novembre 2022, finanziato dal P.O. FESR Sicilia 2021/2022

56 NUOVI ROBOT

introdotti su attività operative con miglior rapporto attività/ tempo di utilizzo delle macchine

€1,2MLN INVESTITI IN TECNOLOGIA

0,3 mln € in software a supporto di Robotic Process Automation, chatbot e intelligenza artificiale

0,2 mln € in cybersecurity

0,5 mln € in infrastruttura di sistema

SECURITY OPERATION CENTER ATTIVO H24

MIRC.O

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 avviato a gennaio 2021

52

persone del settore **Technology, Innovation & Process Management** oltre ai partner e consulenti impegnati nei progetti di ricerca

192 workstation dismesse grazie a sistemi di virtualizzazione delle postazioni

92% di risparmio di energia per singola postazione

54 tonnellate di CO₂ complessivamente ridotte di conseguenza

QUALITÀ

39

nuove partnership

20

audit da parte di committenti, tutti con esito positivo

100%

di efficacia dei presidi di controllo rispetto ai rischi ESG

> 70.000

telefonate sottoposte a quality control

+75%

di ore formazione ESG

51.600

clienti supportati in richieste di forbearance

+70%

ore di formazione e aggiornamento

~3000

interviste al cliente finale post visita del consulente domiciliare

COMUNITÀ

30

bambini sostenuti a distanza attraverso “Save the Children”

SUPPORTO AL PROGETTO “LAVORARE CON DISABILITÀ”

istituito dall'U.O.C. di Neuropsichiatria Infantile del Policlinico “G. Martino” di Messina, finalizzato al coinvolgimento e all'inclusione di ragazzi e ragazze con diagnosi di Disturbo dello Spettro Autistico o disturbi del neurosviluppo.

8	Gruppo Fire			Bilancio di Responsabilità 2022			9
	SUSTAINABILITY ROAD	IL GRUPPO	IL VALORE CONDIVISO	L'ATTENZIONE AI CLIENTI	LE PERSONE	AMBIENTE E COLLETTIVITÀ	
LETTERA DEL PRESIDENTE AGLI STAKEHOLDER <i>“La sostenibilità riguarda l’ecologia, l’economia e l’uguaglianza.”</i> Ralph Bicknese Caro lettore, eccoci ad uno degli appuntamenti più significativi dell'anno per il Gruppo Fire: la diffusione del Bilancio di Responsabilità, quest'anno giunto alla sua diciassettesima edizione. Un momento per noi molto atteso perché ci permette di condividere con i portatori di interesse del nostro ecosistema le azioni che attuiamo per migliorare il nostro impatto su società e diritti umani, ambiente ed economia. La frase dell'architetto di fama internazionale Ralph Bicknese, che apre questo messaggio, sintetizza la nostra interpretazione del termine sostenibilità. Ecologia, economia ed uguaglianza: sono tre fra le principali sfide che l'umanità di oggi deve affrontare in maniera decisa e risoluta per garantire alle prossime generazioni la possibilità di vivere un pianeta sano ed equo. Noi abbiamo scelto di scambiare valore con l'ecosistema in cui operiamo attraverso il nostro scopo, concreto, sempre lo stesso da quando siamo nati: rimettere in circolo asset inoperosi. È uno scopo che porta con sé impatti sociali ed economici tangibili. Integrando intelligenza umana ed artificiale, lavoriamo per trovare soluzioni sostenibili insieme al cliente, secondo le sue attuali possibilità economiche, valutando l'impatto che ogni azione di gestione del credito avrà su quest'ultimo e mantenendo una comunicazione rispettosa e consulenziale. Facciamo quindi un credit management che oggi potremmo definire “sostenibile”, con la responsabilità e la pragmaticità di chi ogni giorno incontra, virtualmente o fisicamente, soggetti in difficoltà nel ripagare il proprio debito e sa di avere un impatto ESG attraverso il proprio business. 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. Da trent'anni – festeggiati proprio nel 2022 insieme a clienti e risorse - diamo il nostro contributo attraverso una condotta etica, le competenze specializzate delle nostre persone, l'innovazione tecnologica sulla quale investiamo costantemente. Il 2022 è stato un anno fruttuoso dal punto di vista dei risultati finanziari, con ricavi e margini in crescita. Riteniamo corretto e necessario “restituire” gran parte di tale				 <i>Sergio Bommarito</i> Presidente e AD Gruppo Fire			

10	Gruppo Fire			Bilancio di Responsabilità 2022			11
	SUSTAINABILITY ROAD	IL GRUPPO	IL VALORE CONDIVISO	L'ATTENZIONE AI CLIENTI	LE PERSONE	AMBIENTE E COLLETTIVITÀ	
				valore prodotto, investendolo in attività a favore della crescita e del benessere delle persone, dell'innovazione digitale che ci permetterà di rendere l'esperienza dei nostri clienti sempre più leggera e soddisfacente, dell'ambiente, bene che abbiamo in eredità dai nostri antenati e in custodia per le generazioni future. Fra le novità 2022 dedicate alle persone, un nuovo sistema di valutazione delle competenze, denominato “SPARK”, come la scintilla che vogliamo tenere viva nelle nostre risorse, cogliendone l'energia innovatrice; lo sportello di ascolto psicologico, che abbiamo ritenuto essenziale in questa epoca di incertezza sociale e l'istituzionalizzazione dello smart working quale strumento per una migliore conciliazione della sfera privata e di quella personale. Sempre nel 2022, abbiamo continuato a percorrere la via della trasformazione digitale, ampliando ulteriormente i canali dedicati ai clienti finali, aggiudicandoci a maggio scorso il Premio “Le Buone Prassi nella Tutela del Credito”, nella categoria “Progetto Virtuoso”, con il progetto “Chatbot”. Abbiamo inaugurato ad ottobre l'ambizioso progetto “Digital Social Collection”, che porterà alla realizzazione di una piattaforma per favorire il dialogo fra creditori e relativi clienti debitori, migliorando l'esperienza di credit management offerta a questi ultimi tramite soluzioni a corollario che ne facilitino il ritorno ad una condizione di solvenza e di inclusione finanziaria. Per proteggere la nostra tecnologia, ma soprattutto il patrimonio informativo gestito, abbiamo intensificato gli investimenti in cybersecurity, sia riguardo ai presidi, sia relativamente alla formazione, certificati dal rating Bitsight. Il 2022 è stato ancora l'anno in cui abbiamo ottenuto due ulteriori certificazioni ambientali, intensificato l'integrazione di criteri ambientali nella gestione della caterina di forniture e compensato al 100% le nostre emissioni di CO₂ Scope 1 e 2 attraverso l'acquisto di crediti di carbonio certificati, contribuendo all'attività della centrale idroelettrica di Salto Pilao, in Brasile, che produce energia rinnovabile. Abbiamo inoltre intrapreso un progetto di supporto all'agricoltura locale e sostenibile in Sicilia, concretizzatosi nella messa a dimora di 100 alberi di ulivo, generando valore ambientale e sociale, dando opportunità di crescita e lavoro ad una realtà locale e favorendo la biodiversità. Questo insieme di attività volte alla crescita e prosperità diffusa, rendicontate dal 2006 (siamo oggi l'impresa di settore con la più lunga storia ESG), negli ultimi due anni ha preso il nome e la forma di una Roadmap di Sostenibilità, un documento programmatico strutturato, frutto del coinvolgimento di tutta la comunità Fire, che raccoglie e sintetizza pilastri, obiettivi, iniziative e relativi KPI di monitoraggio. Questo strumento dà ulteriore concretezza al nostro impegno, legando gli obiettivi di business a quelli di sostenibilità, nella consapevolezza, ormai matura, che solo intrecciando una visione strategica di lungo periodo in ambito ESG al modello operativo sia possibile sostenere crescita e competitività. A tutti i nostri stakeholder, buona lettura di questo documento, per noi denso di significato perché frutto del lavoro, che consideriamo una delle più nobili forme di rispetto per gli altri. Sergio Bommarito Presidente e AD del Gruppo Fire			



SUSTAINABILITY ROAD

LE NUOVE TAPPE DEL NOSTRO PERCORSO

A partire dal 2006, anno della prima rendicontazione delle performance non finanziarie, il Gruppo Fire si è posto obiettivi via via più ambiziosi in tema di sostenibilità, integrandola nella cultura aziendale e nella definizione delle strategie di business, e raggiungendo nel 2021 un'importante fase nel percorso di impegno in tal senso, ovvero la formalizzazione della Roadmap che vede nel 2022 il suo primo anno di rendicontazione.

Si tratta di un percorso strutturato e per tappe, che permetterà la misurazione e la rendicontazione dei risultati di oltre 50 iniziative la cui realizzazione è prevista nel triennio 2022-2024, con l'obiettivo di continuare a creare benessere per il Gruppo e per gli stakeholder che con esso scambiano valore.

LA ROADMAP DI SOSTENIBILITÀ

La definizione della Roadmap, il suo monitoraggio e la relativa rendicontazione, vedono la partecipazione attiva di tutte le funzioni aziendali e un forte focus da parte del management aziendale, espressione dell'impegno dell'organizzazione verso le tematiche legate alla sostenibilità e all'integrazione di esse nelle strategie ed azioni aziendali. Quattro pilastri danno sostegno al percorso. Per ognuno di essi, il Gruppo Fire ha individuato macro-obiettivi da perseguire attraverso la realizzazione di oltre 50 iniziative e progetti previsti per il triennio 2022-2024:



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).

Nel 2022, primo anno di rendicontazione delle attività pianificate nella Roadmap, l'85% delle iniziative previste sono state completate. Tre attività, non del tutto concluse, presentano uno stato di avanzamento superiore all'80%.

La tabella che segue riporta l'avanzamento di tutte le iniziative previste fino al 2024. Il dettaglio delle 20 iniziative previste per il 2022 e il relativo avanzamento è esplicitato all'interno del bilancio, nelle opportune sezioni di riferimento.

ANNO DI RIFERIMENTO DELLE INIZIATIVE	INIZIATIVE 2022-2024					
	DA AVVIARE	AVVIATE	IN FASE DI COMPLETAMENTO (OLTRE L'80%)	COMPLETATE	ATTIVITÀ CON DEADLINE NELL'ANNO	% AVANZAMENTO ROADMAP
2022	0	0	3	17	20	85%
2023	5	11	6	2	24	8%
2024	1	6	1	0	8	0%
TOTALE ROADMAP	6	17	10	19	52	36%

Tramite il perseguimento degli obiettivi riportati nella Roadmap, il Gruppo rafforza il proprio contributo diretto ai Sustainable Development Goals (SDGs) delle Nazioni Unite. I target ESG ci aiuteranno a intensificare il nostro impegno dal punto di vista strategico e di business, misurando gli impatti che generiamo attraverso la capacità di creare valore per tutti i nostri

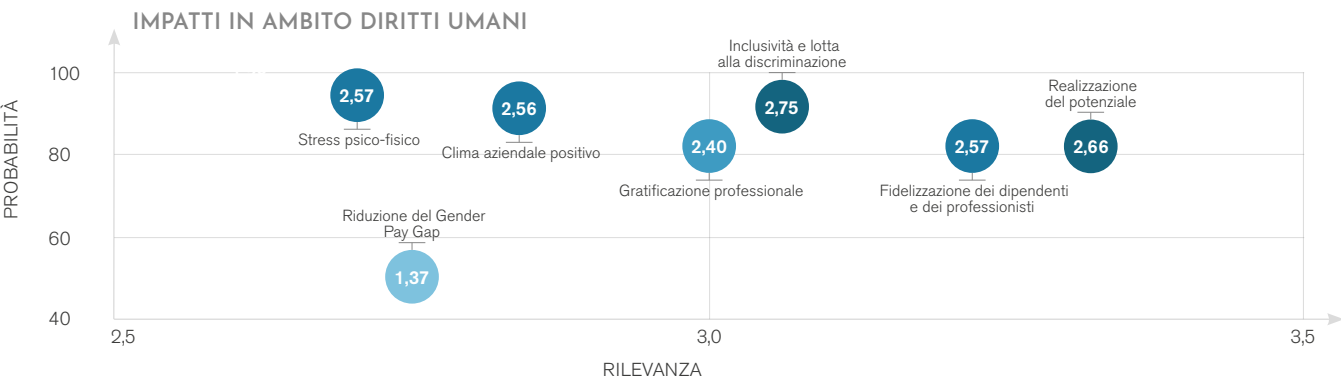
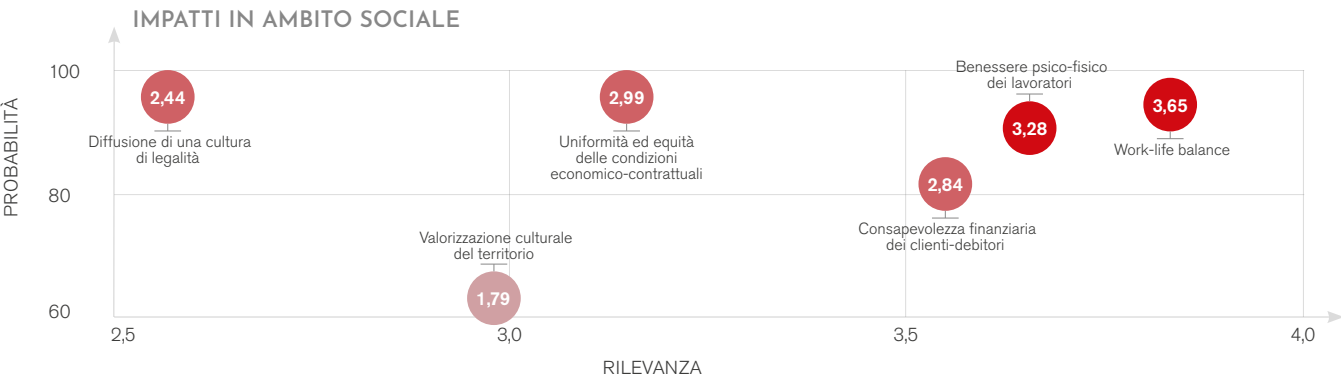
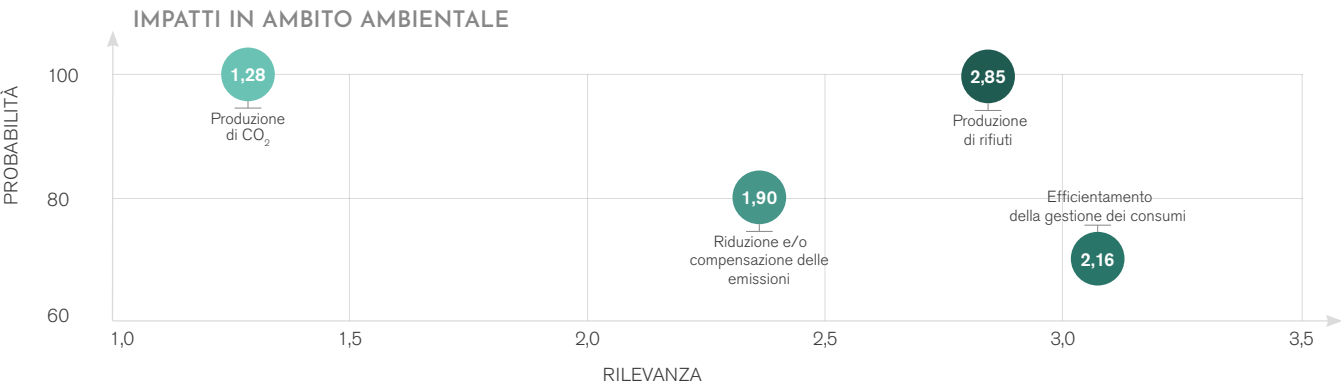
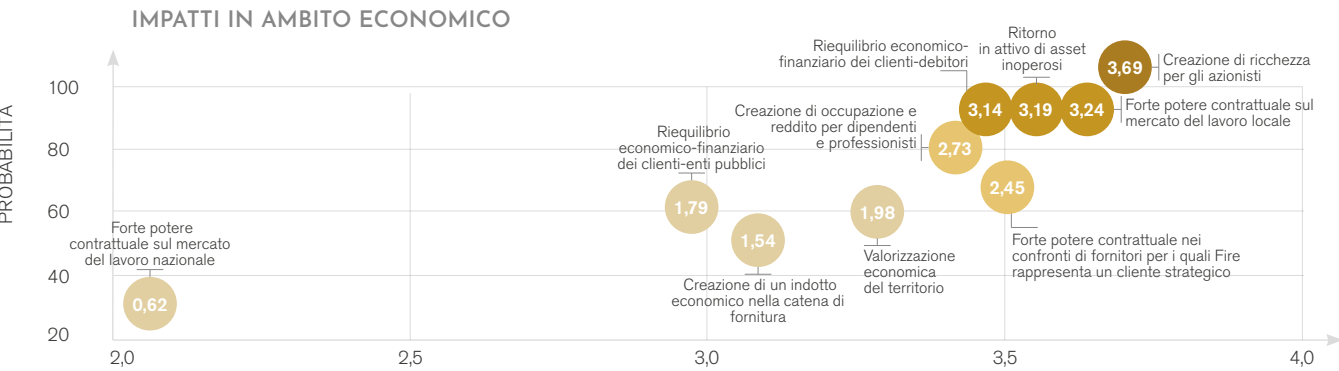
stakeholder; anche grazie ad una gestione etica e integra del nostro business, sostenendo e valorizzando il talento, la salute e sicurezza delle persone e la loro dignità e incrementando l'attenzione alla riduzione delle emissioni di CO₂ e l'approvvigionamento da fonti rinnovabili di energia elettrica.

I TEMI MATERIALI E L'IMPACT MATERIALITY

In linea con l'aggiornamento degli standard GRI¹ 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 esame 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, 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 (Economico, Ambientale, Sociale e Diritti Umani) l'Impact Materiality di ciascun impatto:



1 - Global Reporting Initiative

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)
Welfare, work-life balance e benessere: 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
Tutela del cliente finale: Assicurare la piena tutela del cliente finale nell'erogazione dei servizi aziendali, supportando i soggetti coinvolti nella gestione del debito e fornendo supporto durante le criticità.	2,71
Valorizzazione e sviluppo delle persone: Gestire in maniera efficiente le proprie persone, supportandone la crescita professionale, valorizzando le diverse competenze e prestando attenzione costante alla formazione.	2,55
Condotta etica dell'attività e lotta alla corruzione: Operare in linea con i più alti standard etici e con la normativa di riferimento, promuovendo una cultura etica della concorrenza, il rispetto e la tutela dei diritti umani e contrastando la corruzione attiva e passiva in ogni sua forma.	2,44
Performance economica e solidità finanziaria: Garantire la solidità economica del Gruppo nel lungo periodo, per consentire il mantenimento dei livelli occupazionali e la piena continuità operativa a servizio dei clienti.	2,24
Diversità e pari opportunità: Promuovere la diversità e tutelare la parità di trattamento in tutta l'organizzazione del Gruppo, attraverso l'inclusione costante e contrastando ogni pratica discriminatoria.	2,06
Gestione degli impatti ambientali: Valutare l'impatto ambientale delle proprie attività e individuare conseguentemente ambiti di miglioramento per quanto riguarda i consumi energetici, lo smaltimento di rifiuti e l'efficienza energetica dei propri immobili.	2,05
Gestione responsabile della catena di fornitura: Integrare elementi afferenti alla sostenibilità ambientale, sociale e di buona governance all'interno dei processi di selezione e qualifica dei fornitori, al fine di promuovere buone pratiche gestionali lunga tutta la catena del valore.	1,89
Impegno a favore del territorio e delle comunità di riferimento: Migliorare gli impatti delle proprie attività sulla collettività, la comunità e il territorio in cui si opera, con l'obiettivo di creare valore condiviso.	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

Parte integrante del processo di aggiornamento dell'analisi di materialità è il **coinvolgimento degli stakeholder** che maggiormente influenzano o **ven-gono impattati dalle attività di Fire.**

Il dialogo e il confronto con gli stakeholder, in gene-rale, sono di fondamentale importanza per il Gruppo, che si adopera per rendere la comunicazione sulla sostenibilità, con tutte le parti interessate, trasparen-te, continuativa e multidirezionale, con l'obiettivo di diffondere e ricevere riscontri sulle proprie attività e strategie. Per questo, ogni anno le società che com-pongono il Gruppo Fire sviluppano iniziative di ascol-to, dialogo e comunicazione con i propri portatori di interesse specifici, sia interni che esterni.

