



**Bilancio di
Responsabilità
2025**



CONTATTI

Gruppo Fire
Via dell'Unione 3, Milano

CREDITI

Progetto grafico:
Zilla Studio Creativo - zillastudio.it
Fotografie:
Giuseppe Astone

Per informazioni rivolgersi a sustainability@fire.eu.



Gruppo Fire

Bilancio di responsabilità
(con relativa relazione della società di revisione)

KPMG S.p.A.
22 maggio 2026



K PMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Corso Italia, 104
95129 CATANIA CT
Telefono +39 095 449397
Email it-fmaudit@kpmg.it
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione indipendente sul bilancio di responsabilità

Al Consiglio di Amministrazione della
Fire Group S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") del bilancio di responsabilità del Gruppo Fire (di seguito anche "il Gruppo") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2025.

Responsabilità degli Amministratori per il bilancio di responsabilità

Gli Amministratori di Fire Group S.p.A. sono responsabili per la redazione del bilancio di responsabilità in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards").

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 gestione della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell'International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code) 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 il Principio Internazionale sulla Gestione della Qualità (ISQM Italia 1) in base al quale è tenuta a configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che includa direttive o procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e regolamentari applicabili.

Responsabilità della società di revisione

E' 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.

KPMG S.p.A.
è una società per azioni
di diritto italiano
e fa parte del network KPMG
di entità indipendenti affiliate a
KPMG International Limited,
società di diritto inglese.



Azienda Bari Bergamo
Bologna Brescia Brescia
Catania Como Firenze Genova
Lecce Milano Napoli Novara
Padova Palermo Parma Perugia
Pescara Roma Torino Treviso
Varese Varese Verona

Società per azioni
Capitale sociale
Euro 10.415.000,00 i.v.
Registro Imprese Milano Monza Brianza Lodi
e Codice Fiscale N. 02709600159
R.E.A. Milano N. 512867
Partita IVA 02709600159
VAT number IT02709600159
Sede legale: Via Giovanni Battista Deilli, 38
20126 Milano MI (ITALIA)



Gruppo Fire
Relazione della società di revisione
31 dicembre 2025

Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "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 e 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 "Creazione di valore sostenibile condiviso" 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 S.p.A. 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:

- a) con riferimento alle informazioni qualitative, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati,

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 2025 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards.

Catania, 22 maggio 2026

KPMG S.p.A.

Giovanni Giuseppe Coci
Socio



Indice

Lettera del CEO agli stakeholder 6

Nota metodologica 8

Sustainability Road 10

Sustainability board 10
Roadmap di sostenibilità 13
I temi materiali e l'analisi di doppia materialità 15

Il Gruppo Fire 28

La Govenance del Gruppo: impegni etici e integrità 30
Collegio sindacale 33
Il percorso del Gruppo 34
Il rafforzamento organizzativo e del Sistema di Controllo Interno 38
La funzione *Risk Management* e il processo di *Risk Assessment* 40
La funzione *Compliance* 42
 La funzione Internal Audit 43
Etica e Trasparenza 46
 Trasparenza 50
 Etica 50
Gestione del conflitto di interesse 53
Privacy dei clienti: Sicurezza dei dati 55
Presenza sul mercato: Innovazione e ricerca nel cambiamento 58
 Organizzazione e Digitalizzazione di processo 59
 Robotizzazione e A.I. 60

Ricerca e Sviluppo 61
Cybersecurity 62
Investimenti in tecnologie 63

L'attenzione ai clienti 64

La Società e i servizi offerti 66
 Servicing ranking and features of main servicers 69
Principali numeri sulle attività di credit management 70
Tutela dei clienti: Trasparenza e responsabilità dei servizi 73
Sinergie con le Società committenti 79
Qualità dei servizi e risposte alle sfide del mercato 80
Creazione di valore sostenibile condiviso 81
 Creazione e distribuzione del valore per gli *stakeholder* 82
Gestione sostenibile della catena di fornitura 84

Le persone del gruppo 86

Salute e sicurezza 90
La formazione e lo sviluppo delle competenze 92
Formazione dei dipendenti 93
Aggiornamento dei consulenti e professionisti 96
L'attenzione alle competenze professionali dei dipendenti 98
I legami professionali 102
I dipendenti 103
I consulenti e i professionisti 108



fire

Il processo di selezione 109
 Selezione per i dipendenti 109
 Selezione per i consulenti e i professionisti 110
Politiche di remunerazione 111
 Dipendenti 111
Turnover dei dipendenti 115
Comunità locali 119
Dialogo con gli stakeholder 120
Il dialogo con le rappresentanze sindacali e le relazioni industriali 122

L'ambiente e la collettività 124

Emissioni: Impatto Ambientale e Innovazione 126
Le emissioni di CO₂ e le fonti energetiche 130
 Le emissioni di Scope 1 130
 Le emissioni di Scope 2 131
Emissioni lungo la catena del valore 134
Ulteriori tematiche ambientali 135
Supporto alle associazioni no-profit 136
Le collaborazioni con il mondo dell'istruzione 137

GRI content index 138

Lettera del CEO agli stakeholder

Caro Lettore,

presentiamo il Bilancio di Responsabilità 2025 del Gruppo Fire con la consapevolezza che sostenibilità, innovazione e responsabilità rappresentino oggi elementi imprescindibili per la crescita di un'impresa moderna, resiliente e orientata al lungo periodo.

Il 2025 è stato per il nostro Gruppo un anno di consolidamento e di evoluzione. Abbiamo proseguito il percorso intrapreso negli anni precedenti rafforzando ulteriormente l'integrazione dei principi ESG all'interno delle strategie aziendali, dei processi operativi e della cultura organizzativa. In questo contesto, l'approvazione della nuova Roadmap di Sostenibilità 2025–2027 rappresenta un passaggio significativo: non un insieme di iniziative isolate, ma un modello strutturato e permanente di gestione della sostenibilità, capace di guidare le nostre decisioni e orientare la creazione di valore nel tempo.

Il settore in cui operiamo richiede equilibrio, competenza e senso di responsabilità. Gestire il credito significa infatti confrontarsi quotidianamente con esigenze economiche, aspettative sociali e tutela delle persone. Per questo continuiamo a promuovere un approccio fondato su correttezza, trasparenza, ascolto e inclusione finanziaria, nella convinzione che la sostenibilità del business passi anche dalla capacità di costruire relazioni equilibrate e durature con clienti, committenti, collaboratori e comunità.

Nel corso del 2025 abbiamo rafforzato i nostri sistemi di governance e controllo interno, consolidando le funzioni di Risk & Compliance, implementando nuovi strumenti a supporto della qualità, della gestione dei reclami, della sicurezza informatica e della compliance normativa. Abbiamo inoltre proseguito il percorso di innovazione tecnologica, investendo in digitalizzazione, cybersecurity, robotizzazione e soluzioni di intelligenza artificiale sviluppate nel rispetto dei principi etici e regolamentari definiti dalla nostra Policy AI.

La protezione dei dati, la sicurezza delle informazioni e la tutela della privacy continuano a rappresentare priorità assolute per il Gruppo. In un contesto sempre più digitale e interconnesso, riteniamo che la fiducia degli stakeholder si costruisca attraverso presidi solidi, responsabilità e capacità di prevenzione.

Parallelamente, abbiamo continuato a investire nelle persone, che rappresentano il vero motore della nostra crescita. Formazione, welfare, inclusione, valorizzazione del talento e attenzione al benessere organizzativo sono elementi centrali della nostra identità aziendale. I risultati raggiunti in termini di stabilità occupazionale, sviluppo delle competenze e rafforzamento della cultura inclusiva testimoniano la volontà di costruire un ambiente di lavoro sempre più sostenibile, partecipativo e orientato alla crescita condivisa.

Anche sul fronte ambientale il Gruppo ha proseguito il proprio impegno attraverso azioni concrete volte al contenimento delle emissioni,

all'efficientamento energetico e alla promozione di modelli operativi più sostenibili lungo l'intera catena del valore.

Siamo convinti che la sostenibilità non debba essere interpretata esclusivamente come un adempimento normativo, ma come una responsabilità verso il futuro e un'opportunità per generare valore duraturo. Per questo abbiamo deciso di proseguire volontariamente nel percorso di rendicontazione ESG e di mantenere un approccio fondato sulla doppia materialità, nella convinzione che comprendere e gestire i nostri impatti significhi anche rafforzare la resilienza e la competitività del Gruppo.