Gli strumenti ed i canali utilizzati, riepilogati nella ta-bella sottostante, sono molteplici e tarati sulla base delle caratteristiche e delle esigenze informative specifiche delle diverse categorie. Gli input e i con-tributi ricevuti dagli stakeholder sono alla base della definizione di strategie di feedback mirate e sono uti-lizzati, all'interno del processo di reporting, per indi-rizzare la rendicontazione verso i temi di sostenibilità maggiormente rilevanti.



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 coinvolti nelle attività di gestione del credito	- Telefonate - Incontri con consulenti domiciliari - Scambio di e-mail e posta tradizionale - SMS, chat, chatbot
4 - Dipendenti e altri lavoratori	- Comunicazioni interne, <i>digital</i> e <i>physical signage</i> presso le sedi e canali social chiusi ad esclusivo uso delle risorse - Attività formative e di valutazione delle performance - Attività di <i>employee engagement</i>
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 programmi ed 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 training plan specifici. Sostegno a progetti e iniziative sociali volte a promuovere e garantire il diritto all'istruzione di minori in difficoltà.
	Contrasto di ogni pratica discriminatoria e promozione dell'uguaglianza e della parità di trattamento con riferimento a tutte le risorse.
	Offerta di opportunità professionali di valore, tutela del lavoro e promozione di un ambiente lavorativo inclusivo e sostenibile. Collaborazione ed integrazione con il mondo dell'istruzione e con centri di ricerca e sviluppo. Rimessa in circolo di risorse economiche, pubbliche e private, tramite il core business aziendale.
	Attenzione costante all'ottimizzazione dei consumi di risorse naturali tramite l'efficientamento di processi, procedure, comportamenti e tecnologie. Promozione di buone pratiche sia tramite iniziative esterne di collaborazione con i propri fornitori, sia internamente attraverso attività di coinvolgimento e sensibilizzazione. Il Gruppo nel 2021 ha inserito tra i driver per la qualifica dei propri fornitori la sostenibilità.
	Compensazione delle emissioni di CO2 di Scope 1 e Scope 2 tramite iniziative su scala globale e locale, una gestione responsabile della catena di fornitura, il corretto smaltimento dei rifiuti prodotti, la mappatura dei consumi derivanti dalle attività aziendali e le attività di efficientamento energetico dei propri asset e processi.
	Adesione, nel 2020, al Patto Mondiale delle Nazioni Unite (United Nations Global Compact) con conseguente impegno a implementare i 10 Principi relativi a diritti umani, standard lavorativi, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione all'interno della propria strategia, cultura e condotta del business. Prima rendicontazione volontaria effettuata nel 2021.



IL GRUPPO FIRE

IL PROFILO DEL GRUPPO LA STORIA

1992

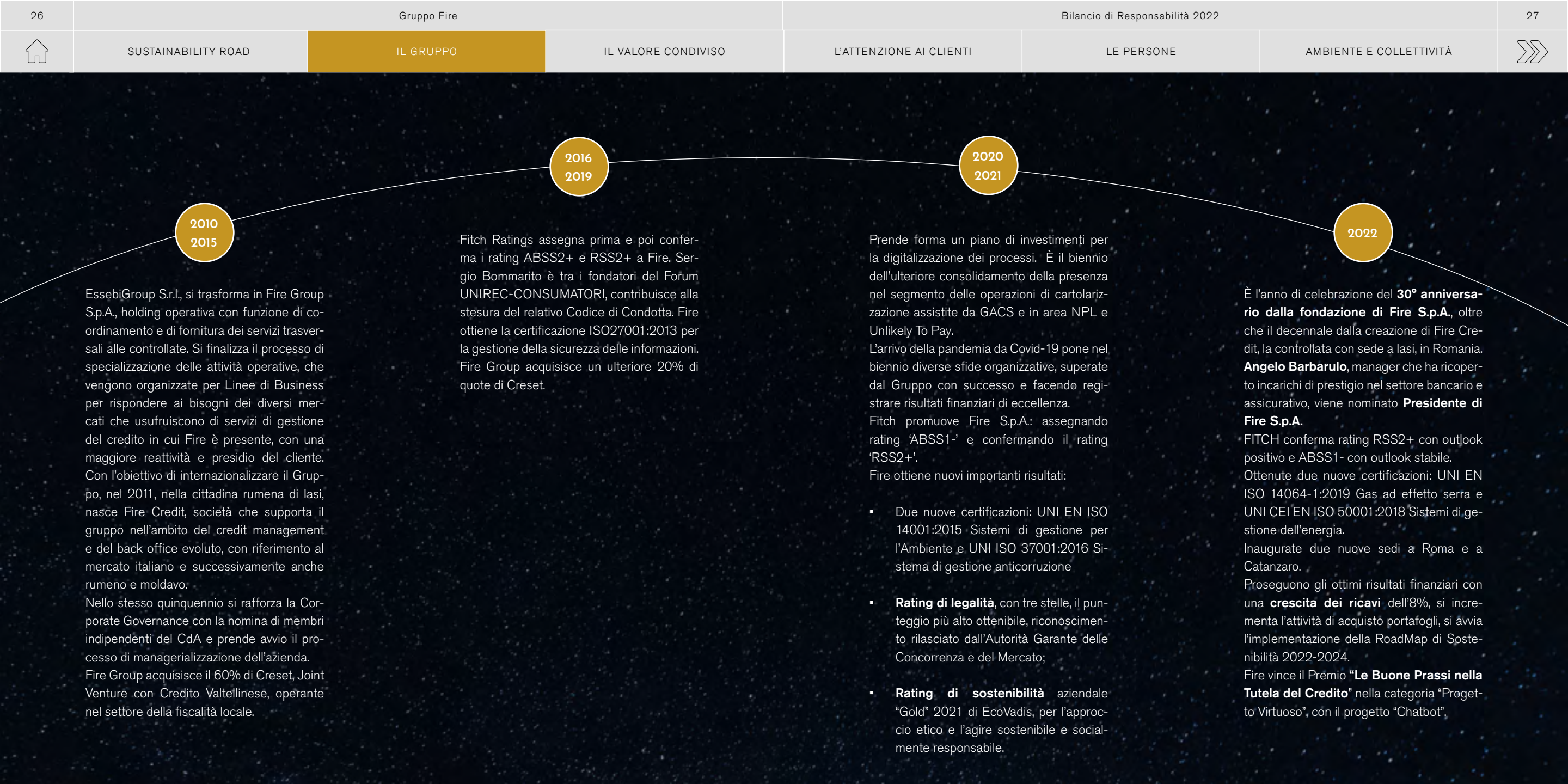
Fire nasce da un'idea imprenditoriale del suo attuale Executive Chairman, proveniente da realtà internazionali specializzate nel consumer finance, di organizzare un'attività fino a quel momento gestita in maniera non strutturata nel mondo del credito. Questa innovazione "culturale" porta l'azienda a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

1993
2006

Fire sviluppa il software proprietario per la gestione del credito, Recuper@, gettando le basi per lo sviluppo technology-driven che sarà importante fattore di successo, e amplia le sue operations aprendo le sedi di Catania, Palermo, Napoli, Bari e Roma. Si costruisce già dai primissimi anni una delle reti di consulenti domiciliari più capillari che andrà assumendo una elevata seniority. Si avvia 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

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



- 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



L'esperienza e il know-how delle circa 1.400 risorse specializzate, la capacità industriale supportata dalla piattaforma gestionale con processi ingegnerizzati e strumenti basati su intelligenza artificiale e machine learning 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.

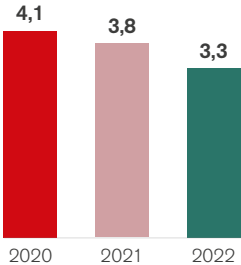
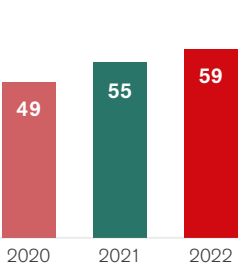
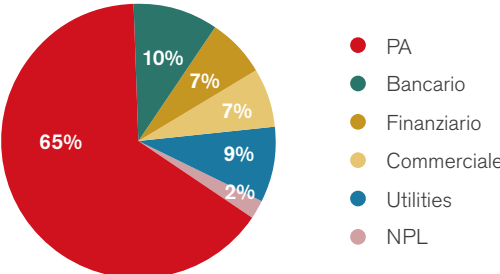
Fire si posiziona al 9° posto tra i player di mercato – in termini di *Asset under Management* (AuM) – ed è il primo servicer italiano non quotato e/o indipendente da investitori e banche, in grado di operare senza conflitti di interesse al servizio di più istituti/fondi. Il contesto denota una forte concentrazione dell'offerta – già a partire dal 12° player, infatti, gli AuM sono inferiori a 10 mld. 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.

Ranking per AuM¹ (data at 31.12.2022)		Service		
		Servicing Collection	Debt Purchasing	Master Servicing
doValue	75	✓		✓
Intrum	38	✓		
Cerved	37	✓		✓
AMCO	33	✓	✓	
Prelios	31	✓		✓
IFIS	25	✓	✓	✓
Crif	20	✓		
Gardant	20	✓	✓	✓
Fire	19	✓	✓	
Hoist Italia	14	✓	✓	
iQera Italia	13	✓		
npeprix²	10	✓	✓	
Advancing Trade	9	✓	✓	
Guber	7	✓	✓	✓
Covisian	6	✓		

Ranking per Asset Under Management²

2 - Fonte: Il mercato italiano dei crediti deteriorati, Wind of change, Pwc, Dicembre 2022 | 1. AuM totale (performing + non performing) | 2. It include Aurora RE, ma non include Illimity

32	Gruppo Fire			Bilancio di Responsabilità 2022			33
	SUSTAINABILITY ROAD	IL GRUPPO	IL VALORE CONDIVISO	L'ATTENZIONE AI CLIENTI	LE PERSONE	AMBIENTE E COLLETTIVITÀ	
Con €19 miliardi di Asset Under Management nel 2022 (in linea con il 2021) e circa 3,5 milioni di posizioni gestite, il Gruppo Fire offre servizi di <i>pure collection</i> ed <i>advisory</i>, dalla gestione dell'<i>early warning</i> a quella delle sofferenze <i>secured e unsecured</i>, passando per l'<i>expertise</i> di lunga data sugli <i>Unlikely to Pay</i>, con controparte privati e <i>small business</i>. 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, cogliere così valore anche dai crediti deteriorati disponibili sul mercato oggi e nei prossimi anni.				IL GACS CENTER FIRE: Grazie ai costanti investimenti in sistemi, strutture e risorse, la gamma e la qualità dei servizi offerti hanno reso possibile il consolidamento di duraturi rapporti con la clientela, anche nell'ambito di operazioni complesse e di grandi dimensioni quali le cartolarizzazioni assistite da garanzia dello Stato (GACS), all'interno delle quali fornisce il proprio supporto esperto ai diversi stakeholder coinvolti favorendo l'allineamento di molteplici interessi. Lo strumento delle GACS, garanzie statali sui crediti deteriorati, ha supportato in maniera consistente il <i>deleveraging</i> del sistema bancario, incentivando la cessione di portafogli di sofferenze grazie alle condizioni favorevoli per le cedenti rispetto alle cessioni non garantite pure avvenute sul mercato. Sin dall'introduzione dello strumento, nel 2016, Fire ha messo a disposizione per fondi di investimento e master servicer la propria expertise, istituendo un vero e proprio GACS Center, ed è stata nominata servicer di 3 operazioni. La natura di queste operazioni fa sì che siano fondamentali interventi specializzati in grado di: - semplificare il dialogo tra le parti preservando gli interessi di ciascuno stakeholder; - salvaguardare la relazione con i legali delle banche-originator; - massimizzare le performance di recupero, garantendo il rispetto e superamento degli obiettivi definiti nel Business Plan, con l'intento di preservare il valore del portafoglio, anche mediante ricorso a soluzioni transattive che ottimizzino i tempi di gestione; - monitorare i principali KPI mediante controlli – nelle fasi pre e post sottoscrizione dell'accordo – e modelli appositi, per verificare il rispetto del Business Plan, sia su singolo <i>borrower</i> sia sull'intero portafoglio. Attraverso i risultati ottenuti e oggetto di report delle principali rating agencies, Fire continua a dar dimostrazione di come, alle giuste condizioni e con metodologie di valutazione adeguate, sia possibile gestire e valorizzare anche portafogli granulari di media dimensione, mostrando i benefici dell'operazione GACS in termini economici: miglior prezzo di cessione anche su portafogli di small tickets e con posizioni più granulari e sociali; liberando risorse "bloccate" e ridando accesso al credito a clienti incagliati. A fine 2022 è stato siglato il closing dell'operazione di cartolarizzazione <i>multioriginator</i> di Npl promossa dalla Luigi Luzzatti che vede Fire nel ruolo di Special Servicer in co-servicing con Prelios. La cartolarizzazione prevede la cessione di un portafoglio di crediti in sofferenza per un valore lordo complessivo di euro 545 milioni (GBV). Si tratta della terza operazione in cui Fire è stata selezionata come Special Servicer dalla Luzzatti, dopo la POP NPLs 2019 e la POP NPLs 2020.			

34	Gruppo Fire			Bilancio di Responsabilità 2022			35
	SUSTAINABILITY ROAD	IL GRUPPO	IL VALORE CONDIVISO	L'ATTENZIONE AI CLIENTI	LE PERSONE	AMBIENTE E COLLETTIVITÀ	
PRINCIPALI NUMERI SULLE ATTIVITÀ DI CREDIT MANAGEMENT Il numero delle posizioni gestite ha subito un lieve decremento passando dai 3,8 milioni del 2021 ai 3,3 milioni del 2022. Tale riduzione è effetto di uno spostamento della dimensione media per singola posizione gestita a favore di ticket più alti, meno numerosi, ma più consistenti dal punto di vista dei volumi. In termini di fatturato, si è registrato un aumento dell'8%, dai €55 milioni del 2021 ai €59 milioni del 2022.				LE INIZIATIVE DI SVILUPPO COMMERCIALE DEL 2022 Il Gruppo nel corso del 2022 ha implementato le seguenti iniziative di sviluppo commerciale: - proposta alle Banche per il monitoraggio e la gestione dei crediti garantiti da Medio Credito Centrale nelle fasi pre e post escussione della garanzia; - proposta alle Banche per l'acquisto di portafogli UtP small ticket attraverso operazioni di cartolarizzazione e per l'acquisto rolling di portafogli NPL secured e unsecured; - proposta alle Compagnie assicurative specializzate nei prodotti di Cessioni del Quinto per la gestione del credito pre e post indennizzo; - gestione del portafoglio clienti Pubbliche Amministrazioni per conto di Società Utilities e Società di Factoring; - gestione in Co-Servicing di portafogli NPL cartolarizzati, anche garantiti da GACS; - gestione Master Legal per conto di Società Utilities e Istituti Finanziari; - gestione post-vendita, amministrativa e di back office per operatori specializzati in Cessione del Quinto.			
# POSIZIONI GESTITE (mln)  FATTURATO CONSOLIDATO FIRE GROUP  Dati dei grafici riportati nelle tabelle n.1 e 2 dell'Annex							
Nel 2022 il numero dei clienti che si è rivolto al Gruppo è pari a 507³ (502 nel 2021). L'80% dei clienti (87% nel 2021) il cui contratto con il Gruppo è scaduto nell'anno ha deciso di rinnovare la propria relazione commerciale con il Gruppo Fire. In particolare, si evidenzia come nel corso del 2022 siano giunti a naturale scadenza 22 mandati con enti comunali gestiti da Creset, la controllata del Gruppo che si occupa di fiscalità locale. 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'81% relativi a Fire S.p.A.				CLIENTI GRUPPO FIRE  Dati del grafico riportati nella tabella n.3 dell'Annex			
3 - Il dato include 146 clienti di Creset le cui posizioni al 31.12.2022 risultano ancora in gestione sebbene i contratti siano scaduti							

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



40	Gruppo Fire			Bilancio di Responsabilità 2022			41
	SUSTAINABILITY ROAD	IL GRUPPO	IL VALORE CONDIVISO	L'ATTENZIONE AI CLIENTI	LE PERSONE	AMBIENTE E COLLETTIVITÀ	
PROGETTI PER IL 2023: SUSTAINABILITY TEAM E' in programma la formalizzazione di un "Sustainability Team", coordinato dall'Head of Sustainability, che avrà il compito di:  supervisionare tutte le iniziative pianificate nella RoadMAP 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'Assicurazione di parte terza alla quale ogni anno viene sottoposto il Report di Sostenibilità				L'IDENTIFICAZIONE E LA GESTIONE DEI RISCHI In linea con le best practice di mercato, il Gruppo Fire si è dotato di un Sistema dei Controlli Interni volto a presidiare costantemente i principali rischi connessi alle proprie attività, al fine di poter garantire una conduzione dell'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi prefissati di performance e di salvaguardia del patrimonio aziendale. La funzione Internal Audit, con l'ausilio delle altre strutture coinvolte per i singoli ambiti di competenza, effettua nel continuo un'attività di identificazione dei rischi ai quali il Gruppo è esposto in chiave attuale e prospettica, sulla base di una attenta valutazione degli elementi caratterizzanti l'operatività e il contesto di riferimento. Il processo di <i>Risk Assessment</i>, 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 L'attività di Risk Assessment si svolge partendo dall'identificazione dei macro-processi mappati nella Catena del Valore (rivista nel 2022 a seguito della revisione della nuova struttura organizzativa). In particolare, nel 2022 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			

L'attività di Risk Assessment conclusasi a marzo 2022 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 anticorruzione certificato UNI ISO 37001:2016.

I rischi mappati sono classificati nelle seguenti macrocategorie:



COMPLIANCE



FINANZIARIO



REPUTAZIONALE



STRATEGICO



OPERATIVO



SOSTENIBILITÀ

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.

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: Emissione Totale di Gas Serra (sede via Bonsignore, Messina)
Sistema di gestione dell'energia ISO 50001: 2018	Rischi ambientali: 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 cybersecurity, privacy e tutela dei dati personali
Sistema di gestione della qualità ISO 9001: 2015	Rischi relativi alle tematiche di gestione della qualità
Sistema di Compliance	Rischi relativi alla compliance normativa (obbligatoria e volontaria), anche in materia di antiriciclaggio ed anti-trust
Codice Etico	Rischi di natura reputazionale e di violazione dei diritti umani
Piano di Business Continuity e Disaster Recovery	Rischi relativi alla continuità di business e alla gestione delle emergenze
Certificazione del bilancio d'esercizio	Rischi di natura operativa e di compliance ai principi contabili nazionali e internazionali

ETICA E TRASPARENZA

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

TRASPARENZA

la scelta di essere sempre pienamente **trasparenti**, esplicitando in modo chiaro costi e benefici di ogni soluzione, in un’ottica di consu- lenza, consente di ingenerare un processo di affidamento e di fidu- cia 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’auto- regolamentazione – sancisce sotto forma di innovativa “coregola- mentazione” condivisa con le associazioni dei consumatori lo svol- gimento dell’attività secondo criteri di **trasparenza, correttezza e coerenza**.
La gestione responsabile del servizio comporta:

- la **consapevolezza**, soprattutto nell’attuale momento storico, di dover confrontarsi con individui, famiglie e imprese in situa- zioni di difficoltà economica e/o di sovraindebitamento, per cui la consulenza offerta dalle società del Gruppo può rappre- sentare una modalità di risoluzione di tali problematiche e, per tale motivo, nel Gruppo, l’attività formativa erogata al persona- le 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 ivi descritte, garantita dalla diffusione del testo del Codice, che rappresen- ta, 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.