Desidero ringraziare tutte le persone del Gruppo Fire, i nostri clienti, partner, fornitori e stakeholder per il contributo, la fiducia e la collaborazione che ogni giorno rendono possibile questo percorso. I risultati raggiunti sono il frutto di un impegno condiviso e rappresentano uno stimolo a continuare a innovare, crescere e operare in modo responsabile.

Con senso di responsabilità e visione verso il futuro, continueremo a perseguire uno sviluppo sostenibile capace di coniugare crescita economica, innovazione, attenzione alle persone e tutela dell'ambiente.

Buona lettura

Sergio Bommarito CEO di Fire Group S.p.A.



Nota metodologica

Il presente Bilancio di Responsabilità è stato predisposto con l'obiettivo di offrire una rappresentazione chiara, completa e trasparente delle nostre performance in ambito ambientale, sociale e di governance (ESG), nel rispetto dei principi di responsabilità e trasparenza che orientano la nostra attività. Il documento illustra i risultati conseguiti nel periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2025.

Il perimetro di rendicontazione dei dati economico-finanziari coincide con quello del Bilancio Consolidato 2025 del Gruppo. Per quanto riguarda invece i dati e le informazioni di natura non finanziaria, il perimetro include 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 diversa indicazione esplicita. Sono escluse le altre Società del Gruppo che, per dimensioni operative e numero di dipendenti, risultano non significative ai fini della rendicontazione ESG.

Il Bilancio di Responsabilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della controllante Fire Group S.p.A. nel mese di maggio 2026.

Al fine di assicurare trasparenza e accountability nella rendicontazione di sostenibilità, il documento è stato redatto su base volontaria in conformità agli standard GRI Sustainability Reporting Standards (edizione 2021), secondo l'approccio "in accordance with" definito dal Global Reporting Initiative.

Il documento intende fornire una visione organica e trasparente delle attività del Gruppo, delle performance raggiunte e degli impatti generati nei confronti degli stakeholder sotto il profilo economico, ambientale e sociale.

Inoltre, in relazione al reporting di sostenibilità al 31 dicembre 2024, il Gruppo Fire ha svolto un'analisi di materialità adottando l'approccio della cosiddetta "double materiality", in linea con i nuovi standard ESRS sviluppati da EFRAG nell'ambito della Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Tale attività era finalizzata ad anticipare gli obblighi informativi inizialmente previsti a partire dal 31 dicembre 2025, successivamente posticipati al 31 dicembre 2027 e infine superati a seguito dell'approvazione del cosiddetto "Pacchetto Omnibus" da parte del Parlamento europeo il 24 febbraio 2026, che ha innalzato le soglie dimensionali per l'applicazione della CSRD a 1.000 dipendenti e 450 milioni di euro di fatturato.

Nonostante il venir meno dell'obbligo normativo, il Gruppo ha deciso di mantenere valida l'analisi di doppia materialità già effettuata, in quanto caratterizzata da un elevato livello di approfondimento e da una visione estesa all'intera catena del valore. Attraverso l'analisi del contesto e delle attività lungo tale catena, che coinvolge anche i fornitori, sono stati identificati gli impatti rilevanti – attuali e potenziali, positivi e negativi – considerando sia gli effetti generati dal Gruppo su economia, ambiente e persone (prospettiva inside-out), sia i fattori esterni in grado di influenzarne le performance economico-finanziarie (prospettiva outside-in).

L'approccio della doppia materialità consente quindi una valutazione completa, che tiene conto sia degli impatti diretti delle attività aziendali sui temi ESG, sia delle implicazioni che tali fattori possono avere sul business e sui risultati economici. In questa prospettiva, la sostenibilità rappresenta non solo un ambito di responsabilità sociale, ma anche un elemento fondamentale per la resilienza aziendale e la gestione dei rischi futuri.

Nel percorso verso un modello di gestione sempre più responsabile, inclusivo e sostenibile, il Gruppo si impegna a migliorare costantemente la qualità e la trasparenza delle proprie performance ESG, contribuendo così al rafforzamento della propria reputazione.

Gli esiti dell'analisi di doppia materialità, che ha portato all'individuazione dei temi e degli impatti rilevanti, hanno costituito la base per la definizione dei contenuti oggetto di rendicontazione. Le tematiche materiali riflettono sia gli impatti più significativi delle attività del Gruppo sull'ambiente e sulla società, sia le possibili influenze dei fattori esterni sulle operazioni e sui risultati economico-finanziari, presenti e futuri.

Il documento è consultabile sul sito www.fire.eu nella sezione "Sostenibilità".

Per ulteriori informazioni sul Bilancio di Responsabilità 2025 del Gruppo Fire è possibile scrivere all'indirizzo: sustainability@fire.eu.

01.

SUSTAINABILITY ROAD

Sustainability board

A partire dal 2006, quando il Gruppo Fire ha avviato la prima rendicontazione delle proprie performance non finanziarie, è iniziato un percorso di impegno crescente verso la sostenibilità, accompagnato da obiettivi via via più ambiziosi. Nel tempo, questo processo non si

è limitato a rispondere alle esigenze ambientali, sociali ed economiche, ma ha favorito una piena integrazione della sostenibilità nella cultura aziendale, diventando un elemento fondamentale nella definizione delle strategie di business e nella gestione quotidiana delle attività.

Nel corso degli anni, il Gruppo ha rafforzato e ampliato il proprio impegno, evolvendo in modo strutturato fino a raggiungere, nel 2021, una tappa decisiva: la formalizzazione della Roadmap di Sostenibilità 2022 - 2024. Questa Roadmap ha rappresentato un punto di svolta, delineando un percorso chiaro e misurabile articolato in diverse fasi e obiettivi, e permettendo un monitoraggio costante dei progressi. Al centro del piano sono state definite oltre 50 iniziative strategiche, pensate per generare un impatto positivo e duraturo in ambito ambientale, sociale ed economico.

Con la conclusione della Roadmap 2022 - 2024, nel 2025 il Gruppo ha proseguito nel rafforzamento del proprio approccio ESG, integrando in modo sempre più profondo la sostenibilità nelle decisioni strategiche e nei processi operativi. In tale contesto, il Consiglio di Amministrazione della capogruppo a maggio 2025 ha approvato la nuova Roadmap di Sostenibilità 2025 - 2027, che rappresenta l'evoluzione naturale del percorso intrapreso e consolida il passaggio da un modello progettuale a un sistema strutturato e permanente di gestione della sostenibilità.

Il 2025 rappresenta quindi un anno di continuità e al tempo stesso di evoluzione, in cui l'esperienza maturata nel triennio precedente ha consentito non solo di consolidare le iniziative già avviate, ma anche di definire un nuovo ciclo strategico orientato a rendere la gestione della sostenibilità ancora più efficace, misurabile e integrata nei processi decisionali aziendali. In questo percorso, il Gruppo conferma il proprio impegno nel generare valore ambientale, sociale ed economico, mantenendo un approccio fondato sul miglioramento continuo e sulla trasparenza nella rendicontazione. Il cuore pulsante della strategia ESG di Fire è la creazione di benessere non solo per l'azienda stessa, ma per tutti gli stakeholder con cui interagisce. Ogni iniziativa è progettata per produrre un impatto concreto e positivo, contribuendo alla crescita sostenibile dell'impresa, al miglioramento delle condizioni di lavoro, al rispetto dell'ambiente e al rafforzamento delle relazioni con partner, clienti, dipendenti e comunità locali. Questo approccio si traduce in azioni misurabili e in un sistema di rendicontazione che monitora costantemente i risultati, garantendo trasparenza, responsabilità e un orientamento continuo al miglioramento.

Roadmap di sostenibilità

La Roadmap 2022-2024 ha rappresentato una tappa fondamentale nel percorso di crescita sostenibile intrapreso dal Gruppo Fire. Durante il triennio, tutte le funzioni aziendali hanno contribuito in modo attivo e collaborativo al raggiungimento degli obiettivi definiti, con il management impegnato nel delineare le linee guida strategiche e nell'orientare le decisioni in materia di sostenibilità. La definizione della roadmap, così come il monitoraggio e la rendicontazione dei progressi, sono stati il risultato di un lavoro condiviso e trasversale, volto ad integrare i principi ESG (Environmental, Social, Governance) nella cultura aziendale. L'obiettivo è stato quello di rendere la sostenibilità un elemento strutturale dell'organizzazione, incorporandola nei processi decisionali, nelle attività operative e nei comportamenti quotidiani.