Si precisa altresì che le Società del Gruppo, nel rispetto degli ac- cordi contrattuali, si rendono disponibili alle richieste di audit avan- zate dalle proprie committenti, al fine di verificare la qualità e la conformità dei servizi resi sia rispetto alle vigenti disposizioni nor- mative che agli accordi contrattuali in essere.

Il Gruppo si impegna a sostenere ed implementare i più alti stan- dard etici in accordo con le politiche interne e le normative di rife- rimento. Questo approccio è sostenuto da politiche concrete, che si sostanziano nell’adozione di presidi a tutela dell’effettivo rispet- to 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 siste- ma sanzionatorio al suo interno –, del Codice Etico di Gruppo, delle Linee Guida Anticorruzione e del sistema di gestione anticorruzio- ne certificato UNI ISO 37001:2016.

Trasparenza e responsabilità del servizio sono garantite attraverso l’attività svolta dall’Ufficio Compliance, dall’Ufficio Controllo Quali- tà, dall’Ufficio Internal Audit, nonché dall’Ufficio Claims & Disputes,

che, in seno alla holding di Gruppo, operano in favore delle so- cietà 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 (antiriciclaggio), nonché agli impegni di carattere pattizio (non normativi) assunti dalle so- cietà del Gruppo nei confronti degli stakeholders con riferimento ai Codici di condotta, Protocolli con le associazioni dei consumatori, 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 practices* di set- tore, 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 pe- riodo di rendicontazione in materia di comportamento anti- concorrenziale, 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 accertamen- to di carattere generale sul corretto adempimento degli obblighi antiriciclaggio, siamo ancora in attesa della pronuncia del MEF che avverrà entro due anni dalla conclusione della verifica.



GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

ROADMAP DI SOSTENIBILITÀ

INIZIATIVA:

Partecipazione a nuovi tavoli tecnici con le associazioni di categoria

BENEFICI:

Maggiore partecipazione proattiva nelle relazioni con le associazioni di categoria

OBIETTIVO:

Partecipazione a nuovi tavoli tecnici con le associazioni di categoria (UNIREC)

% COMPLETAMENTO:



46	Gruppo Fire			Bilancio di Responsabilità 2022			47
	SUSTAINABILITY ROAD	IL GRUPPO	IL VALORE CONDIVISO	L'ATTENZIONE AI CLIENTI	LE PERSONE	AMBIENTE E COLLETTIVITÀ	
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 2022 a seguito dell'introduzione dei reati presupposto (introdotti dal D.Lgs. 184/2021 e dalla L. 22/2022) e delle nuove normative che hanno apportato modifiche a reati già esistenti (D. Lgs. 195/2021 – attuativo della Direttiva UE 2018/1673 in materia di lotta al riciclaggio e L. n. 238/2021 - del 1° febbraio avente ad oggetto “Disposizioni per l'adempimento degli obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione Europea»), sono state svolte e concluse le seguenti attività: - Aggiornato “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 Group⁴ 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 - Pierfrancesco Donato - 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.				 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 agenzie 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.			
 GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ				ETICA Il Gruppo FIRE ritiene indispensabile l'adozione di tutti i presìdi 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). Difatti, 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.			
ROADMAP DI SOSTENIBILITÀ INIZIATIVA: Partecipazione a nuovi tavoli tecnici con le associazioni dei consumatori per la definizione di nuovi protocolli a tutela dei consumatori BENEFICI: Maggiore partecipazione proattiva nelle relazioni con le associazioni dei consumatori OBIETTIVO: Rafforzare l'impegno del Gruppo verso la tutela dei consumatori % COMPLETAMENTO: 							
4 - Per Creset l'OdV è un organismo monocratico presieduto da Antonino Parisi							

48	Gruppo Fire			Bilancio di Responsabilità 2022			49
	SUSTAINABILITY ROAD	IL GRUPPO	IL VALORE CONDIVISO	L'ATTENZIONE AI CLIENTI	LE PERSONE	AMBIENTE E COLLETTIVITÀ	
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. 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.  Il personale del Gruppo che dovesse essere destinatario, o venire a conoscenza, di una richiesta o offerta di denaro o altre utilità, da chiunque formulata, finalizzata al compimento o all'omissione di una funzione/attività, in un'ottica di collaborazione a tutela dell'integrità dell'ente, è tenuto a segnalare attraverso i sistemi previsti dalle “Linee Guida - Sistemi interni di segnalazione delle violazioni (<i>Whistleblowing</i>)” e dal Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001.				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. Fire, Creset e Fire Credit, hanno quindi conseguito la certificazione UNI ISO 37001:2016.  Nel corso del 2022, a seguito dell'entrata in vigore della Direttiva Europea sul Whistleblowing 2019/1937, il Gruppo FIRE ha avviato un'attività di analisi del proprio sistema interno di segnalazione, al fine di valutare gli interventi necessari a rendere il sistema conforme alla novella direttiva e allo schema di decreto legislativo da ultimo approvato il 9 dicembre 2022. L'attività di revisione del processo si è conclusa con la selezione di un nuovo partner, leader sul mercato delle soluzioni informatiche di whistleblowing.			
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 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 Sistema di Gestione Anticorruzione ha, tuttavia, 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 condizionate con gli organi di governo, per essere quindi diffuse tramite procedure e istruzioni operative. In tale quadro, nel caso di somministrazione			

5 - Per la restante percentuale di personale, dove previsto, il corso sarà erogato nel corso del 2023



- 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.





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 2022 è stato di circa 59 milioni di euro (55 milioni nel 2021)⁶.

La distribuzione di tale valore tra gli stakeholder è articolata come segue: il 51% ai dipendenti sotto forma di salari e benefit, il 33% sotto forma di costi operativi, pagamento ai fornitori e investimenti, mentre la restante quota - pari a circa 2,7 milioni di euro - distribuita alla Pubblica Amministrazione come imposte versate (4%), agli azionisti sotto forma di utili (1%) e alle comunità attraverso erogazioni liberali.

ROADMAP DI SOSTENIBILITÀ



GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

INIZIATIVA:

Integrazione delle comunicazioni alla comunità finanziaria con aspetti non finanziari, legati alle performance di sostenibilità.

BENEFICI:

Rafforzamento della brand reputation; incremento del valore percepito dell'azienda sul mercato.

OBIETTIVO:

Maggiore accessibilità alle informazioni finanziarie e non del gruppo per analisti e comunità finanziaria; incremento delle informazioni a disposizione della comunità finanziaria riguardo le performance del Gruppo.

% COMPLETAMENTO:



VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO		
DATI IN MIGLIAIA DI €	2022	2021
Valore economico direttamente generato	59.016	54.652
Valore economico distribuito	51.841	48.547
Costi operativi	19.140	16.195
Salari e benefit dei dipendenti	30.029	30.143
Pagamenti a fornitori di capitale	347	436
Pagamenti alla Pubblica Amministrazione	2.300	1.703
Investimenti nella comunità	25	70
Valore economico trattenuto	7.175	6.105

6 - 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 S.p.A, Fire S.p.A, Creset e Fire Credit.

SOSTENIBILITÀ DELLA CATENA DI FORNITURA

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

Una scelta consapevole, equilibrata, corretta e trasparente dei fornitori, infatti, assume rilievo in prima battuta per le stesse società, che hanno la possibilità di selezionare servizi/prodotti che rispondano al meglio alle rispettive esigenze, e, di riflesso, per gli stessi stakeholder che ne beneficiano in via diretta o indiretta.

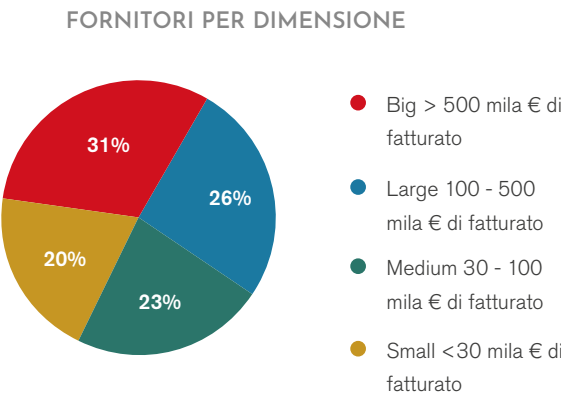
Il Gruppo Fire imposta in maniera responsabile il rapporto con i propri fornitori, in un'ottica di continuo miglioramento delle prestazioni e di creazione di valore reciproco, al fine di instaurare proficue e stabili partnership di lungo periodo.

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

In un'ottica di miglioramento e di digitalizzazione dei processi, l'Ufficio Procurement del Gruppo dal 2021 ha implementato una piattaforma web per migliorare e facilitare la gestione del proprio Albo Fornitori. Grazie a questa piattaforma è possibile sottoporre a quei fornitori che volessero istaurare un rapporto commerciale con il Gruppo Fire un questionario di *self assessment*. Il questionario ha la finalità di attribuire un rating complessivo a ciascun fornitore in materia di sicurezza informatica, compliance, anticorruzione, sistema di controllo interno e sostenibilità.

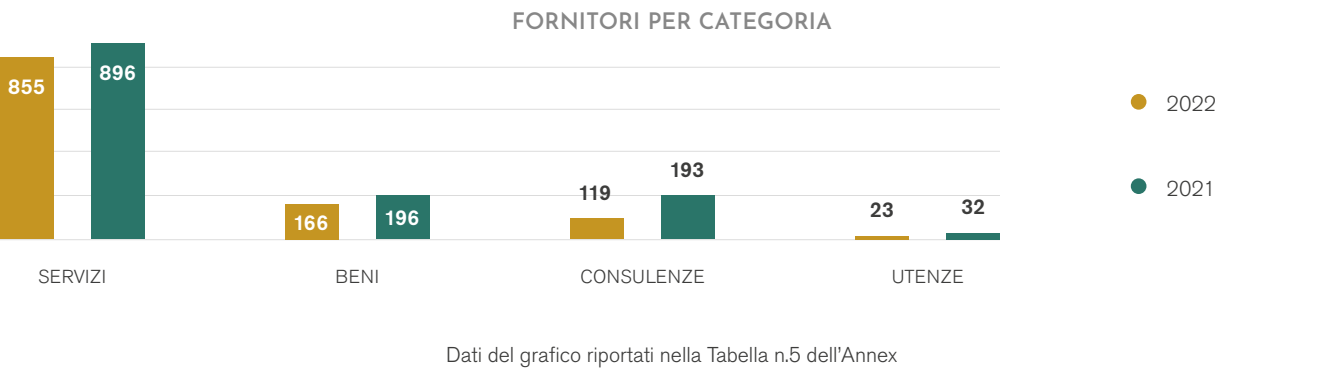
L'implementazione di questa piattaforma ha reso possibile, attraverso la raccolta e valutazione di dati e di informazioni, l'attribuzione di indicatori di performance che permettono di collaborare con una catena di approvvigionamento sempre più sostenibile e specializzata, oltre a garantire maggiore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

Si è prestata inoltre attenzione ad ottimizzare l'analisi ed il monitoraggio della catena di fornitura, con l'orientamento verso nuovi fornitori, di minori dimensioni e di migliore qualità, con l'obiettivo di promuovere le risorse territoriali e di includere la sostenibilità nella catena di approvvigionamento.

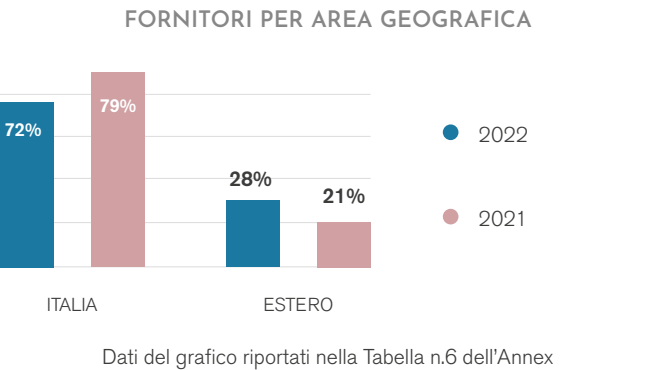


Dati del grafico riportati nella Tabella n.4 dell'Annex

Nel corso del 2022, il Gruppo si è avvalso della collaborazione di oltre 1.100 fornitori (oltre 1.300 nel 2021), raggruppabili in cinque categorie e quattro fasce dimensionali, sulla base dei prodotti/servizi offerti e in termini di apporto di costi sul relativo fatturato.



Il Gruppo si impegna a collaborare, laddove possibile, con fornitori operanti nei territori di riferimento con l'obiettivo di supportare e favorire lo sviluppo dell'economia locale e creare valore. Nel 2022 il numero dei fornitori con cui il Gruppo collabora si è ridotto del 15%, questo perché si è cercato di adottare sempre più la strategia *"less suppliers, best suppliers"*, partendo da una serie di quesiti e conseguenti decisioni, che hanno portato alla razionalizzazione del loro numero. Elemento fondamentale per un'analisi efficace del parco fornitori è stata la piattaforma di e-procurement che ha permesso una visibilità completa e dettagliata su ciascun fornitore.



60	Gruppo Fire			Bilancio di Responsabilità 2022			61
	SUSTAINABILITY ROAD	IL GRUPPO	IL VALORE CONDIVISO	L'ATTENZIONE AI CLIENTI	LE PERSONE	AMBIENTE E COLLETTIVITÀ	
Relativamente alla selezione dei fornitori, il Gruppo cerca di prediligere quelli provenienti dai medesimi Paesi in cui opera. Il 72% dei fornitori è italiano (di cui il 36% con sede in Sicilia), il restante 28% si riferisce, invece, a fornitori esteri con il 69% aventi sede in Romania. Dal 2021, il processo di selezione, qualifica e monitoraggio in vigore prevede, oltre alla valutazione basata su requisiti etici, economici e tecnico-organizzativi, anche criteri specifici di natura ambientale e sociale. Dei 1.100 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 2022 tale processo di qualifica si è concluso per 145 fornitori (60 fornitori qualificati nel 2021) e verrà esteso a tutta la catena di fornitura in linea con le tempistiche previste per il rinnovo della collaborazione. 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,				  145 FORNITORI SONO STATI SOTTOPOSTI A SCREENING SECONDO CRITERI AMBIENTALI E SOCIALI. RISPETTO AL 2021 IL NUMERO DI FORNITORI SOTTOPOSTI AD UN PROCESSO DI QUALIFICA È AUMENTATO DEL 59%			



L'ATTENZIONE AI CLIENTI

LA SINERGIA CON LE SOCIETÀ COMMITTENTI

La relazione con le committenti è un tema di primaria importanza per il Gruppo Fire dal momento che la creazione di rapporti duraturi genera valore per entrambe le parti. **Oltre il 50%** del fatturato di Gruppo è attribuibile a clienti con i quali intrattiene un rapporto di collaborazione da oltre 10 anni.

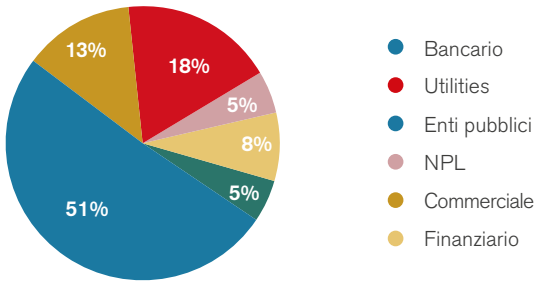
Il tema della generazione o conservazione di valore è insito nell'approccio al credit management che l'azienda porta avanti, considerando che anche e soprattutto il cliente finale, ovvero il debitore, deve poter trarre beneficio dalla relazione, ricevendo assistenza, soluzioni e consulenza.

Così, il **credit management per Fire è un mestiere di salvaguardia, di gestione di una relazione e non più semplicemente di un debito.**

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

Nel 2022 il Gruppo Fire ha stipulato **39 nuove partnership** (46 nel 2021), di cui 20 con Enti Pubblici (18 nel 2021) contrattualizzati con la società Creset.

PARTNERSHIP DEL GRUPPO 2022



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.

Nel complesso, tenendo in considerazione i nuovi clienti e i clienti non più in gestione, al 31 dicembre 2022 il numero dei clienti che si sono rivolti al Gruppo nel 2022 è aumentato dell'1%.

SETTORE DEI CLIENTI TOTALE		
GRUPPO	2022	2021
Bancario	51	46
Finanziario	38	38
Commerciale	34	27
Utilities	45	54
NPL	12	15
PA	327	322
Tot	507	502

La relazione con la clientela si attua attraverso un sistema di *Customer Relationship Management* che consente al Gruppo di gestire il proprio portafoglio clienti in modo organico, definendo strategie e campagne di marketing orientate al miglioramento della relazione con le controparti.

Nel corso degli ultimi anni il Gruppo ha progettato e implementato diverse soluzioni per sostenere i clienti committenti mantenendo fermo l'obiettivo ultimo di garantire la massima tutela ai clienti finali, tra queste:

- Proposta di gestione proattiva del credito performing, con iniziale attività di *courtesy call* volta per 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.);
- Proposta di gestione degli *Unlikey to Pay* (o UTP) - SME e Individual – attraverso una stima del valore atteso dalle possibili operazioni (NPV-Net Present Value) (ristrutturazione, DPO, liquidazione) finalizzata all'individuazione di soluzioni sostenibili per il debitore (es. calcolo massima rata sostenibile per rimodulazione piano di ammortamento);
- Supporto ai Confidi nel processo di erogazione del credito, rilascio e gestione delle garanzie emesse a fronte degli interventi in tema di liquidità. Il servizio si rivolge a tutte le fasi di gestione: istruttoria e delibera, monitoraggio del portafoglio per attività di prevenzione, due diligence pre-escussione della garanzia, valutazione della situazione economica e dell'eventuale possibilità di ristrutturare il credito, gestione lifetime dei portafogli di credito diretto e dei portafogli garantiti;

- Promozione di nuove modalità di interazione e di soluzioni digitali di *remote payment* ("Pay By Link");
- Per i clienti appartenenti al settore delle Utility, supporto, in modalità customer care, nel processo di richiesta dell'autolettura del contatore e bonifica dei dati anagrafici e gestione dei riscontri.



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

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

Tale connotazione, insita e diffusa nella cultura aziendale, permette al Gruppo di essere disponibile e attento agli stakeholder (alle committenti, ai loro clienti e alle proprie risorse interne): il risultato principale è l'anticipazione dei bisogni dei clienti ponendo particolare attenzione al contenimento delle inefficienze e alla costante ricerca della qualità del servizio. La politica dell'innovazione per il Gruppo Fire consiste nel tradurre i risultati della ricerca svolta in ambito tecnologico e di processo, in servizi nuovi e migliori, al fine di restare sostenibili e competitivi sul mercato, migliorando la qualità percepita e reale del servizio offerto.

La gestione del credito richiede sempre di più una visione organizzativa, di processo e prodotto di medio-lungo periodo; questo è necessario per anticipare le tendenze del mercato e per stimolare la generazione di idee, di nuove proposte di valore, di nuovi modelli di business sulla base sia della propria visione, che in risposta alle già citate tendenze. Innovare quindi è strategico per un'organizzazione come quella del Gruppo Fire, che si confronta con player sempre più strutturati e competitivi anche sul piano della tecnologia applicata alla collection.

Nel contesto dell'innovazione sono due le direttrici rilevanti:

- la **digitalizzazione dei processi interni** con l'impiego anche di Intelligenza Artificiale, perché la gestione di grandi volumi di posizioni richiede un approccio sostenibile all'utilizzo delle risorse, con forte attenzione all'efficienza e quindi alle tecnologie che possono sostenerla;
- l'**offerta di soluzioni digitali** per facilitare e velocizzare sia il contatto con il cliente finale, che le modalità per risolvere le posizioni debitorie. Questo punto assume sempre più rilevanza per l'utilizzo da parte della clientela di strumenti digitali per dialogare e rimanere connessi.



- All'innovazione e alla digitalizzazione, oltre alle risorse finanziarie e agli investimenti in tecnologia informatica, sono dedicate **52 persone del settore Technology, Innovation & Process Management** oltre ai Partner e consulenti impegnati nei progetti di ricerca:
- Progetto MIRC.0 avviato a gennaio 2021 - finanziato dal M.I.S.E.;
 - Progetto DSC avviato a Novembre 2022 – finanziato dal P.O. FESR Sicilia 2021/2020.

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

I continui investimenti in quest'area hanno permesso di sviluppare iniziative di ricerca sia sul mercato delle nuove tecnologie, che nell'ambito delle metodologie di sviluppo dei processi, oltre che attività di Ricerca Industriale e Sviluppo sperimentale con il supporto di Università e consulenti esterni.

L'area consta di una struttura interna articolata in funzioni specializzate con competenze puntuali in diverse tematiche relative all'innovazione, digitalizzazione e sicurezza delle informazioni:

- I.C.T.:** ingegnerizzazione dei sistemi informatici, progettazione e distribuzione di sistemi per lo smart-working, progettazione e sviluppo web-software, import dati con sistemi d'injection assistiti da software, export dati con sistemi robotizzati, cybersecurity;
- Analytics:** Business Intelligence, Process Engineering attraverso tool di B.P.M., Advanced Analytics & Dashboarding;
- Artificial Intelligence:** progettazione di Machine learning per l'analisi automatica dei dati e lo scoring, automi basati sull'intelligenza artificiale per il riconoscimento e la classificazione documentale, chat bot che dialogano in NLP;
- Process Management:** distribuzione in azienda dell'approccio Lean per l'analisi, la progettazione e il miglioramento dei processi interni, presidio dei sistemi di gestione certificati ISO;

- Innovation:** analisi delle tecnologie di frontiera per la gestione della collection multicanale, prototipizzazione e supporto allo sviluppo dei sistemi di self-collection, progettazione di sistemi digitali per il dialogo con il debitore in modalità asincrona attraverso canali sms e chat, studio e applicazione delle tecnologie digitali di self-payment.



CREDIT MANAGEMENT

ROADMAP DI SOSTENIBILITÀ

INIZIATIVA:
Pagamenti Digitali: offrire modalità di pagamento attraverso tecnologie digitali.

OBIETTIVO:
Proposta agli utenti finali di modalità di pagamento digitali attraverso l'invio diretto di SMS contenente le informazioni necessarie per effettuare il pagamento

BENEFICI:
Offrire al debitore la possibilità di pagare direttamente dal proprio dispositivo senza dover ricorrere agli strumenti fisici tradizionali; aumentare la possibilità d'incasso già durante la fase di dialogo Collector/Cliente Debitore; ridurre le tempistiche richieste all'utente e al collector per effettuare il pagamento; migliorare la customer experience

% COMPLETAMENTO:


68	Gruppo Fire			Bilancio di Responsabilità 2022			69
	SUSTAINABILITY ROAD	IL GRUPPO	IL VALORE CONDIVISO	L'ATTENZIONE AI CLIENTI	LE PERSONE	AMBIENTE E COLLETTIVITÀ	
Nel corso del 2022 la funzione Analytics è stata riorganizzata per fornire un supporto più veloce ed efficiente all'area operativa con l'obiettivo di darle un orientamento più vicino alle esigenze delle varie unità di business che gestiscono i processi di collection. Inoltre, sempre nel 2022, si è completata la costituzione dell'Unità "Innovation & Digital Transformation" che ha assorbito le funzioni della precedente unità Innovation ed è stata collocata a riporto diretto del CEO. L'unità è interamente dedicata a uno degli elementi fondamentali per la crescita del Gruppo Fire: la trasformazione digitale. Si tratta di un'area strategica all'interno del Gruppo, con il principale compito di accompagnare l'azienda nel processo di digitalizzazione e innovazione, gestendo al contempo l'evoluzione e la crescita della relativa cultura d'impresa. La trasformazione concreta che la funzione "Innovation & Digital Transformation" dovrà mettere in atto riguarda il modello di business aziendale e i processi produttivi. Sul fronte della responsabilità sociale, la spinta all'innovazione ed alla digitalizzazione ha generato 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 l'agilità 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 in un periodo difficile, 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. L'impegno che il Gruppo Fire assume nei confronti dei suoi stakeholder, attraverso un approccio all'innovazione continua, è quello di garantire: - risultati di business sostenibili sul fronte dell'impiego delle risorse materiali e umane; - modelli operativi di digital collection, sostenibili per i clienti delle nostre committenti; - proposte di valore sostenibili per i nostri committenti.				Nel 2022, tale impegno si è concretizzato nell'avvio e completamento di numerose iniziative nei seguenti ambiti, di seguito riportate:  RICERCA INDUSTRIALE E SVILUPPO SPERIMENTALE - Progetto MIRC.O: proseguita la gestione del progetto di Ricerca Industriale e Sviluppo Sperimentale finanziato dal MI.S.E. con l'obiettivo di creare un sistema a supporto delle decisioni per l'attività del collector. Il progetto, iniziato a gennaio 2021, con durata di 36 mesi, ha visto il superamento con esito positivo del primo SAL al 18° mese con l'esperto scientifico nominato dal MI.S.E.. - 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 - Integrati i sistemi di pagamento digitale con un nuovo provider di servizi; - Migliorato il portale per la self-collection; - Acquisiti i risultati dello scouting di nuove tecnologie digitali ed avviati i confronti con potenziali partner; - Migliorata la customer-journey nella <i>Web-Chat</i> dedicate alla collection asincrona.  ROBOTIZZAZIONE E WORKFLOW ENGINE - Migrato il sistema dei BOT - 56 in produzione per l'esecuzione di attività amministrative di routine - su una nuova piattaforma che garantisce la possibilità di ampliare la customizzazione degli stessi e ridurre i costi di gestione; - Implementate evoluzioni del <i>workflow engine</i> per l'automazione dei processi di collection.			

ARTIFICIAL INTELLIGENCE

- Sviluppato un sistema 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 6 processi di Machine Learning che forniscono output al sistema interno di gestione Workflow e diventano input per i processi di collection.

ANALYTICS

- Progettate nuove dashboard con elementi predittivi finalizzate a migliorare l'attività di controllo e tuning dei processi.

ICT SOFTWARE

- Efficientata la gestione delle attività manutentive sui software riducendo del 53% la coda delle richieste;
- Avviato il progetto di realizzazione della ricevuta digitale;
- Avviata l'introduzione del nuovo dialer telefonico per la gestione multicanale;
- Implementato il modulo software per la gestione degli adempimenti anticicliaggio;
- Realizzato il software FIRE-Meet per la gestione della collaborazione in ambito di lavoro ibrido (smart-working/in presenza), che consente ai vari team di rimanere connessi durante le attività lavorative a prescindere dalla location;
- Introdotta il QR Code nelle comunicazioni epistolari in modo da facilitare il dialogo con gli interlocutori.

L'ATTENZIONE AI CLIENTI

LE PERSONE

AMBIENTE E COLLETTIVITÀ

71

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

Tra le principali azioni a favore della sicurezza implementate nel 2022:

- Intensificazione della segregazione tra server documentali
- Avvio 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
- Avvio dell'attivazione di Microsoft MFA
- Rafforzamento del presidio della sicurezza sugli applicativi attraverso l'impiego di ulteriori tool per i Penetration Test
- Avvio nuovi percorsi di formazione per lo sviluppo sicuro del software

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

Nell'anno 2022, 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 budget di spesa in tecnologia, nel 2022 ha permesso d'investire:

- il 26% (311K€) in software a supporto del business in particolare su RPA, Chat Bot, A.I. per i processi amministrativi;
- un ulteriore 15% (177K€) agli investimenti in Cybersecurity dando continuità alle politiche intraprese nel 2021
- il 37% (449K€) in spesa orientata al mantenimento dell'infrastruttura di sistema HW/SW a servizio del business, in continuità con gli anni precedenti.

INVESTIMENTI (Dati in €)	2022		2021	
Software a supporto del Business	311.785	26%	347.746	23%
Cybersecurity	177.372	15%	468.852	31%
Infrastruttura di sistema HW/SW	449.738	37%	457.935	30%
Altre spese ICT	278.924	23%	231.812	15%
Totale	1.217.819	100%	1.506.345	100%

QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

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

La funzione Internal Audit è deputata al monitoraggio dei presidi per garantire il raggiungimento e mantenimento di tali obiettivi; coordina inoltre la raccolta di informazioni e di evidenze documentali per rispondere alle richieste di verifica da parte delle committenti, acquisisce eventuali rilievi e monitora la corretta implementazione 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 2022. 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	2022	2021
Audit condotti dalle committenti	9	13
Altre verifiche dalle committenti attraverso questionari	11	15



L'ATTENZIONE AI CLIENTI

LE PERSONE

AMBIENTE E COLLETTIVITÀ

DIGITAL SOCIAL COLLECTION

Nel 2022 Fire, 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.**, 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.

Ogni anno in Italia vengono affidate alle società specializzate nel recupero dei crediti circa 40 milioni di posizioni.

Si tratta di scadenze non rispettate, spesso per dimenticanza, a volte per distrazione, altrettanto spesso per sopravvenuta impossibilità del soggetto a far fronte ai propri impegni; in quest'ultimo caso, il problema può dipendere da una eccessiva concentrazione temporale delle scadenze oppure da una difficoltà economica, congiunturale o strutturale.

Il Gruppo Fire, forte della sua esperienza ultratrentennale, si pone come obiettivo di ribaltare la percezione sociale negativa dell'attività di gestione del credito. Se il debito per moltissime persone e aziende è un aspetto normale, necessario e imprescindibile della quotidianità, altrettanto normale è che possano verificarsi eventi che determinano difficoltà nel ripagarlo. Riteniamo riduttivo limitarsi a considerare l'ineluttabilità di una scadenza e del suo recupero e a ridurre il nostro mestiere all'antica concezione di "esazione". Da queste considerazioni nasce l'idea di realizzare un sistema virtuoso, all'interno del quale le persone vengano aiutate a valutare oculatamente gli impegni al momento della loro assunzione

e - laddove questi non possano essere più rispettati – a trovare, col giusto supporto, soluzioni sostenibili, diverse a seconda delle cause del problema.

Il mestiere del credit management (collection) si trasforma così da strumento di tutela dei creditori a cuscinetto sociale, capace di combinare in un unico contenitore processi, informazioni e soluzioni per mitigare le cause di mancato pagamento. La tecnologia digitale aiuta oggi a percorrere questa strada.



IMPORTO COMPLESSIVO DEL PROGETTO:
€ 2.951.860

DI CUI CONTRIBUTO TOTALE
€ 1.822.851,03

DURATA: 30 MESI

LA SICUREZZA DEI DATI E DELLE INFORMAZIONI

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

In ragione della natura dell'attività svolta e dell'utilizzo massivo di apparecchiature informatiche per l'erogazione dei propri servizi, il Gruppo si trova a gestire una grande quantità di dati e informazioni 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 questo motivo, **l'obiettivo principale di Fire è quello di garantirne la protezione implementando i migliori standard di sicurezza** e rimanendo costantemente aggiornati rispetto alle novità normative in materia.



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.

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 le conseguenze che eventuali incidenti potrebbero determinare, anche in presenza di possibili pregiudizi per i soggetti interessati ai trattamenti. 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 delle società del Gruppo come provider dei servizi di gestione del credito, 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.

La gestione dei dati personali è disciplinata da apposite procedure aziendali volte a garantire un adeguato livello di protezione. 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 altresì 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 almeno annuale di corsi di formazione.

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.

Claims & Disputes è la unit 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 2022, come nell'anno 2021, non risultano pervenute comunicazioni classificabili come “denunce” da enti regolatori, né risultano pervenute comunicazioni classificabili come “denunce” da parti esterne, ma meri reclami/istanze di accesso a dati personali in tema di “privacy” (n.105 nel 2022).**

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. È stato altresì predisposto idoneo registro funzionale al censimento di eventuali violazioni dei dati personali.



CREDIT MANAGEMENT

ROADMAP DI SOSTENIBILITÀ

INIZIATIVA:
Total Risk Monitoring IP Pubblici da terze parti e ottenimento del rating Bitsight riguardo la cybersecurity

BENEFICI:
Aumentare la proattività nell'individuazione delle vulnerabilità da attacchi esterni ai nostri sistemi; acquisizione del rating Bitsight che permetta di confrontare il nostro livello di sicurezza con quello di altre aziende nel mondo che operano in settori come il nostro e quindi accrescere la fiducia delle committenti

OBBIETTIVO:
Aumentare la frequenza del monitoraggio rischi di vulnerabilità da parte di terze parti qualificate; ottenere il rating sul livello di cyber security

% COMPLETAMENTO:

100%



- **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 predeterminate, 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;
- **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 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.



LA TUTELA DEI DIRITTI DEL CLIENTE FINALE

Fire ha la solida convinzione che chi opera nel settore del *credit management* abbia prima di tutto una responsabilità sociale - nello svolgimento della propria attività e nel modo in cui si attua - attraverso il riequilibrio del sistema economico. Per questa ragione, il Gruppo da sempre progetta ed implementa i propri servizi nell'ottica di guidare chi eroga o detiene il credito (i clienti) e chi beneficia del credito erogato (clienti finali) verso soluzioni di gestione del debito sostenibili, capaci di preservare il maggior valore possibile

per gli stakeholder coinvolti, intervenendo, laddove possibile, dai primi segnali di difficoltà nei pagamenti e sensibilizzando il sistema del credito a favore di un nuovo approccio, definito *"lifetime credit management"*.

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 committenti e i clienti finali, i cui interessi non sono sempre convergenti.

Proprio nell'ultimo biennio, a seguito dei nuovi e sempre più fragili equilibri economici, il ruolo di Fire come "mediatore" tra i grandi clienti committenti e i sempre più provati clienti finali è stato importante.

Grazie ai propri servizi offerti in un momento di particolare difficoltà, il Gruppo - insieme ad altri attori quali governo, istituti bancari/finanziari, etc. - ha infatti agito nel senso di ripristinare l'equilibrio tra interessi di creditori e debitori contribuendo a sostenere, al contempo, l'economia del Paese.

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

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, ridandogli valore sul mercato e garantendo che tale attività avvenga sempre nel rispetto dei diritti del Consumatore.

La tutela del cliente finale viene perseguita dal Gruppo in conformità con i principi espressi nel proprio Codice Etico. Inoltre, il Codice di autoregolamentazione di settore, in ossequio ai dettami del quale si conformano le società del Gruppo, prevede, quale principio generale, come le società di gestione del credito debbano avere cura di formare i propri incaricati affinché i contatti con il Consumatore/Debitore siano improntati a buona educazione e rispetto, non vengano insistentemente reiterati e siano, in ogni caso, finalizzati ad instaurare un percorso di confronto concordato in merito alle cause dell'insolvenza e alle possibili soluzioni.

In relazione ai servizi di fiscalità locale erogati da Creset, si precisa che questi 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 istaurare un rapporto di fiducia, di trasparenza e di dialogo, mettendosi a servizio dei clienti finali debitori anche 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 rimozioni 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*. La procedura prevede la possibilità di un intervento da parte di risorsa specializzata ed a ciò dedicata, tramite uno o più incontri individuali con operatori di phone collection, cui vengono erogati specifici refresh formativi, ulteriori rispetto a quelli periodicamente già previsti. Ciò non soltanto nell'ipotesi di accoglimento delle lamentele pervenute, ma anche laddove, pur in presenza di una rimozione infondata, si ravvisi l'opportunità di elevare, in prospettiva futura, il livello qualitativo del servizio offerto da uno o più collaboratori.



CREDIT MANAGEMENT

ROADMAP DI SOSTENIBILITÀ

INIZIATIVA:
Segregazione dei server documentali e definizione di una nuova politica interna.

OBIETTIVO:
Attivare per ciascun department, un server documentale dedicato con aree interne private per funzione e pubbliche per department.

BENEFICI:
Aumento dei livelli di riservatezza sui documenti; maggiore presidio sulle autorizzazioni all'accesso ai file; riduzione del rischio di databreach; riduzione del rischio di esfiltrazione in caso di databreach.

% COMPLETAMENTO:

90%



CREDIT MANAGEMENT

ROADMAP DI SOSTENIBILITÀ

INIZIATIVA:
Rafforzamento dei presidi di sicurezza per la gestione interna dei file.

OBIETTIVO:
Utilizzo di sistemi di classificazione dei documenti integrati negli applicativi aziendali Microsoft; integrazione di un sistema di Data Loss Prevention; attivazione di metodologie di file encryption su server documentali differenziati per livello di classificazione dei documenti.

BENEFICI:
Aumento controllo sui file memorizzati e sulla loro distribuzione.

% COMPLETAMENTO:

80%

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.



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.

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 gg., prevedendo anche la possibilità di affidare la risoluzione della controversia a un organismo di autoregolamentazione.

L e 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 tramite il sito web istituzionale.

Il Cliente è altresì reso edotto 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 reso disponibile l'indirizzo a cui i debitori 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 rimostranze 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 portata, tanto nei confronti delle stesse società del Gruppo, che nei confronti delle rispettive committenti. Nel 2022 si è registrato un decremento rispetto al 2021 nella ricezione di reclami/richieste di relazioni da mandante per numero assoluto (n. 536 nel 2022 - n. 753 nel 2021); si è anche registrato

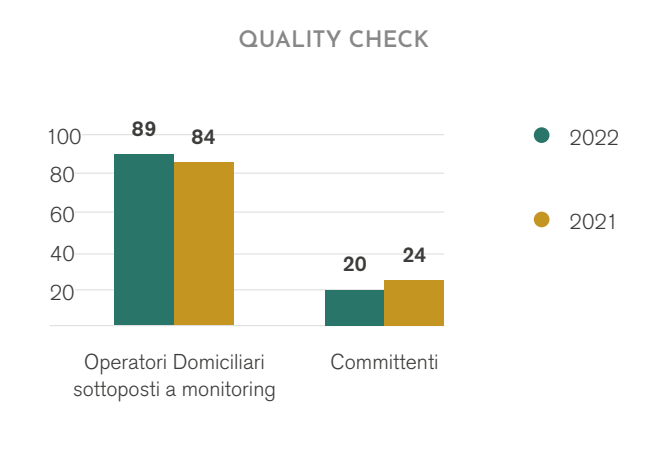
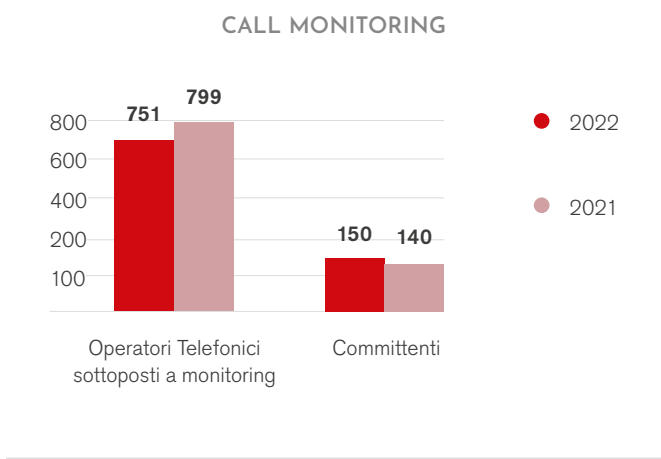
un lieve decremento in misura percentuale di incidenza di reclami/richieste di relazioni dalle committenti sulle posizioni affidate (0,016 nel 2022 - 0,02 % nel 2021). Si precisa, inoltre, come nel numero sopra riportato sia ricompresa tanto la quota di reclami pervenute nell'ambito di posizioni gestite direttamente da Fire S.p.A., quanto la quota di lamentele 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 2022 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 sono 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 2022 sono pervenuti 2 reclami, entrambi infondati. A seguito delle verifiche condotte e delle risposte fornite ai reclamanti, durante l'intero 2022, è stato considerato fondato solo il 10% ca. delle lamentele ricevute. 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.