Consapevoli del fatto che la Roadmap non rappresenti solo un piano di azione a breve termine, ma un impegno a lungo termine che indirizza l'operato e permette di consolidare un modello di business resiliente, innovativo e sempre più orientato alla sostenibilità, il Gruppo ha deciso di proseguire su questa strada tracciando un nuovo percorso per il raggiungimento di nuovi obiettivi ESG attraverso la **Roadmap di Sostenibilità 2025-2027**.

La nuova **Roadmap di Sostenibilità 25-27** del Gruppo Fire proseguirà il percorso strategico intrapreso nel 2022 volto ad integrare i principi ESG nelle attività aziendali, attraverso iniziative mirate in diversi ambiti. Tra le principali azioni previste per il prossimo triennio vi sono, in particolare, il

rafforzamento della cultura etica e della compliance, la promozione della sostenibilità nella supply chain con la pubblicazione di un **Codice di Condotta Fornitori** e una **Policy sugli Acquisti Sostenibili**, nonché il monitoraggio e la riduzione delle emissioni di **CO₂**. Sul piano del benessere aziendale, si prevede di introdurre strumenti di ascolto, programmi di welfare e iniziative per un migliore **equilibrio vita-lavoro**, inclusa l'evoluzione dello **smart working** volto a supportare esigenze di conciliazione familiare e logistiche, promuovendo inclusività e sostenibilità organizzativa. Inoltre, la Roadmap 25-27 prevede investimenti nell'**efficientamento energetico**, nella digitalizzazione dei processi e nell'adozione di tecnologie innovative, contribuendo a un modello di sviluppo responsabile e orientato alla creazione di valore condiviso.



Di seguito le iniziative ed i progetti completati al 2025:

PILASTRO	INIZIATIVA COMPLETATA
CREDIT MANAGEMENT QUALE LEVA DI SOSTENIBILITÀ NEL SISTEMA ECONOMICO	Progetto DSC_predisporre un portale che fornisca self collection. Il portale permetterà al gestore la possibilità di usufruire di una serie di servizi (es. modulo formazione, job placement)
	Introdurre nel sistema incentivante degli operatori di phonia e della rete esattoriale degli elementi di qualità (Quality Score)
	Maggiore trasparenza e tempestività nella gestione dei reclami e delle contestazioni
GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ E ETICA DEL BUSINESS	Pubblicazione di un Codice di Condotta per Fornitori e della Policy di Acquisti Sostenibili
	Sottoscrizione di una polizza assicurativa catastrofale per la protezione degli asset aziendali dai rischi climatici e ambientali
CURA DEL CAPITALE UMANO	Rivedere il regolamento sullo Smart working prevedendo delle condizioni di maggior favore per identificate categorie svantaggiate
	Formazione e certificazione su ISO 30415:2021 (Diversity e Inclusion) e UNI PDR 125:2022 (Parità di genere)

I temi materiali e l'analisi di doppia materialità

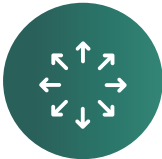
Il Gruppo Fire ha avviato un percorso strutturato, nel precedente periodo di rendicontazione, per identificare i temi materiali da rendicontare, in linea con il proprio impegno verso una comunicazione chiara, trasparente e completa delle iniziative e delle attività legate alla sostenibilità.

L'analisi di materialità ha l'obiettivo di individuare i temi ritenuti rilevanti — o “materiali” — ovvero quelli che possono influenzare in modo significativo le decisioni, le attività e le performance del Gruppo e dei suoi stakeholder

sotto il profilo economico, ambientale e sociale, includendo anche gli aspetti connessi ai diritti umani.

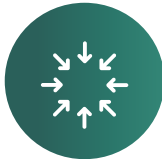
Per garantire una valutazione completa e accurata, il Gruppo ha adottato l'approccio della **doppia materialità**, che considera sia l'impatto delle attività aziendali sull'economia, sulla società e sull'ambiente, sia il modo in cui i fattori ESG possono a loro volta incidere sulle performance e sulla solidità del Gruppo.

Il concetto di doppia materialità si basa su due prospettive distinte:



PROSPETTIVA INSIDE-OUT (IMPACT MATERIALITY):

riguarda la valutazione degli impatti, sia positivi che negativi, che le attività e le operazioni aziendali legate a tematiche ESG possono generare verso l'esterno, come persone e ambiente. Gli aspetti vengono considerati materialmente impattanti se hanno un effetto rilevante sugli stakeholder, sull'ambiente e sulla società in generale, a prescindere dal loro impatto diretto sui risultati finanziari dell'azienda.



PROSPETTIVA OUTSIDE-IN (FINANCIAL MATERIALITY):

si concentra sulla valutazione dei rischi e delle opportunità derivanti dalla gestione delle tematiche ESG, in relazione ai loro effetti sulle performance economiche e finanziarie dell'azienda. In questo caso, l'attenzione si sposta su come i fattori esterni possano influenzare l'azienda. Un fattore è considerato materialmente rilevante sotto il profilo finanziario se ha o potrebbe avere un impatto significativo sulla situazione patrimoniale e finanziaria dell'azienda, sul suo risultato economico e sui flussi di cassa, nonché sull'accesso a finanziamenti e sul costo del capitale nel breve, medio e lungo termine.

Il processo di analisi della doppia materialità si è sviluppato seguendo le fasi metodologiche riportate di seguito:

1	ANALISI BENCHMARK DI SETTORE
2	IDENTIFICAZIONE DEGLI IRO
3	VALUTAZIONE DELLA IMPACT E FINANCIAL MATERIALITY
4	DEFINIZIONE TEMI MATERIALI E DOUBLE MATERIALITY MATRIX

1 La prima fase ha previsto un’**analisi di benchmark** sui principali “peer” di settore, con l’obiettivo di comprendere il posizionamento del Gruppo e individuare possibili aree di miglioramento. Questa attività ha permesso di ottenere una panoramica dettagliata su come le tematiche ESG vengono affrontate dalle aziende operanti nello stesso contesto di Fire. A tal fine, è stato selezionato un campione di imprese comparabili per attività e dimensioni, analizzando informazioni quantitative e qualitative relative alle loro pratiche di sostenibilità, utilizzando come fonti bilanci di sostenibilità, dichiarazioni non finanziarie, report annuali, pubblicazioni aziendali e ricerche di settore. Successivamente, i risultati del benchmarking sono stati confrontati con le attività e la strategia del Gruppo Fire, così da evidenziare sia i punti di forza sia le aree che offrono margini di miglioramento nelle performance ESG.

2 **Individuazione degli IRO (Impatti, Rischi e Opportunità).** Il processo descritto ha consentito di identificare i temi potenzialmente materiali, dai quali sono stati individuati gli impatti, sia positivi che negativi, relativi alla prospettiva inside-out. Successivamente, sono stati associati a tali impatti i rischi o le opportunità legati alla prospettiva outside-in.

Di seguito i temi individuati:

TEMI INDIVIDUATI	IMPATTI (Impact Materiality)	RISCHI/OPPORTUNITÀ (Financial Materiality)
Emissioni	Produzione di emissioni climalteranti indirette lungo la catena del valore a monte causate dal trasporto dei fornitori e dall'uso di software e infrastrutture IT.	Danni alle strutture aziendali dovuti all'incremento degli eventi climatici estremi.
Emissioni	L'aumento delle emissioni di gas serra, derivante dai sistemi di riscaldamento, condizionamento, illuminazione degli uffici, dalla piattaforma tecnologica, nonché dagli spostamenti casa-lavoro e dai viaggi di lavoro del personale aziendale, contribuisce ad aggravare la carbon footprint complessiva dell'azienda, limitando gli sforzi verso una maggiore sostenibilità ambientale.	Perdita di clienti in caso di mancata trasparenza e disclosure in termini di obiettivi ambientali (rischio di non essere selezionati come fornitori qualificati).
Emissioni		Legislazioni sempre più stringenti (es. regolamenti UE come il Green Deal o la Direttiva sulla Due Diligence di Sostenibilità) possono aumentare i costi di adeguamento (riduzione delle emissioni, utilizzo di energie rinnovabili).
Emissioni		Investire in soluzioni di efficienza energetica consente di ridurre i consumi di CO ₂ derivanti dall'attività quotidiana e abbattere i costi energetici.
Occupazione	Un miglior equilibrio tra vita privata e lavoro, riducendo stress e aumentando il benessere generale dei dipendenti è favorito dalla possibilità di usufruire dello smart working, il quale offre flessibilità oraria e la possibilità di lavorare da remoto.	Dipendenti demotivati e oggetto del fenomeno “quiet-quitting”, con ricadute negative sulla produttività aziendale. Il Gruppo potrebbe trovarsi a dover affrontare costi significativi per il reclutamento di nuovo personale con competenze specifiche.
Occupazione		Rischio di perdita di figure molto competenti per la mancanza di allineamento salariale rispetto ad altri peer di settore.