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 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, permette di monitorare la qualità e la conformità normativa del servizio reso: nel 2022, sono state sottoposte a controllo 75.559 telefonate, effettuate da 751 operatori telefonici (66.049 nel 2021 da 799 operatori).
- **Quality Check attività di recupero domiciliare:** si occupa del monitoraggio e della valutazione puntuale dell'operato dei consulenti domiciliari e verifica il rispetto del codice deontologico, la correttezza della gestione degli incassi e del processo di gestione delle posizioni: nel 2022 sono stati intervistati 2.604 clienti finali, gestiti da 89 consulenti domiciliari (2.487 clienti nel 2021, gestiti da 84 consulenti).



Dati del grafico riportati nella Tabella n.8 e 9 dell'Annex

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

TRASPARENZA E RESPONSABILITÀ DEI SERVIZI

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



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.

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

Il Gruppo eroga infatti i propri servizi fornendo informazioni conformi alla normativa vigente, rifiutando pratiche elusive e vessatorie sia nelle comunicazioni effettuate, che all'interno dei contratti, in maniera tale da rendere le committenti e i loro clienti pienamente consapevoli di diritti ed obblighi. Ogni eventuale modifica o variazione delle condizioni economiche e tecniche dei contratti con le committenti viene prontamente comunicata da Fire attraverso il mezzo di comunicazione più consono ed efficace. Il Gruppo ha altresì strutturato processi di ascolto delle committenti volti a monitorarne il grado di soddisfazione, con l'obiettivo di gestire in maniera efficace la *customer relationship*. In particolare, la funzione Controllo Qualità monitora il rispetto del codice di Condotta Forum UNIREC-AA.CC., a cui Fire ha aderito, da parte dei propri dipendenti e collaboratori, nello svolgimento dell'attività di *credit management*, anche attraverso il contatto diretto degli stessi clienti finali al fine di raccogliere eventuali anomalie o disservizi. Al fine di 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.

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.



IL GRUPPO FIRE E LA GESTIONE DELLE RICHIESTE DI FORBEARANCE

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

L'expertise di Fire ha favorito l'intensificarsi dell'utilizzo di strumenti evoluti a supporto del calcolo della rata sostenibile, favorendo l'applicazione di misure di *forbearance* e aiutando i debitori a risanare il debito nel medio/lungo periodo. In particolare, l'incremento tra il '22 ed il '21 dei clienti supportati nella gestione della richiesta di misure di forbearance è stato determinato principalmente dall'applicazione del servizio su nuovi portafogli di clienti affidati dalle stesse Banche per le quali procediamo, ormai da diversi anni, con la tradizionale attività di recupero .

CLIENTI FINALI SUPPORTATI NELLA GESTIONE DELLA RICHIESTA DI MISURE DI <i>FORBEARANCE</i>	2022	2021
Numero clienti supportati	51.600	32.484

LA CAMBIALE COME STRUMENTO DI INCLUSIONE FINANZIARIA

Nell'ambito del processo di gestione del credito, il cliente in difficoltà nel rispettare degli impegni creditizi assunti può trarre beneficio dall'utilizzo dello strumento della **cambiale**.

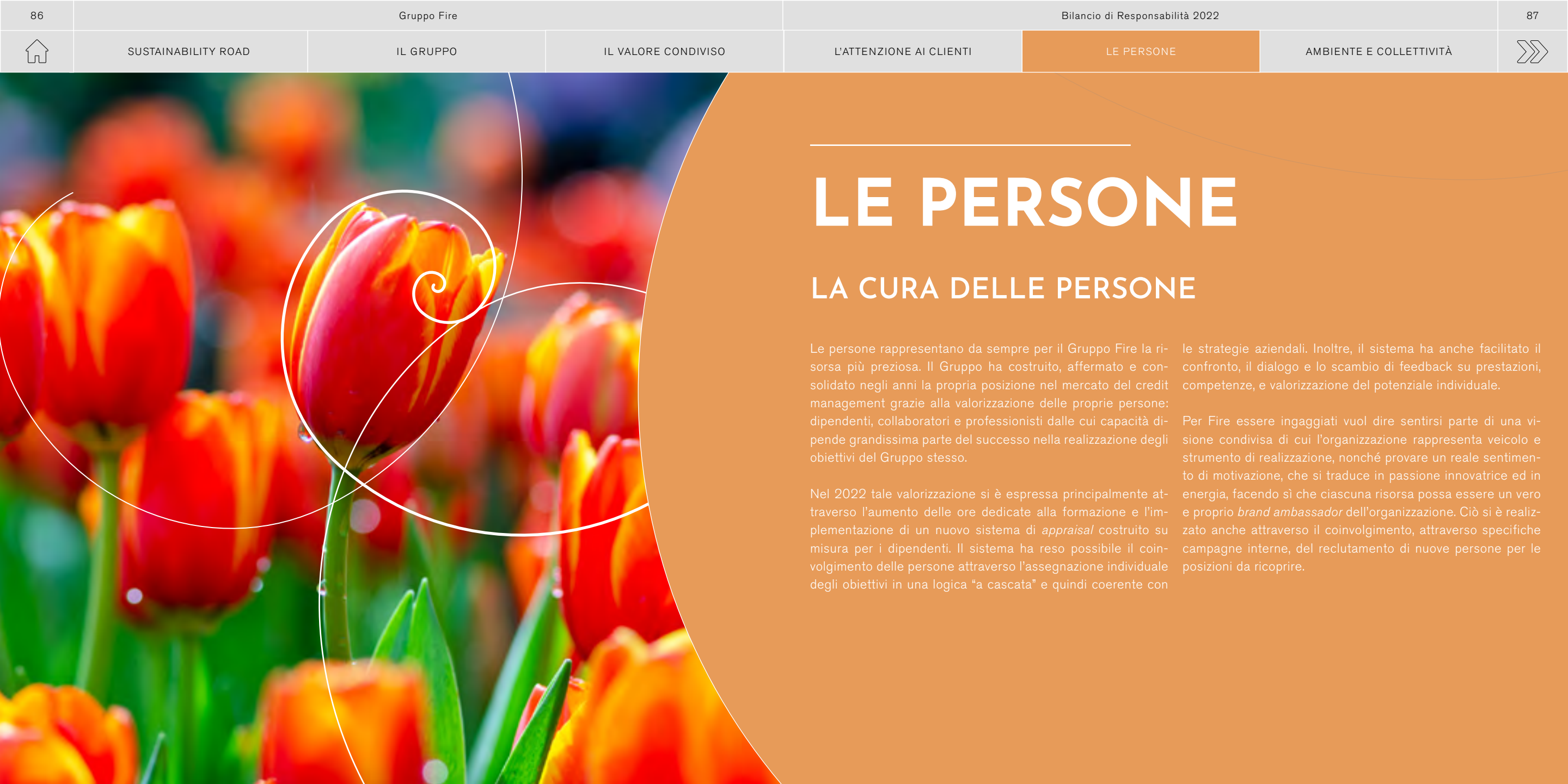
Per quanto possa sembrare anacronistico e ormai in disuso, in realtà si possono presentare situazioni nelle quali, la cambiale rappresenta uno strumento di **inclusione finanziaria**, con benefici non solo per i creditori (es. **banche e finanziarie**), ma soprattutto per chi non è riuscito in precedenza a rispettare gli obblighi di rimborso sottoscritti e non ha pertanto più accesso né a nuovo credito, né a strumenti di pagamento.

Al cliente che ha una storia creditizia compromessa, la cambiale permette di assumere un **impegno credibile col creditore**, stabilizzando la propria posizione e ridefinendo **tempi di pagamento e importi sostenibili**.

Per chi ha erogato il credito, invece, la cambiale rappresenta una modalità garantita per rimodulare il rientro e, in caso di azione legale, evitare costi e tempi prolungati per ottenere un titolo esecutivo. Infine, in caso di cessione del credito, la presenza di piani cambiari valorizza il minor rischio assunto dall'acquirente.

PIANI DI RIENTRO CONCORDATI CON CLIENTI FINALI	2022	2021
Numero totale di piani di rientro	13.836	16.475
Numero di piani di rientro garantiti da cambiale	8.356	9.904
di cui da consulenti telefonici	490	357
di cui da consulenti domiciliari e legali	7.866	9.547

Negli ultimi anni il portafoglio Fire ha mostrato una crescita del valore delle singole posizioni gestite, con una diminuzione del numero di posizioni, che ha portato a una riduzione del totale dei piani di rientro. Resta costante e rilevante l'incidenza dei piani cambiari sul totale dei piani di rientro, che si attesta a circa il 60%.



LE PERSONE

LA CURA DELLE PERSONE

Le persone rappresentano da sempre per il Gruppo Fire la risorsa più preziosa. Il Gruppo ha costruito, affermato e consolidato negli anni la propria posizione nel mercato del credit management grazie alla valorizzazione delle proprie persone: dipendenti, collaboratori e professionisti dalle cui capacità dipende grandissima parte del successo nella realizzazione degli obiettivi del Gruppo stesso.

Nel 2022 tale valorizzazione si è espressa principalmente attraverso l'aumento delle ore dedicate alla formazione e l'implementazione di un nuovo sistema di *appraisal* costruito su misura per i dipendenti. Il sistema 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. Inoltre, il sistema ha anche facilitato il confronto, il dialogo e lo scambio di feedback su prestazioni, competenze, e valorizzazione del potenziale individuale.

Per Fire essere ingaggiati vuol dire sentirsi parte di una visione condivisa di cui l'organizzazione rappresenta veicolo e strumento di realizzazione, nonché provare un reale sentimento di motivazione, che si traduce in passione innovatrice ed in energia, facendo sì che ciascuna risorsa possa essere un vero e proprio *brand ambassador* dell'organizzazione. Ciò si è realizzato anche attraverso il coinvolgimento, attraverso specifiche campagne interne, del reclutamento di nuove persone per le posizioni da ricoprire.

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, come da scelta associativa di UNIREC, il secondo per la società di Riscossione Tributi, in linea con il 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, oggi definito *ad hoc* 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:

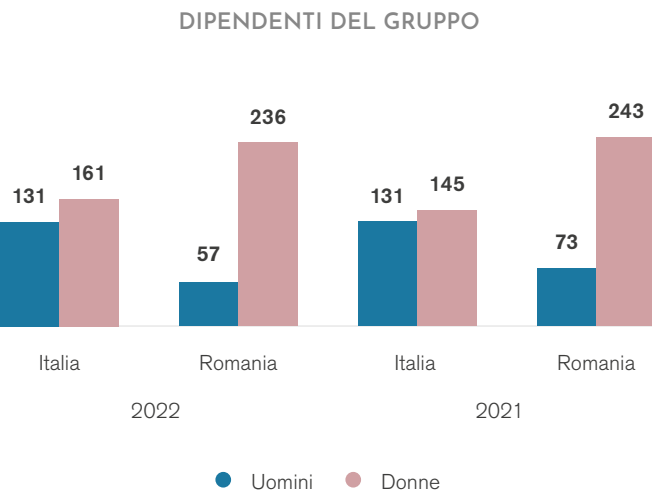
- gli impiegati amministrativi e di staff della capo-gruppo e delle altre società italiane sono inquadrati con contratti di lavoro subordinato;
- gli operatori telefonici *outbound* per la tutela del credito hanno rapporti di lavoro disciplinati da contratti di collaborazione coordinata e continuativa, 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) contrattualizzati in forza di collaborazioni autonome a partita IVA ricondotte al mandato con rappresentanza (Consulenti Domiciliari);
- gli avvocati, che svolgono la propria professione, nel rispetto delle norme del codice forense, ai quali è affidata la gestione giudiziale dei crediti e delle procedure esecutive.



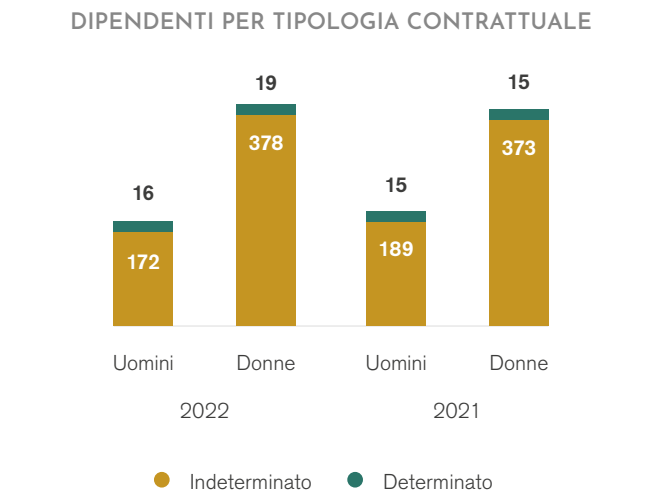
I DIPENDENTI

Al 31 dicembre 2022 il Gruppo è composto da **585 dipendenti** (292 per il perimetro Italia e 293 per la Romania), con una diminuzione dell'**1,2%** rispetto all'anno precedente (**592** dipendenti nel 2021).

I contratti di lavoro a **tempo indeterminato** (261 per l'Italia e 289 per la Romania) rappresentano il **94% (95% nel 2021)** del totale dei contratti di lavoro subordinato, sostanzialmente come l'anno precedente, in linea con la volontà del Gruppo di offrire stabilità occupazionale.



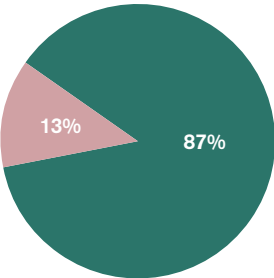
Dati del grafico riportati nella Tabella n.10 dell'Annex



Dati del grafico riportati nella Tabella n.11 dell'Annex

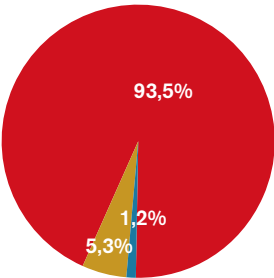
La percentuale di lavoratori con contratto **part- time è in linea con lo scorso anno e pari al 13%** (sia per il perimetro italiano che per quello estero), si osserva, infatti, una continuità nell'adozione per questa distribuzione oraria, su richiesta di alcuni dipendenti e in accordo con le esigenze organizzative delle aziende a testimonianza dell'attenzione costante prestata dal Gruppo al *work-life balance*.

DIPENDENTI
PER TIPOLOGIA DI IMPIEGO



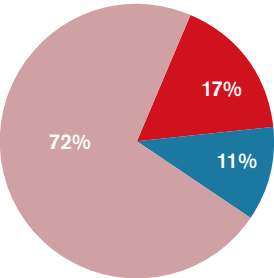
- Full time
- Part time

DIPENDENTI
PER CATEGORIA DI IMPIEGO



- Dirigenti
- Quadri
- Impiegati

DIPENDENTI
PER FASCE D'ETÀ



- <30
- 30-50
- >50

Dati del grafico riportati nella Tabella n.12, n.13 e n.14 dell'Annex

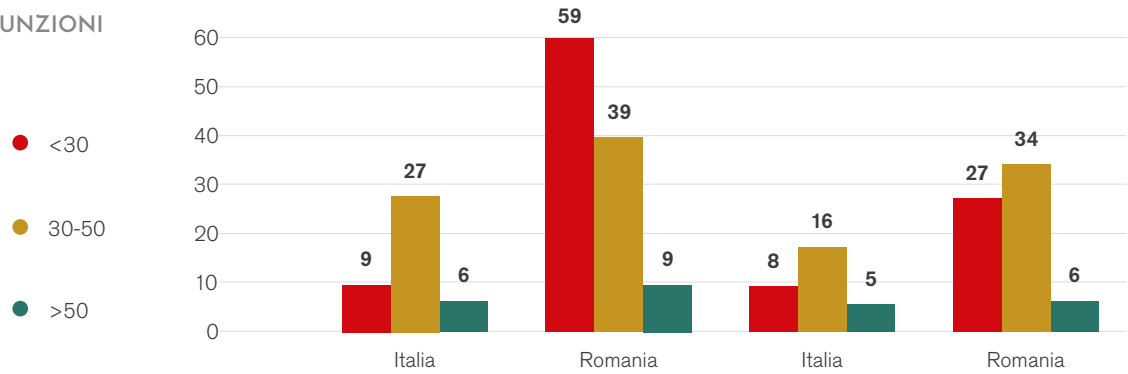


NUMERO DI DIPENDENTI PER CATEGORIA E FASCIA D'ETÀ	2022			2021		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
DIRIGENTI	5	2	7	8	6	14
<30	0	0	0	0	0	0
30-50	2	2	4	3	6	9
>50	3	0	3	5	0	5
QUADRI	19	12	31	31	34	65
<30	0	0	0	2	6	8
30-50	11	10	21	21	25	46
>50	8	2	10	8	3	11
IMPIEGATI	164	383	547	165	348	513
<30	18	47	65	18	32	50
30-50	112	284	396	117	271	388
>50	34	52	86	30	45	75
TOTALE	188	397	585	204	388	592

Nel corso del 2022, sono state inserite complessivamente **149 nuove risorse** dipendenti (96 nel 2021). La crescita del numero dei nuovi assunti vede 42 nuove risorse inserite per le società italiane e 107 nuovi ingressi riconducibili alla società rumena Fire Credit.

N. NUOVE ASSUNZIONI	2022			2021		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
<30	17	51	68	15	20	35
30-50	20	46	66	21	29	50
>50	6	9	15	7	4	11
TOTALE	43	106	149	43	53	96

ASSUNZIONI

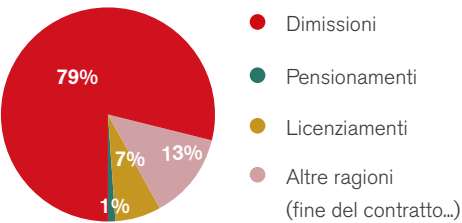


Dati del grafico riportati nella Tabella n.15 dell'Annex

TURNOVER IN ENTRATA	2022			2021		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
<30	94%	109%	105%	75%	53%	60%
30-50	16%	16%	16%	15%	10%	11%
>50	13%	17%	15%	16%	8%	2%
TOTALE	23%	27%	25%	21%	14%	16%

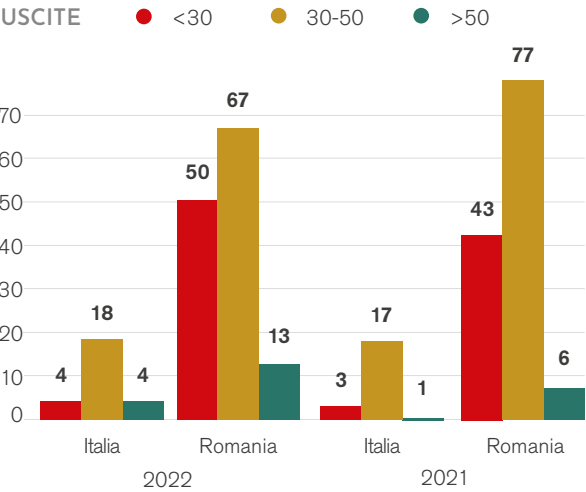
Le risorse che hanno lasciato il Gruppo nell'anno di rendicontazione sono state **156** (26 per il perimetro italiano e 130 appartenenti al perimetro rumeno) principalmente a causa di dimissioni volontarie (**79%** dei casi nel 2022 e 74% dei casi nel 2021).