TEMI INDIVIDUATI	IMPATTI (Impact Materiality)	RISCHI/OPPORTUNITÀ (Financial Materiality)
Occupazione	Un eccessivo investimento in innovazione e digitalizzazione dei processi può comportare una riduzione del numero di risorse umane coinvolte nell'attività produttiva.	
Occupazione	Migliorare le condizioni di lavoro attraverso la riduzione delle attività manuali e facilitare l'inclusione favorisce un ambiente di lavoro più accessibile e stimolante.	
Occupazione	Il benessere di ciascun dipendente e il livello di competenze aumentano garantendo una continua formazione.	L'assenza di adeguati investimenti nella formazione e nello sviluppo delle competenze dei dipendenti potrebbe portare ad un obsolescenza delle competenze. Questo può portare a una riduzione della produttività e della qualità del lavoro. La mancanza di competenze adeguate può inoltre limitare la capacità dell'azienda di innovare e rispondere alle esigenze del mercato, riducendo la sua quota di mercato e la crescita dei ricavi.
Pratiche di lavoro dei fornitori	Infortuni, malattie professionali e incidenti sul posto di lavoro, causando danni fisici e psicologici ai dipendenti della catena del valore a monte.	
Diversità e uguaglianza	Creare un ambiente di lavoro equo che valorizza la diversità e stimola la collaborazione promuovendo l'uguaglianza di genere e pratiche inclusive.	
Occupazione locale	Contribuire alla creazione di occupazione e sviluppo del tessuto imprenditoriale favorendo la crescita di filiere locali nei territori in cui il Gruppo opera e creare consapevolezza in materia di gestione del credito attraverso corsi di educazione finanziaria.	
Occupazione locale	Creazioni di posti di lavoro lungo tutta la catena del valore.	
Privacy del cliente	Rafforzamento della reputazione aziendale e consolidamento della fiducia dei clienti attraverso una gestione corretta e riservata delle loro pratiche, garantendo trasparenza e sicurezza nelle operazioni.	Investire in sistemi di protezione della riservatezza dei dati e delle informazioni dei consumatori offre al gruppo l'opportunità di migliorare la fidelizzazione dei clienti, ridurre i costi associati a controversie per violazioni della privacy e incrementare la redditività a lungo termine.
Privacy del cliente	Tutela degli stakeholder interni ed esterni attraverso pratiche di due diligence solide, adozione di standard di trasparenza e integrità.	
Presenza sul mercato	Re-inclusione delle persone in difficoltà di pagamento nel ciclo virtuoso del credito.	
Presenza sul mercato	Una migliore customer journey permette di aumentare la fidelizzazione, migliorare la reputazione, creando un vantaggio competitivo sostenibile nel lungo periodo.	

TEMI INDIVIDUATI	IMPATTI (Impact Materiality)	RISCHI/OPPORTUNITÀ (Financial Materiality)
Governance, impegni etici e integrità	Fiducia di stakeholder interni ed esterni grazie all'efficacia della governance nella diffusione di valori, della cultura e dei principi etici aziendali.	Una gestione inadeguata dei rapporti con i fornitori, specialmente riguardo alle prassi di pagamento, può portare a problemi di liquidità e danni alla reputazione. Pagamenti ritardati o mancati possono compromettere le relazioni con i fornitori, portando a interruzioni nella catena di fornitura e possibili azioni legali.
Governance, impegni etici e integrità	Favorire un ambiente di lavoro collaborativo e stimolante, aumentando la motivazione e la fiducia di tutti gli stakeholders tramite una cultura d'impresa solida e inclusiva, orientata alla trasparenza e al rispetto delle normative.	Investire in una solida cultura d'impresa basata su valori etici, trasparenza e responsabilità sociale può offrire vantaggi economici significativi. Un ambiente positivo che valorizza i dipendenti e promuove una governance responsabile attrae talenti migliori, riduce i costi legati al turnover e migliora la produttività. Inoltre, può rafforzare la reputazione aziendale, attirando nuovi investitori eticamente orientati e clienti fidelizzati, con un ritorno finanziario a lungo termine.
Governance, impegni etici e integrità		L'incoerenza tra i valori dichiarati e le pratiche reali può portare a scandali che danneggiano gravemente la reputazione del Gruppo. In alcuni casi, potrebbero esserci conflitti tra gli obiettivi etici dell'azienda e le aspettative di massimizzazione del profitto da parte degli azionisti. La perdita di fiducia da parte di clienti, investitori e altre parti interessate può tradursi in una diminuzione del valore delle azioni e nella perdita di opportunità di business.
Impatti economici indiretti	Rimessa in circolo di asset inoperosi grazie all'attività di gestione del credito.	