RAGIONI DI USCITA



Dati del grafico riportati nella Tabella n.16 dell'Annex

USCITE



Dati del grafico riportati nella Tabella n.17 dell'Annex

N. DIPENDENTI USCITI	2022			2021		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
<30	19	35	54	11	34	45
30-50	30	55	85	36	60	96
>50	10	7	17	3	3	6
TOTALE	59	97	156	50	97	147

TURNOVER IN USCITA	2022			2021		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
<30	106%	74%	83%	55%	89%	78%
30-50	24%	19%	20%	26%	20%	22%
>50	22%	13%	17%	7%	6%	1%
TOTALE	31%	24%	27%	25%	25%	25%

Sebbene nel 2022 il turnover in uscita sia rimasto sostanzialmente invariato, il consolidarsi dello smart working ha determinato profondi cambiamenti nel mercato del lavoro, che si concretizzano in una maggiore mobilità dei talenti. Il nuovo scenario rende possibile cambiare lavoro con maggiore facilità, senza considerare il vincolo territoriale, soprattutto per le persone più talentuose. Questa dinamica ha l'ambivalente portata di opportunità e sfida e, se non opportunamente considerata, può costituire una minaccia per la qualità del capitale umano delle aziende. Se, da una parte, sarà più facile attrarre talenti lontani, dall'altra sarà anche più difficile ritenere i talenti in organico e attualmente correlati territorialmente all'azienda. Bisognerà dunque investire maggiormente in formazione, crescita professionale ed economica e welfare per trarre i benefici da questa nuova realtà e mantenere o acquisire un vantaggio competitivo sul mercato del lavoro.

I CONSULENTI E I PROFESSIONISTI

In aggiunta al personale dipendente, una quota rilevante delle attività operative del Gruppo viene svolta attraverso il ricorso a diverse formule di collaborazione con diversi gradi di autonomia. Infatti, come già evidenziato in premessa, 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.

Su tali premesse, il personale **non dipendente** raggiunge il totale di **796** persone, di cui oltre il **70%** appartenente al genere femminile. Al 31 dicembre 2022 sono inoltre presenti **3** lavoratori somministrati.

PROFESSIONISTI E LAVORATORI NON DIPENDENTI PER CATEGORIA DI IMPIEGO	2022			2021		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
COLLABORATORI	95	478	573	98	493	591
SOMMINISTRATI (INTERINALI/STAFF LEASING)	1	2	3	1	3	4
LIBERI PROFESSIONISTI	127	93	220	127	95	222
TIROCINANTE/STAGISTA	0	0	0	1	1	2
TOTALE	225	573	796	227	592	819

La riduzione rispetto al 2021 è minima (meno del 3%) a fronte di un miglioramento dei risultati operativi, frutto di azioni svolte sul miglioramento della qualità delle attività di collection.

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.

IL PROCESSO DI SELEZIONE

In un contesto in cui il mondo digitale è diventato tanto presente e significativo quanto la vita in ufficio, la strategia del Gruppo è stata quella di attrarre possibili talenti tramite piattaforme digitali. Gli obiettivi della digital attraction di Fire sono due:



UTILIZZO DELLA GAMIFICATION DEL PROCESSO DI RECRUITING

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



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, tra le altre, 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 un network di relazioni e di familiarizzare con la cultura organizzativa.



In Fire, il processo di selezione delle nuove risorse 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, **condannando ogni 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 dello scoppio della pandemia e del successivo ricorso allo *smart working*, il ruolo dei *buddy* ha assunto un'importanza rilevante, in quanto è stato chiamato a favorire il processo di integrazione e il senso di appartenenza delle nuove risorse nonostante il lavoro a distanza. Il *buddy* viene assegnato anche al personale che rientra al lavoro dopo un periodo superiore ai 4 mesi (generalmente la maternità). L'obiettivo è aiutare la persona a riorientarsi in un contesto che, nella propria dinamicità, ha avuto evoluzioni procedurali, organizzative, di business.

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

Con l'obiettivo di poter contare su lavoratori gratificati e sereni che si sentono al sicuro e condividono valori e ideali aziendali, il Gruppo Fire ha scommesso, negli ultimi mesi, sull'ascolto "*bottom-up*", sull'immediatezza di risposta e sull'aderenza delle risposte date alle necessità recepite, in modo da lavorare sulla fiducia e sul senso di appartenenza del personale.

Lo spirito è stato quello di un percorso lavorativo in qualche modo costruito "con le persone", in cui il lavoratore si sente rappresentato con le proprie difficoltà e le insicurezze, tipiche di questo particolare momento storico, in modo da fornire soluzioni concrete alle proprie necessità e giungere ad una comunicazione più autentica. Questa idea si è espressa pienamente nel nuovo sistema di performance appraisal, non a caso chiamato "*SPARK*" (dall'inglese "scintilla").

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 della nuova professionalità 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". 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.

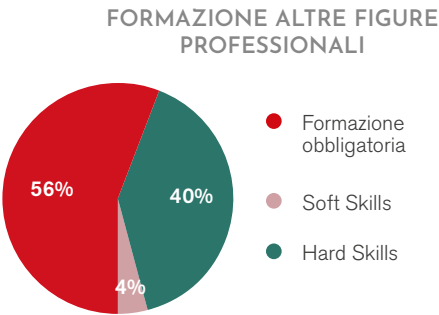


ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE	2022			2021		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
DIRIGENTI	18,7	34,8	23,3	18,0	-	18,0
QUADRI	32,7	57,5	42,3	17,8	31,0	21,4
IMPIEGATI	15,8	12,5	13,5	15,8	16,8	16,3
TOTALE	17,5	14,0	15,1	16,1	17,3	16,8

AGGIORNAMENTO DEI CONSULENTI E PROFESSIONISTI

Le ore di aggiornamento ai collaboratori e al personale con Partita IVA sono state **16.798 (10.584 nel 2021)**.

Con 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.



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

N. ORE DI AGGIORNAMENTO ALTRE FIGURE PROFESSIONALI	2022			2021		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
COLLABORATORI	1.658	7.236	8.894	837	2.946	3.783
SOMMINISTRATI	1	22	23	0	0	0
P. IVA	5.788	2.093	8.917	5.227	1.574	6.801
TOTALE	7.447	9.351	16.798	6.064	4.520	10.584

ORE MEDIE DI AGGIORNAMENTO	2022			2021		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
COLLABORATORI	17,3	15,1	15,5	8,5	6,0	6,4
SOMMINISTRATI	1,0	11,0	7,7	0	0	0
P. IVA	45,2	22,5	40,3	41,2	16,6	30,6
TOTALE	33,1	16,3	21,1	26,7	7,6	12,9

In generale, sia per il personale dipendente che per le altre figure professionali, è stato possibile incrementare le ore di formazione grazie a nuovi strumenti per la formazione. La diffusione del *digital learning*, le cui basi erano state gettate nel 2021, è diventato fondamentale nella trasformazione dell'apprendimento di nuove competenze del personale del Gruppo.

La sua centralizzazione e la sua diffusione su tutte le aree e le società del Gruppo ha permesso di trasformare la modalità di erogazione. Anche una migliore consapevolezza e gestione efficace

della diffusione del *know-how* da parte del personale dedicato alla formazione hanno contribuito a un incremento rilevante rispetto al 2021.

L'incremento del numero di ore di formazione, per i dipendenti, e di aggiornamento, per i consulenti e professionisti, che si evidenzia nel confronto tra il 2021 ed il 2022, manifesta il trend di ripresa di molte azioni formative che per via del contesto pandemico avevano subito un brusco arresto. La pandemia ha avuto effetti non solo sulla modalità del Gruppo di erogare la formazione ma sullo stesso mondo della formazione. Infatti, da una iniziale reazione di blocco, abbiamo assistito alla nascita di nuove modalità di erogazione, una flessibilità decisamente rafforzata che al di là del contenimento del rischio di contagio, ha ampliato le opportunità di partecipazione a corsi o seminari che in passato prevedevano l'aula in presenza come unica soluzione. Un'opportunità nuova che vanta tra i suoi effetti positivi anche l'abbattimento di tempi e costi di spostamento.

ROADMAP DI SOSTENIBILITÀ

🕯️

CURA DEL CAPITALE UMANO

INIZIATIVA:

Centralizzazione della formazione in una piattaforma di e-learning e ampliamento dell'offerta di corsi soft skills da erogare al middle management e ad altre eventuali categorie.

BENEFICI:

Crescita delle competenze soft del middle management.

% COMPLETAMENTO:

100%

OBIETTIVO:

Acquisto di corsi sulle soft skills da ente esterno; partecipazione di tutto il middle management a corsi riguardanti molteplici soft skills.

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 quello che può essere considerato un “*passport*” della risorsa, ovvero l'insieme delle aree di forza e di miglioramento, affinché questa possa essere messa nelle migliori condizioni possibili per esprimere il suo potenziale. Inoltre, la risorsa è sempre messa al centro di qualsiasi decisione o valutazione, attraverso la condivisione di informazioni utili al miglior coinvolgimento e alla valorizzazione dei suoi punti di forza. 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.

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 abbia richiesto, tra le altre cose, una maggiore attenzione ai costi, anche nel 2022 sia il processo di assunzione che di crescita non si è arrestato; continua ad essere premiato e riconosciuto tramite avanzamenti di carriera e/o economici il merito dei dipendenti del Gruppo: nel 2022, infatti, gli avanzamenti di carriera per i dipendenti del Gruppo sono cresciuti del 320% rispetto al 2021.

AVANZAMENTI PER I DIPENDENTI	2022	2021
UOMINI	16	3
DONNE	26	7
TOTALE	42	10

Nell'anno 2021 si è concluso il progetto SPARK (acronimo di *System of Professional Appraisal for Rocketing Karreers*) che ha permesso, nel 2022, di consolidare il Sistema di Valutazione e Misurazione delle Performance delle Persone del Gruppo rendendo 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 *stakeholders*, 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, permetterà una scelta consapevole sulla crescita interna. Il Gruppo Fire avrà nuovi elementi per dare seguito alla scelta di cercare le competenze dapprima tra il personale

interno, e poi attraverso candidature esterne. Anche in questa logica nel sistema SPARK ha richiesto a ciascun manager di indicare i piani di successione correlati al personale interno. Già dopo il suo primo ciclo di esercizio, SPARK ha permesso di accelerare l'apprendimento, la consapevolezza organizzativa e l'orientamento dei comportamenti in linea con valori e obiettivi aziendali.



Nel corso del 2022 sono state effettuate delle sessioni di coaching per un totale di **109** ore e ne sono state programmate **circa 110** ore per l'anno 2023.

104	Gruppo Fire			Bilancio di Responsabilità 2022			105
	SUSTAINABILITY ROAD	IL GRUPPO	IL VALORE CONDIVISO	L'ATTENZIONE AI CLIENTI	LE PERSONE	AMBIENTE E COLLETTIVITÀ	
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 è stato il propulsore per la generazione di un'alberatura di obiettivi che, seguendo le linee guida aziendali, permettesse di dirigere l'intera azienda all'unisono nella medesima direzione. In una realtà aziendale dove è la realizzazione di un obiettivo condiviso con il cliente a far sì che si possa crescere o meno, può apparire come un passo tutto sommato scontato. In realtà, l'apprendimento è stato il frutto del percorso fatto insieme nel corso di un anno: definizione di un obiettivo smart, condivisione, confronto periodico, gestione delle difficoltà e apertura a nuovi punti di vista, dialogo continuo tra HR e Operations.				KEY EMPLOYEE ATTRIBUTES IN THE 9-BOX GRID  La condivisione dello strumento, delle sue logiche e soprattutto delle primissime azioni gestionali che i manager possono intraprendere in autonomia genererà senz'altro, nel tempo, valore culturale e gestionale. 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			
SPARK ha sortito benefici tangibili: - l'osservazione delle competenze, siano esse soft o hard, è stata più puntuale; - i feedback sono stati ancorati a fatti oggettivi, sui quali confrontarsi ma dai quali apprendere per un miglioramento futuro. Questa chiarezza ha rafforzato le basi già solide del dialogo responsabile-collaboratore, consolidandolo o permettendo di iniziare a costruirlo. Altro elemento che SPARK ha introdotto e di cui si raccoglieranno nel tempo benefici e apprendimenti 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.				dipartimento di riferimento. Si tratta di quelle posizioni in cui l'alta technicalità e la concentrazione delle competenze in un'unica persona, o la difficoltà di reperirle sul mercato, rappresentano un elevato rischio di <i>lack of competencies</i> per l'organizzazione. Il primo ciclo di SPARK ha permesso di fare una fotografia chiara della popolazione aziendale in termini di possibili successori. Tema che vedrà nel corso del 2023 la sua massima esplorazione con la valutazione di criteri, aree di intervento e-business continuity. 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; - identificazione del successore.			

TUTELA DELLE CONDIZIONI DI LAVORO

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

I modelli di remunerazione applicati sono raggruppabili in tre categorie, distinte a seconda della tipologia del rapporto di lavoro 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. Viene generalmente applicato quello degli Studi Professionali e quello del 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 coinvolgono una minoranza delle persone sono l'auto per uso promiscuo o l'alloggio.

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.



CURA DEL CAPITALE UMANO

ROADMAP DI SOSTENIBILITÀ

INIZIATIVA:
Condizioni di maggior favore all'accesso al lavoro agile per i genitori con figli fino a 3 anni compiuti, concordate con i sindacati o tramite accordi individuali.

BENEFICI:
Migliore conciliazione vita - lavoro dei genitori lavoratori.

%COMPLETAMENTO:


OBIETTIVO:
Inserire in un prossimo regolamento e/o accordo sindacale clausole atte a tutelare la genitorialità.



I CONSULENTI DOMICILIARI

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 specificatamente per questa figura professionale con focus sulle attività che vengono svolte, considerando i rischi di chi lavora ogni giorno tramite visite *door-to-door*.



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.



WELFARE E BENESSERE

RAPPORTO DELLA RETRIBUZIONE TOTALE DONNA/UOMO PER CATEGORIA-ROMANIA	2022	2021
DIRIGENTI	38%	42%
QUADRI	78%	78%
IMPIEGATI	68%	75%

Nel corso del 2022 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.



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.

Su tutto il Gruppo è alta l'attenzione sulla **sicurezza psicologica** delle persone che si concretizza attraverso un costante processo di:

- **Inclusione:** che siano i percorsi di onboarding o in generale l'apertura del gruppo alla diversità, fanno sì che si generi in modo naturale il senso di appartenenza al contesto;
- **Apprendimento e Sfida:** apertura al confronto, al contributo altrui soprattutto se agevola il team al raggiungimento dell'obiettivo comune sono elementi costantemente coltivati per generare fiducia e affidabilità.
- **Ascolto:** una persona che si sente ascoltata sul posto di lavoro è una persona che si sente maggiormente inclusa. In questa direzione vanno iniziative quali l'apertura di uno sportello psicologico gestito da due professionisti esterni.



LA COMUNICAZIONE ESTERNA

Gruppo Fire condivide con i propri stakeholder esterni diversi tipi 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 -, ai dati finanziari, ESG e finalizzati all'*employer branding*.



LINKEDIN:

+14600 FOLLOWER

+250 POST

112	Gruppo Fire			Bilancio di Responsabilità 2022			113
	SUSTAINABILITY ROAD	IL GRUPPO	IL VALORE CONDIVISO	L'ATTENZIONE AI CLIENTI	LE PERSONE	AMBIENTE E COLLETTIVITÀ	
Anche nel 2022 la comunicazione esterna del Gruppo Fire è stata veicolata attraverso canali online e offline, secondo principi di chiarezza, etica, trasparenza ed utilità, con i seguenti principali obiettivi: - Promuovere il brand del Gruppo e di tutte le controllate (<i>brand awareness e reputation</i>), mirando a posizionarsi nel “Top of the mind” dei clienti nei segmenti target, anche attraverso il rafforzamento del personal branding di diversi esponenti del top management, ad oggi 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 <i>Sales & Business Development</i>; - Sostenere l'attrazione di nuovi talenti nonché il coinvolgimento (<i>engagement</i>) e la <i>retention</i> 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 <i>one-to-one</i> con i giornalisti; - eventi di settore; - relazioni con istituzioni di riferimento nel settore del credit management, comunicazioni alla clientela. Tematica che ha particolarmente interessato la comunicazione esterna del Gruppo è la sostenibilità, ambito rispetto al quale l'azienda investe e rendiconta già dal 2006 e sul quale continuerà a lavorare a lungo termine, rispecchiando e diffondendo l'impegno concreto e misurabile del Gruppo. Essendo il 2022 l'anno in cui Fire ha compiuto 30 anni dalla fondazione, parte dei contenuti prodotti sono stati relativi alla celebrazione di tale importante momento di vita aziendale, con focus sulle milestones passate e sulle prospettive future, includendo anche il racconto dei due eventi di festeggiamento, uno con clienti e partner, e l'altro dedicato alle risorse interne. È importante sottolineare che la comunicazione esterna, sia aziendale che in termini di personal branding del management, sia 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 natura di attività a forte impatto ESG. Ecco perché i social media, che permettono di trasmettere in maniera semplice ed immediata contenuti ad un ampio pubblico, rappresentano uno dei canali principali e aggiornati rispetto alle iniziative aziendali.				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 testimoniato anche dalla stipula di accordi siglati a livello nazionale tra l'associazione di categoria di parte datoriale (UNIREC) e le rappresentanze sindacali dei lavoratori. Al fine di favorire la libertà di associazione e pertanto la libertà dei singoli lavoratori di costituire o affiliarsi a un sindacato o di impegnarsi in attività sindacali, in fase di ingresso ai lavoratori è illustrato il contenuto del CCNL “Studi professionali e 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.			
				 Superata l'emergenza pandemica, il Gruppo Fire, nel quadro di un più ampio progetto di sostenibilità, ha deciso di dare continuità alla gestione del lavoro da remoto, al fine di garantire ai lavoratori un migliore <i>work-life balance</i>, incrementare la produttività e tutelare l'ambiente attraverso la riduzione delle emissioni di CO₂ connesse alla mobilità derivante dagli spostamenti per lavoro, il tutto in un'ottica ESG. In tal senso è stato firmato un accordo aziendale con le rappresentanze sindacali, sull'uso di strumenti di connessione virtuale volti a favorire la socialità e la costituzione di ambienti condivisi di lavoro da remoto. È così nato Fire Meet. La piattaforma Fire Meet, di proprietà del Gruppo Fire, è di facile fruizione e velocità e permette di garantire video e audio di qualità, nel rispetto dei più elevati standard di sicurezza informatica. In particolare, il sistema presenta un'organizzazione in stanze virtuali in cui sia il personale presente presso le sedi fisiche della società che i lavoratori in remoto possano efficacemente interagire, come se si trattasse di un unico ambiente comune, solo che di tipo virtuale.			

114	Gruppo Fire			Bilancio di Responsabilità 2022			115
	SUSTAINABILITY ROAD	IL GRUPPO	IL VALORE CONDIVISO	L'ATTENZIONE AI CLIENTI	LE PERSONE	AMBIENTE E COLLETTIVITÀ	
La costituzione di un ufficio di Gruppo, dedicato alle relazioni istituzionali e denominato “<i>Trade Associations</i>” 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 alla corretta articolazione delle collaborazioni coordinate e continuative, alla normativa sull'equo compenso, all'analisi dell'evoluzione della disciplina sul salario minimo; - rinnovo CCNL Studi Professionali, CCNL di riferimento per le aziende del settore della tutela del credito;				ACCORDO NAZIONALE SUI RAPPORTI DI LAVORO NEL SETTORE DELLA TUTELA DEL CREDITO Nel 2022 è stata data attuazione all'accordo sindacale nazionale di categoria, firmato a fine dicembre 2021, che disciplina il lavoro subordinato, i rapporti di collaborazione coordinata e continuativa con gli operatori telefonici e i rapporti di collaborazione con gli agenti domiciliari. In particolare: - È confermata la validità del regime delle collaborazioni coordinate e continuative con compenso solo a risultato/esito e senza “compensi fissi”. Sono confermate le ragioni tecniche ed organizzative per dettare una disciplina specifica nel settore della tutela del credito; - Per la prima volta si dà riconoscimento alla professionalità dell'agente domiciliare con una declaratoria ad hoc e un articolo dedicato alla figura professionale;			
 GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ ROADMAP DI SOSTENIBILITÀ INIZIATIVA: Partecipazione ai tavoli di contrattazione nazionale con i sindacati. OBIETTIVO: Definizione contratto di secondo livello con disciplina delle figure specifiche di settore presenti in azienda. BENEFICI: Collaborazione proattiva con i sindacati a favore del personale dipendente del Gruppo. % COMPLETAMENTO: 100%				- definizione delle attività di recupero e gestione del credito e distinzione rispetto alle attività di call center; - intelligenza artificiale e <i>digital collection</i>; - 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 (<i>Alternative Disputes Resolutions</i>) con il MISE; - smart working e misure sperimentali di applicazione nel settore; - strumenti per favorire la socialità nel lavoro svolto in remoto; - educazione finanziaria/debitoria e sovraindebitamento; - programma formativo per conciliatori paritetici nel quadro del Protocollo ADR UNIREC-Associazioni dei Consumatori; - 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.			
							

LA SICUREZZA SUL LAVORO

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

Anche nel corso del 2022, le principali attività del Gruppo in materia di tutela della salute e della sicurezza si sono focalizzate sul contrasto alla pandemia da Covid-19, attraverso la redazione di Piani di Prevenzione del contagio, l'implementazione dello smart working come modalità di lavoro e la successiva messa in sicurezza di tutti gli ambienti di lavoro.

In generale il Gruppo, tramite il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP), il Rappresentante dei Lavoratori (RLS) e il Medico Competente, monitora costantemente le criticità che possono generarsi durante l'attività lavorativa e opera costantemente per ricercare soluzioni a mitigazione degli eventuali impatti negativi.



CURA DEL CAPITALE UMANO

ROADMAP DI SOSTENIBILITÀ

INIZIATIVA:
Regolamentazione smart working.

OBIETTIVO:
Regolamentare e comunicare un sistema di gestione aziendale dello smart working.

BENEFICI:
Miglioramento work-life balance del personale; maggiori opportunità di reclutamento su tutto il territorio italiano.

% COMPLETAMENTO:

100%

Nonostante i lavoratori non siano direttamente coinvolti nella gestione delle tematiche di salute e sicurezza, possono comunque fornire proposte di miglioramento e segnalare eventuali carenze attraverso il RLS.

Il presidio sanitario è assicurato da un servizio di Sorveglianza Sanitaria effettuato dal Medico Competente in possesso dei requisiti di legge, mentre in termini di promozione della salute è stata stipulata una convenzione con una società esterna che fornisce prestazioni integrative di assistenza sanitaria. Nel 2022, per quanto riguarda la formazione generale e specifica in tema di salute e sicurezza sul lavoro, sono state erogate, per il Gruppo, 501 ore di formazione e sono sati formati 175 nuovi lavoratori.

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 quasi incidenti.

Le principali attività implementate al fine di prevenire il verificarsi di infortuni hanno riguardato l'installazione di opportuna segnaletica all'interno di tutte le sedi aziendali e lo svolgimento di analisi di portabilità dell'acqua (solo per le società italiane), in linea con quanto previsto dal D.Lgs. 31/2001. Nel corso del 2022 si sono verificati due casi di infortuni sul lavoro entrambi riferiti a dipendenti della Società Creset Sp.A., che hanno riportato danni lievi.

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

NUMERO DI INFORTUNI SUL LAVORO DEI DIPENDENTI DEL GRUPPO	2022		2021	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
N. Infortuni dipendenti Gruppo Fire	2	0	0	0
Tasso di Infortuni ⁷	0,34	0	0	0

Nel 2022 si è ritenuto opportuno non modificare il Piano di Prevenzione, seguire il Protocollo condiviso, procedendo ad eventuali aggiornamenti dettati dall'andamento della pandemia o da specifiche condizioni aziendali. In particolare, attraverso lo smart working, a tutti i lavoratori del Gruppo è stata garantita l'operatività in un clima di graduale stabilizzazione sociosanitaria.



AMBIENTE E COLLETTIVITÀ

IMPATTO AMBIENTALE E RUOLO DELL'INNOVAZIONE

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

Il Gruppo Fire pone il proprio impegno in materia ambientale al pari di tutte le altre esigenze di tipo gestionale e organizzativo, pianificando e mettendo in atto gli obiettivi ambientali

e i relativi traguardi, controllando con continuità l'andamento di tali programmi, e apportando, se necessario, le opportune azioni correttive.

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





ROADMAP DI SOSTENIBILITÀ



LE FONTI ENERGETICHE E LE EMISSIONI DI CO₂

Rispetto al 2021 si è registrata una leggera diminuzione nei consumi energetici sia diretti che indiretti, in gran parte legata alla chiusura della sede di Casagiove (Caserta) e di uno dei contact center di Messina, al ridimensionamento della sede di Palermo e alla sostituzione dei corpi illuminanti con plafoniere a LED.

CONSUMI ENERGETICI DIRETTI	UDM	2022	2021
Gas naturale [4]	GJ	358	509
Gasolio	GJ	1.475	1.312
Benzina	GJ	137	256
Consumi totali	GJ	1.970	2.077

CONSUMI ENERGETICI INDIRETTI	UDM	2022	2021
Energia elettrica acquistata	GJ	4.641	4.707

I consumi di energia del Gruppo⁸

Con riferimento alle relative emissioni di CO₂, sia di natura diretta (emissioni Scopo 1) che indiretta (emissioni Scopo 2), come si evince dalla tabella sottostante, l'impatto in termini emissivi del Gruppo ha registrato una diminuzione relativa al gas naturale, sempre per la chiusura di alcune sedi.

EMISSIONI DIRETTE – SCOPO 1	UDM	2022	2021
Gas naturale [4]	tCO ₂	20,2	28,6
Gasolio	tCO ₂	109,1	97,0
Benzina	tCO ₂	10,9	19,3
emissioni totali	tCO ₂	140,2	144,9

EMISSIONI INDIRETTE – SCOPO 2	UDM	2022	2021
Energia elettrica acquistata	tCO ₂	361	426

Le emissioni di CO2 del Gruppo⁹

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 interamene riferibile all'uso promiscuo delle auto aziendali.

Con l'obiettivo di agire per la costante riduzione dell'impronta energetica del Gruppo, Fire prevede specifiche azioni volte alla riduzione dei consumi di energia, che passano anche attraverso la sensibilizzazione di risorse ed ospiti delle diverse sedi ad un uso corretto di fonti energetiche e idriche. Per il prossimo futuro, e già a partire dal 2022, sono inoltre in fase di pianificazione ed implementazione iniziative di compensazione delle emissioni di CO2 prodotte dal Gruppo, tra queste:

- Survey erogata a dicembre 2021 rivolta a tutte le risorse aziendali (dipendenti, collaboratori e consulenti) al fine di comprendere le attuali modalità di spostamento casa-lavoro. L'obiettivo finale è stato quello di identificare e incentivare modalità di spostamento più ecologiche;
- Inclusione di auto ibride nel parco auto aziendale.

In merito all'efficienza energetica degli immobili, vengono inoltre regolarmente implementati accorgimenti di manutenzione periodica finalizzati all'ottimizzazione dei consumi e alla diagnostica ambientale. Riguardo ai materiali di consumo, la politica praticata dal Gruppo prevede alcune azioni volte all'efficientamento dei relativi processi di utilizzo, realizzate partendo da processi continui di mappatura e successiva digitalizzazione di diverse attività aziendali.

Semplici accorgimenti ispirati al buon senso - quali la sostituzione del cartaceo in favore dell'invio di comunicazioni via e-mail, la gestione delle riunioni attraverso piattaforme di video conferencing per minimizzare gli spostamenti - sono divenute la prassi operativa di riferimento ed hanno contribuito in maniera sostanziale 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.

ROADMAP DI SOSTENIBILITÀ

UTILIZZO RESPONSABILE DELLE RISORSE

INIZIATIVA:

Sostituzione dei contratti di energia con fornitori che garantiscono quote di energia fornita rinnovabile e utilizzo di portali dedicati al monitoraggio dei consumi.

OBIETTIVO:

Consumo di energia per il 40% proveniente da fonti rinnovabili.

BENEFICI:

Riduzione delle emissioni.

% COMPLETAMENTO:

100%

8 - Fattori di conversione: fonte DEFRA 2022 "UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting" e ISPRA 2022.
9 - Fattore di emissione energia elettrica: fonte TERNA Group Confronti Internazionali 2019; fattore di emissione gas naturale, gasolio e benzina: fonte ISPRA 2022.

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

IL PIANO DI MOBILITÀ DEL GRUPPO FIRE

A seguito della survey rivolta al personale del Gruppo nel 2021 al fine di comprendere le attuali modalità di spostamento casa-lavoro, sono state effettuate delle analisi su:

- condizioni strutturali dell'azienda;
- offerta di trasporto;
- spostamenti casa-lavoro.

Sulla base dei risultati ottenuti è stato predisposto a dicembre 2022 il **Piano di Mobilità (PSCL)** con una sintesi dei benefici che l'azienda, i dipendenti e la comunità potrebbero ottenere dalla messa in opera dei possibili interventi.

L'obiettivo del Gruppo Fire è quello di iniziare un percorso volto ad incentivare ed agevolare i dipendenti verso la scelta di una modalità alternativa più sostenibile per compiere il tragitto casa lavoro che produrrebbe ricadute positive sull'intero sistema urbano della città.



LE FONTI IDRICHE

Con riferimento alle fonti idriche, l'unica fonte di consumo è l'uso sanitario degli uffici. I dati sotto riportati identificano un contenimento del 39% dei consumi idrici rispetto al 2021.

PRELIEVI IDRICI	UDM	2022	2021
Risorse idriche di terze parti	LITRI	4.059.000	6.711.000

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 ¹⁰	2022	2021
Rifiuti pericolosi	0,5	1
Rifiuti non pericolosi ¹¹	4	3
Totale rifiuti prodotti	4,5	4

10 - I dati del 2021 si riferiscono alla sola sede di Messina di Fire S.p.A. mentre i dati del 2022 si riferiscono alle sedi di Messina, Catania e di Milano di Fire S.p.A. e Fire Group e alla sede di Iasi di Fire Credit. Non sono disponibili i dati relativi alle altre sedi delle società del Gruppo.
11 - Per Fire Credit il dato non è stato inserito in quanto non comparabile in termini di unità di misura.
12 - Nel 2021 erano state prodotte 0,02 tonnellate di vetro. Tale informazione per il 2022 non è stata prodotta dal fornitore addetto alla raccolta differenziata.

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 che di toner.

A partire da maggio 2021 è stato introdotto l'obbligo normativo della raccolta differenziata per il quartiere ZIR di Messina, sede operativa di Fire. Da tale data pertanto è iniziata l'attività di rendicontazione da parte della società incaricata della raccolta e smaltimento rifiuti per tipologia di materiale smaltito. In particolare, nel 2022 sono stati raccolti e conferiti per il riciclo di rifiuti prodotti dalla sede di Messina e Catania¹²:

- 1,4 tonnellate di carta (2,5 nel 2021 misurato solo per la sede di Messina);
- 0,2 tonnellate di plastica (0,6 nel 2021 misurato solo per la sede di Messina).

126	Gruppo Fire			Bilancio di Responsabilità 2022		127
	SUSTAINABILITY ROAD	IL GRUPPO	IL VALORE CONDIVISO	L'ATTENZIONE AI CLIENTI	LE PERSONE	AMBIENTE E COLLETTIVITÀ 
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, i principali progetti con impatto positivo sulla sostenibilità sono stati: Il proseguimento della progressiva sostituzione, iniziata nel 2021, delle workstation fisse con note-book, con il duplice effetto di supportare le esigenze di smart working e ridurre l'impatto sui consumi di energia. Durante il 2022 sono state dismesse 192 workstation con sistemi di virtualizzazione delle postazioni che consentono singolarmente un risparmio di energia per singola postazione del 92% e complessivamente una riduzione di 54 tonnellate di CO₂. Un ulteriore beneficio derivante dall'incremento dell'infrastruttura di virtualizzazione delle postazioni Client, utilizzata ormai in maniera sistemica dalle funzioni aziendali coinvolte e dall'incentivazione all'utilizzo da parte dei clienti finali dei sistemi di pagamento on-line, è dato da un minore ricorso al consumo di carta e dal contenimento della produzione di CO₂ dovuta agli spostamenti casa-lavoro, non più necessari; l'introduzione di 56 nuovi robot (più ulteriori 18 con attivazione prevista nel 2023) 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.  - 54 tCO₂ GRAZIE AI PROCESSI DI INNOVAZIONE E DEMATERIALIZZAZIONE				 UNO SGUARDO AL 2023 Nel 2023 continueremo a garantire il miglioramento continuo per tutti i sistemi di gestione rivolti all'ambientale ed all'energia con particolare riguardo al miglioramento dell'infrastruttura tecnologica, con l'obiettivo di ridurre ulteriormente l'utilizzo di workstation fisse in favore di sistemi di virtualizzazione. Il ricorso sempre più importante alla dematerializzazione ci porterà a contenere sempre di più l'impatto sull'ambiente dell'utilizzo della carta e quindi dei sistemi di stampa.  - 571 tCO₂ Compensate attraverso l'acquisto di crediti di carbonio a supporto dell'attività della centrale idroelettrica di Salto Pilão in Brasile. Grazie all'acquisto di crediti di carbonio certificati, a partire dal 2022, Fire compensa al 100% le sue emissioni di CO2 (Scope 1 e Scope 2).		

128	Gruppo Fire				Bilancio di Responsabilità 2022		129
	SUSTAINABILITY ROAD	IL GRUPPO	IL VALORE CONDIVISO	L'ATTENZIONE AI CLIENTI	LE PERSONE	AMBIENTE E COLLETTIVITÀ	
Inoltre, grazie all'acquisto di crediti di carbonio certificati avvenuto nel 2022, Fire ha compensato al 100% le sue emissioni di CO₂ (Scope 1 e Scope 2) relative all'anno 2021. L'investimento ha finanziato l'attività della centrale idroelettrica di Salto Pilão Il progetto della centrale idroelettrica di Salto Pilão, in Brasile, che con la sua attività garantisce la produzione di energia rinnovabile, riduce la domanda del sistema elettrico nazionale, evita impatti sociali e ambientali negativi causati dalla costruzione di centrali idroelettriche di grande capacità con giacimenti espansivi o di centrali a combustibili fossili, supportando l'economia regionale e migliorando la qualità della vita nelle comunità locali.							
 UTILIZZO RESPONSABILE DELLE RISORSE INIZIATIVA: Progetto di supporto all'agricoltura sostenibile e alla bio-diversità e acquisto di crediti di carbonio. BENEFICI: Compensazione delle emissioni di CO₂ e lotta al cambiamento climatico. OBIETTIVO: Collaborazione con Enti attivi in opere a favore del territorio e dell'ambiente. % COMPLETAMENTO: 							
ROADMAP DI SOSTENIBILITÀ		 PROSPETTIVE 2023 Fire ha inserito in RoadMap diverse azioni per un utilizzo responsabile delle risorse naturali quali, ad esempio, ▪ campagne di sensibilizzazione interna a favore della riduzione dei consumi elettrici (fatte di pari passo con piccoli ma significativi gesti aziendali nella stessa direzione, quali lo spegnimento dei distributori di bevande e snack in determinate fasce orarie), ▪ la sostituzione dei corpi illuminanti con tecnologia a LED nelle sedi di Messina (sede a maggior consumo energetico all'interno del Gruppo). Saranno inoltre avviate già nel 2023 azioni prodromiche al compimento di ulteriori iniziative che saranno concluse entro il 2025, fra cui l'adesione all'opzione "green" per tutti i contratti di energia elettrica, la sostituzione e/o il rinnovamento del parco auto con veicoli maggiormente sostenibili per l'ambiente.					

ASSOCIAZIONI NO-PROFIT

Parte della redistribuzione del valore generato dal Gruppo avviene attraverso il supporto finanziario o organizzativo ad iniziative ad associazioni no-profit che si occupano di iniziative con impatto sociale.

Come ogni anno a partire dal 2007, anche per il 2022 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 30° 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.

Per quanto riguarda il supporto alla collettività in Romania, nazione in cui opera la nostra 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, siamo venuti 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, 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.



30 BAMBINI SOSTENUTI A DISTANZA ATTRAVERSO “SAVE THE CHILDREN”.

Save the Children è l'Organizzazione internazionale che da oltre 100 anni lotta per salvare le bambine e i bambini a rischio e garantire loro un futuro.

Sempre nel 2022, Fire ha finanziato parte del progetto “Lavorare con Disabilità” istituito dell'U.O.C. di Neuropsichiatria Infantile del Policlinico “G. Martino” di Messina, finalizzato al coinvolgimento e all'inclusione di ragazzi e ragazze con diagnosi di Disturbo dello Spettro Autistico o disturbi del neurosviluppo.

Obiettivo del progetto è promuoverne l'inserimento in un contesto lavorativo e valorizzarne le qualità e le capacità professionali.

Nello specifico il Gruppo ha reso possibile, tramite un supporto economico, la realizzazione di un'area ristoro all'interno dell'impianto sportivo “L'ambiente Stadium”, a Messina, in cui ragazze e ragazzi svolgeranno le proprie mansioni come addetti alle vendite.

L'iniziativa prevede la valutazione e la presa in carico di ragazzi dai 16 anni in su, per i quali si tratterà uno specifico iter diagnostico e terapeutico, con test di valutazione e colloqui per individuare le competenze non solo cognitive, ma anche adattive, e delineare i punti di forza e di debolezza di un curriculum “relazionale” funzionale all'individuazione dello specifico profilo e del funzionamento del paziente.

La seconda fase è quella di guida del paziente nella comprensione delle regole e nell'adattamento al contesto lavorativo

proposto. Il progetto prevede anche un intervento a supporto del datore di lavoro e dei colleghi che devono essere preparati alla comprensione di diversi funzionamenti emotivi e alla gestione dei ragazzi, sia nei rapporti sociali, che professionali.

Un'equipe di neuropsichiatri infantili seguirà i ragazzi, fornendo al contempo supporto alla famiglia in un percorso di mediazione tra il paziente e il mondo esterno e guida al raggiungimento dei presupposti per l'avvio all'attività lavorativa.

Si tratta di un'iniziativa di inclusione che Fire ha sposato con entusiasmo perché di fatto mette ragazze e ragazzi coinvolti nelle condizioni di fruire del loro diritto al lavoro in quanto cittadini italiani. Un diritto che si può tutelare e rendere reale con la realizzazione di questo progetto che abbate ogni forma di discriminazione e fornisce un'opportunità a soggetti troppo spesso esclusi dal lavoro.

Le notizie relative alle attività a ricaduta sociale vengono condivise attraverso i canali di comunicazione corporate al fine di sensibilizzare gli stakeholder sull'importanza dell'impegno da parte delle aziende sulle tematiche che riguardano la collettività.



132	Gruppo Fire			Bilancio di Responsabilità 2022		133
	SUSTAINABILITY ROAD	IL GRUPPO	IL VALORE CONDIVISO	L'ATTENZIONE AI CLIENTI	LE PERSONE	AMBIENTE E COLLETTIVITÀ
PROSPETTIVE 2023 Per il futuro, Fire intende continuare a identificare e implementare iniziative con ricadute positive sulle comunità locali di riferimento, andando oltre il sostegno economico e concretizzando il proprio impegno nel coinvolgimento organizzativo diretto delle sue risorse quali primi ambasciatori e contributori delle iniziative ritenute rilevanti.				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 di Milano e altre istituzioni. Nel corso dell'anno 2022 Fire ha proseguito il progetto denominato "MIRC.O: Sviluppo di un'intelligenza artificiale per favorire la sostenibilità della spesa corrente delle famiglie e l'affidabilità dei crediti" appartenente alla sezione "Fabbrica intelligente", avviato nel 2021 a seguito della vincita del bando emesso dal Ministero dello Sviluppo Economico (MISE). Il progetto è stato presentato congiuntamente a due partner: l'Università degli Studi di Messina ed Expert System. È stata, altresì, avviata 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 l'avvio del 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. A fine 2022 Fire ha inoltre avviato una collaborazione con l'Università "Kore" di Enna per la partecipazione di esponenti del Gruppo Fire come relatori in incontri programmati con gli studenti sulle tematiche relative alla sostenibilità. Fire Credit è partner dell'università di Iasi nell'organizzazione di tirocini formativi per gli studenti.		
ROADMAP DI SOSTENIBILITÀ	UTILIZZO RESPONSABILE DELLE RISORSE			GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ		
	INIZIATIVA: Creazione di un frutteto aziendale in collaborazione con Biorfarm e Lifegate con conseguente assorbimento CO ₂ attraverso l'adozione di 100 alberi, distribuendo la frutta ottenuta a committenti, risorse interne e charity, sostenendo gli agricoltori locali anche in caso di avversità climatiche.	OBIETTIVO: Assorbire CO ₂ , incoraggiare abitudini alimentari sane.	BENEFICI: Assorbimento parte della CO ₂ prodotta, sostegno agli agricoltori locali, welfare (distribuzione frutta).	% COMPLETAMENTO: 	INIZIATIVA: Nuove convenzioni con le università per stage e partecipazioni a job fair ed eventi.	BENEFICI: Branding e attraction talenti.
					% COMPLETAMENTO: 	
					OBIETTIVO: Incrementare la copertura delle regioni italiane oggi non presidiate dalle iniziative con le università.	

NOTA METODOLOGICA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO

Il Bilancio di Responsabilità 2022 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 **rappresen-
tazione 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 obbligatorio, 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 rile-
vanti di riferimento del Gruppo per l'anno 2022, 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 2022 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 perio-
do che va dall'1 gennaio al 31 dicembre dell'anno 2022 e i trend di performance al biennio 2021-2022, laddove possibile.

Il riepilogo degli indicatori rendicontati e le relative pagine di rife-
rimento sono riportati all'interno del GRI Content Index, presente nell'ultimo capitolo *“GRI Content Index”*. Inoltre, sono presenti all'in-
terno 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 fat-
tori di conversione forniti dal Ministero della Transizione Ecologica sulla base di elaborazione dati di ISPRA (Tabella parametri Stan-
dard Nazionali – anno 2021) e forniti da DEFRA 2023. La fonte ISPRA 2023 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'ener-
gia 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 emis-
sioni 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. alla sezione "Sostenibilità".

Per maggiori informazioni in merito al Bilancio di Responsabilità 2022 del Gruppo Fire è possibile contattarci, inviando una mail a: sustainability@fire.eu

ANNEX (TABELLE)

POSIZIONI GESTITE (MLN)	
2020	4,1
2021	3,8
2022	3,3

Tabella 1 - Numero di posizioni gestite

CLIENTI DEL GRUPPO	2022	2021
Bancario	51	46
Finanziario	38	38
Commerciale	34	27
Utilities	45	54
NPL	12	15
Pubblica Amministrazione	327	322
Numero totale dei clienti	507	502

Tabella 3 - Clienti suddivisi per settore di appartenenza

FORNITORI PER CATEGORIA	2022	2021
Servizi	855	896
Beni	166	196
Consulenze	119	193
Utenze	23	32
Totale fornitori	1.163	1.317

Tabella 5 - Fornitori per categoria

FATTURATO CONSOLIDATO DEL GRUPPO FIRE (MLN)	
2020	49
2021	55
2022	59

Tabella 2 - Il fatturato 2022 del Gruppo

FORNITORI PER DIMENSIONE	2022	2021
Big > 500mila euro di fatturato	31%	36%
Large 100-500mila euro di fatturato	23%	12%
Medium 30-100mila euro di fatturato	26%	33%
Small <30mila euro di fatturato	20%	18%

Tabella 4 - Fornitori per dimensione

N° E % DI FORNITORI	2022		2021	
	n.	%	n.	%
Italia	840	72%	1034	78%
Di cui Sicilia	300	36%	274	26%
Estero	323	28%	283	22%
Di cui Romania	224	69%	210	74%
Totale	1.163	100,00%	1.317	100,00%

Tabella 6 - Fornitori per area geografica

CLIENTI DEL GRUPPO	2022	2021
Bancario	2	9
Commerciale	5	1
Finanziario	3	5
Utilities	7	12
NPL	2	1
Enti pubblici	20	18
Totale	39	46

Tabella 7 - Numero di partnership stipulate

QUALITY CHECK	2022	2021
Operatori Domiciliari sottoposti a monitoring	89	84
Committenti	20	24

Tabella 9 - Attività di quality check

CONTRATTO DI LAVORO	2022			2021		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Indeterminato	172	378	550	189	373	562
Determinato	16	19	35	15	15	30
Totale	188	397	585	204	388	592

Tabella 11 - Dipendenti per tipologia di contratto

CALL MONITORING	2022			2021		
	ITALIA	ROMANIA	TOTALE	ITALIA	ROMANIA	TOTALE
Totale riascolti	44.040	31.519	75.559	48.256	17.793	66.049
Operatori Telefonici monitorati	555	196	751	624	175	799
Committenti	136	14	150	137	3	140

Tabella 8 - Attività di call monitoring

DIPENDENTI PER GENERE	2022			2021		
	ITALIA	ROMANIA	TOTALE	ITALIA	ROMANIA	TOTALE
Uomini	131	57	188	131	73	204
Donne	161	236	397	145	243	388
Totale	292	293	585	276	316	592

Tabella 10 - Dipendenti del Gruppo Fire per genere

TIPOLOGIA DI IMPIEGO	2022			2021		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Full time	173	335	508	188	329	517
Part time	15	62	77	16	59	75
Totale	188	397	585	204	388	592

Tabella 12 - Dipendenti per tipologia di impiego

TIPOLOGIA CONTRATTO	2022			2021		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dirigenti	5	2	7	8	6	14
Quadri	19	12	31	31	34	65
Impiegati	164	383	547	165	348	513
Totale	188	397	585	204	388	592

Tabella 13 - Dipendenti per tipologia di impiego

DIPENDENTI PER FASCE D'ETÀ	2022			2021		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
<30	18	47	65	20	38	58
30-50	125	296	421	141	302	443
>50	45	54	99	43	48	91
Totale	188	397	585	204	388	592

Tabella 14 - Dipendenti per fasce d'età

NUOVE ASSUNZIONI	2022			2021		
	ITALIA	ROMANIA	TOTALE	ITALIA	ROMANIA	TOTALE
<30	9	59	68	8	27	35
30-50	27	39	66	16	34	50
>50	6	9	15	5	6	11
Totale	42	107	149	29	67	96

Tabella 15 - Nuove assunzioni dipendenti

RAGIONI DI USCITA	2022			2021		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dimissioni	39	84	123	34	75	109
Pensionamenti	1	0	1	0	1	1
Licenziamenti	5	6	11	5	5	10
Altre ragioni (fine del contratto...)	14	7	21	11	16	27
Totale	59	97	156	50	97	147

Tabella 16 - Motivazioni delle uscite del personale dal Gruppo

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 welfare integrativi
		Non GRI – 3	Numero di dipendenti che hanno la possibilità di lavorare da remoto
		GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management (2016)	Informativa 402-1: Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi
		GRI 401: Occupazione (2016)	Informativa 401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time 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 forbearance
		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 partnership stipulate per tipologia di committente
		Non GRI - 5	Numero di richieste di audit ricevuti o richieste di compilazione di questionari da parte delle committenti

N° DIPENDENTI USCITI	2022			2021		
	ITALIA	ROMANIA	TOTALE	ITALIA	ROMANIA	TOTALE
<30	4	50	54	3	43	46
30-50	18	67	85	17	77	94
>50	4	13	17	1	6	7
Totale	26	130	156	21	126	147

Tabella 17- Dipendenti usciti dal Gruppo

N° ORE DI FORMAZIONE DIPENDENTI SUDDIVISE PER ARGOMENTO	2022			2021		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Compliance	1768,5	2963,5	4732	1268	1511	2778
Informatica	68	97,25	165	164	122	286
Linguistica	87	110	197	110	59	169
Prodotto	1	0	1	18	26	44
Salute e sicurezza	193	308	501	0	0	0
Tecnica - professionale	437,5	1082	1520	137	190	328
Soft skill	691,5	958,75	1650	222	396	618
Area normativa non obbligatoria	51,5	40	92	189	212	401
Totale	3.298	5.559,5	8858	2.107	2.516	4.623

Tabella 18- Formazione dei dipendenti

N° ORE DI AGGIORNAMENTO SUDDIVISE PER ARGOMENTO	2022			2021		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Compliance	2.443	6.024	8.467	928	2.540	3.467
Informatica	43	132	175	40	45	84
Training on The JOB	4.262	1.066	5.328	4.752	1.188	5.940
Prodotto	25	83	108	15	8	22
Salute e sicurezza	176	708	884	0	24	24
Tecnica - professionale	316	778	1.094	212	419	631
Soft skill	182	525	707	47	129	176
Altro (specificare)	0	35	35	71	169	240
Totale	7.447	9.351	16.798	6.064	4.520	10.584

Tabella 19- Formazione di altre figure professionali

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 performance 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, anti-trust 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
Performance economica e solidità finanziaria	Economico	GRI 418: Privacy dei clienti (2016)	Informativa 418-1: Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti
		GRI 201: Performance 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	Performance dei portafogli assistiti da GACS rispetto al business plan
		Non GRI - 7	Investimenti in hardware e software e % sul fatturato
		GRI 401: Occupazione (2016)	Informativa 401-1 Nuove assunzioni e turnover
		Non GRI - 18	Numero di assunzioni a seguito di eventi di talent attraction 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 reporting di sostenibilità dell'organizzazione

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
			Informativa 405-2 Rapporto tra stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini
		GRI 2: Informativa generale (2021)	Informativa GRI 2-7 : Informazioni sui dipendenti
		GRI 406: Non discriminazione 2016	Informativa 406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate
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 (Scope 1)
			Informativa 305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)
Gestione responsabile della catena di fornitura	Economico	GRI 306: Rifiuti (2020)	Informativa 306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti
			Informativa 306-3 Rifiuti prodotti
			Informativa 306-5 Rifiuti destinati a smaltimento
		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
Impegno a favore del territorio e delle comunità di riferimento	Sociale	Non GRI - 14	Fornitori per dimensione
		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	142-149	
Requisito 8	Fornire una dichiarazione d'uso	134	Il presente report è tato elaborato in conformità ai GRI standards: opzione "with reference to"
GRI 2 INFORMATVA GENERALE 2021			
2-1	Dettagli organizzativi	25-34, 63-71	
2-2	Entità incluse nel reporting di sostenibilità dell'organizzazione	134, 16-19	
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	134	Il report ha cadenza annuale
2-4	Riformulazioni di informazioni	134	
2-5	Assurance esterna	150-152	Il presente report è stato sottoposto ad assurance esterna da parte di soggetti terzi
2-6	Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali	25-36	
2-7	Informazioni sui dipenndenti	89-93, 96-97	

GRI UNIVERSAL STANDARDS 2021			
RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
2-8	Informazioni su lavoratori non dipendenti	94,97	
2-9	Stuttura e composizione della governance	37-39	
2-13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	38-40	
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	16-19, 38	
2-15	Conflitto di interessi	84	
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera del Presidente	
2-23	Policy commitments	8-11	
2-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	38-40	
2-25	Processi per rimediare agli impatti negativi	41-60, 98-110, 116-117, 119-121	
2-26	Whistleblowing	47-50	
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	44-52	Nel periodo di riferimento on sono state rilevate non conformità con leggi e regolamenti
2-28	Associazioni di appartenenza	25-36, 66-71,113-115	

GRI UNIVERSAL STANDARDS 2021			
RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	16-19	
2-30	Accordi di contrattazione collettiva	106-115	
GRI 3 TEMI MATERIALI			
3-1	Processo per determinare i temi materiali	134	
3-2	Elenco dei temi materiali	16-19, 134	
3-3	Gestione dei temi materiali	16-19	
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICHE 2016			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	55-57	
GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO 2016			
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	58-60	
GRI 205: ANTICORRUZIONE 2016			
205-2	Comunicazione e formazione circa le politiche e le procedure anticorruzione	44-52	
205-3	Incidenti confermati di corruzione e azioni intraprese	44-52	
GRI 206: COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE 2016			
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	44-52	

GRI UNIVERSAL STANDARDS 2021			
RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
STANDARD SPECIFICI: CATEGORIA AMBIENTALE			
GRI 302: ENERGIA 2016			
302-1	Consumi energetici all'interno dell'organizzazione	122-124	
GRI 303: ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018			
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	125	
303-3	Prelievo idrico	125	
GRI 305: EMISSIONI 2016			
305-1	Emissioni dirette (Scope 1) di gas a effetto serra	122-124	
305-2	Emissioni dirette (Scope 2) di gas a effetto serra	122-124	
GRI 306: RIFIUTI 2020			
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	125-126	
306-3	Rifiuti prodotti	125-126	
STANDARD SPECIFICI: CATEGORIA SOCIALE			
GRI 401: OCCUPAZIONE 2016			
401-1	Nuove assunzioni e turnover	89-93	
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o a tempo determinato	106-108	

GRI UNIVERSAL STANDARDS 2021			
RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
GRI 402: RELAZIONI TRA LAVORATORI E MANAGEMENT 2016			
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	98-105	
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	116-117	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	116-117	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	116-117	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	116-117	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	116-117	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	116-117	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	116-117	
403-9	Infortuni sul lavoro	116-117	
GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	99	
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	102-105	
404-3	Percentuale di dipendenti ricevente regolari prestazioni e relazioni di evoluzione della carriera	102-105	

GRI UNIVERSAL STANDARDS 2021			
RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	9-93, 37	
405-2	Rapporto tra stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	106-108	
GRI 406: NON DISCRIMINAZIONE 2016			
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	109-110	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	127-133	
GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI 2016			
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	72	Nel periodo di rendicontazione non sono state ricevute denunce comprovate riguardanti violazioni della privacy e perdita di dati dei clienti.

GRI UNIVERSAL STANDARDS 2021			
RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
ULTERIORI NON-GRI			
Non GRI - 1	Percentuale di ricavi (utili o fatturato) destinati a investimenti in innovazione e digitalizzazione	56-57	
Non GRI – 2	Numero di lavoratori non dipendenti coperti da agevolazioni oltre i requisiti contrattuali	109	
Non GRI – 3	Percentuale di dipendenti coperti da programmi di welfare integrativi	109	
Non GRI – 4	Numero di dipendenti che hanno la possibilità di lavorare da remoto	116-117	
Non GRI – 5	Numero di assunzioni a seguito di eventi di talent attraction organizzati	95-97, 133	
Non GRI – 6	Percentuale di reclami fondati ricevuti attraverso i canali messi a disposizione	74-75	
Non GRI – 7	Numero di partnership stipulate per tipologia di committente	63-65	
Non GRI – 8	Numero di richieste di audit ricevuti o richieste di compilazione di questionari da parte delle committenti	72	
Non GRI – 9	Percentuale delle committenti che si rivolgono nuovamente al Gruppo per la fornitura di servizi	63-65	
Non GRI – 10	La spesa in tecnologia, percentuale sul fatturato	71	
Non GRI – 11	Posizioni nette gestite	34	
Non GRI – 12	Volumi gestiti	34	
Non GRI – 13	Avanzamenti di carriera	102-105	
Non GRI – 14	Fornitori per dimensione	58-60	
Non GRI – 15	Reclami ricevuti e reclami fondati	74-75	
Non GRI – 16	Clienti per segmento	34	

GRI UNIVERSAL STANDARDS 2021			
RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
Non GRI – 17	Performance dei portafogli assistiti da GACS rispetto al business plan	33, 85	
Non GRI – 18	Numero di piani di rientro (garantiti da cambiali e non) concordati con clienti finali	85	
Non GRI – 19	Numero di cambiali raccolte dalla rete di credit management	85	
Non GRI – 21	Numero di clienti finali supportati nella gestione della richiesta di misure di forbearance	84	



Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Responsabilità 2022

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 2022.

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 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 nel *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:

1. 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;
2. 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;
3. 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 agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

PricewaterhouseCoopers Business Services Srl

Società a responsabilità limitata a socio unico
Sede legale: Milano 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 733091 Cap. Soc. Euro 100.000,00 i.v. - C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 06032600968 - Altri Uffici: Bari 70122 Via Abate Giovanni 79 Tel. 080 3649036 Fax 080 3649049 - Bologna 40136 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 4080211 - Brescia 25121 Viale Duca d’Aosta 18 Tel. 030 3607001 - Cagliari 09125 Viale Diaz 29 Tel. 070 6848774 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2480801 Fax 055 2480809 - Genova 16121 Piazza Fieschieta 9 Tel. 010 39041 - Napoli 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36480 - Padova 35128 Via Venezia 4 Tel. 049 873430 Fax 049 8734399 - Palermo 30130 Via Belle Piste 26 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 6026032 Fax 091 7809001 / 90109 Via Roma 437 Tel. 091 6732111 - Parma 43121 Viale Tanassi 20/A Tel. 0521 372801 Fax 0521 368444 - Pescara 66127 Piazza Ettore Trullo 8 - Roma 00154 Largo Pichetti 39 Tel. 06 6900721 Fax 06 6900720 - Torino 10129 Corso Poletto 25 Tel. 011 3773111 Fax 011 3773399 - Treviso 31121 Viale della Costituzione 33 Tel. 0422 237004 Fax 0422 235077 - Treviso 31150 Viale Polignone 99 Tel. 0422 310711 Fax 0422 310798 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480076 Fax 040 364727 - Verona 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 849300

Società soggetta all’attività di direzione e coordinamento della PricewaterhouseCoopers Italia Srl
www.pwc.com/it

152	Gruppo Fire			Bilancio di Responsabilità 2022			153
	SUSTAINABILITY ROAD	IL GRUPPO	IL VALORE CONDIVISO	L'ATTENZIONE AI CLIENTI	LE PERSONE	AMBIENTE E COLLETTIVITÀ	
 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 2022 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, 19 aprile 2023 PricewaterhouseCoopers Business Services Srl  Paolo Bersani (Partner)				 Al fine di tutelare l'ambiente, il Gruppo Fire ha deciso di rendere il presente documento consultabile solo in formato digitale e navigabile			



Sede Legale: Via dell'Unione 3, 20122 Milano
Sede Operativa Principale: Via A. Bonsignore 1,
98124 Messina

Gruppo Fire - Bilancio di Responsabilità 2022

Elaborazione grafica: Zilla Visual Design

Foto di copertina: Giuseppe Astone

Scaricabile su www.fire.eu/sostenibilita