I temi e gli impatti rilevanti identificati sono stati successivamente sottoposti a una fase di coinvolgimento degli stakeholder, che ha permesso di prioritizzare le tematiche in base alla loro rilevanza. Questo processo è stato cruciale per definire i temi materiali per il Gruppo, che costituiscono la base su cui si fonda l'informativa contenuta nel Bilancio di Responsabilità.

3 Stakeholder engagement

Il coinvolgimento degli stakeholder rappresenta una fase centrale nel processo di analisi di materialità, poiché il confronto diretto consente di comprendere in profondità aspettative e preoccupazioni dei diversi interlocutori. Per raccogliere opinioni sui temi e sugli impatti ritenuti più rilevanti, il Gruppo Fire ha sviluppato una survey articolata in impatti positivi e negativi, pensata per valutare il livello di importanza attribuito ai temi identificati.

Alla consultazione hanno partecipato diversi gruppi di stakeholder, sia **interni che esterni**, tra cui dipendenti e altri lavoratori, fornitori e partner commerciali, società e professionisti operanti nella gestione del credito, oltre ai committenti, garantendo così una visione ampia e rappresentativa delle priorità percepite.

STAKEHOLDER INTERNI



Dipendenti e altri lavoratori

STAKEHOLDER ESTERNI

Fornitori e partner commerciali



Società e professionisti



Committenti



**STAKEHOLDER
ENGAGEMENT**

Gli Stakeholder sono stati invitati ad assegnare un punteggio da 1 a 5 in base alla rilevanza degli impatti identificati, con la seguente scala di valori:

1 = Non significativo 2 = Poco significativo 3 = Significativo 4 = Molto significativo 5 = Estremamente significativo

In totale, i questionari somministrati agli stakeholder hanno ricevuto 194 risposte. La survey è stata strutturata con domande specifiche riguardanti i temi identificati, in modo da raccogliere valutazioni sugli impatti effettivi e potenziali sui vari ambiti: ambientale, sociale e di governance.

I risultati ottenuti sono stati analizzati per identificare le priorità degli stakeholder rispetto ai temi e impatti chiave. In particolare, è emersa una chiara indicazione su quali tematiche siano considerate più critiche per il Gruppo Fire, definendo un ordine di priorità, che orienta le future iniziative di sostenibilità del Gruppo. Questo processo ha assicurato che la strategia di sostenibilità del Gruppo risponda alle esigenze e preoccupazioni reali degli stakeholder, promuovendo un approccio più responsabile, trasparente e orientato alla creazione di valore condiviso.

4 Valutazione dell'Impact e Financial Materiality

4.1) Prospettiva Inside-Out:

Gli impatti sono stati successivamente valutati dal management del Gruppo Fire. In particolare, è stata esaminata la portata sia degli impatti negativi che di quelli positivi.

- **Impatto positivo:** la valutazione si basa su tre parametri ovvero la Scala (significatività dell'impatto), l'Ambito (diffusione dell'impatto) e la Probabilità (valutazione della possibilità che l'impatto si verifichi);
- **Impatto negativo:** la valutazione si basa su quattro parametri ovvero la Scala (significatività dell'impatto), l'Ambito (diffusione dell'impatto), Rimediabilità (la difficoltà nel ridurre o annullare le conseguenze negative) e la Probabilità.

Di seguito è riportata la formula utilizzata per calcolare la portata di entrambi gli impatti, sia negativi che positivi:

$$Portata\ impatto\ negativo = \left[\frac{(Scala + Ambito + Rimediabilità)}{3} \right] * Probabilità$$

$$Portata\ impatto\ positivo = \left[\frac{(Scala + Ambito)}{2} \right] * Probabilità$$

4.2) Prospettiva Outside-In:

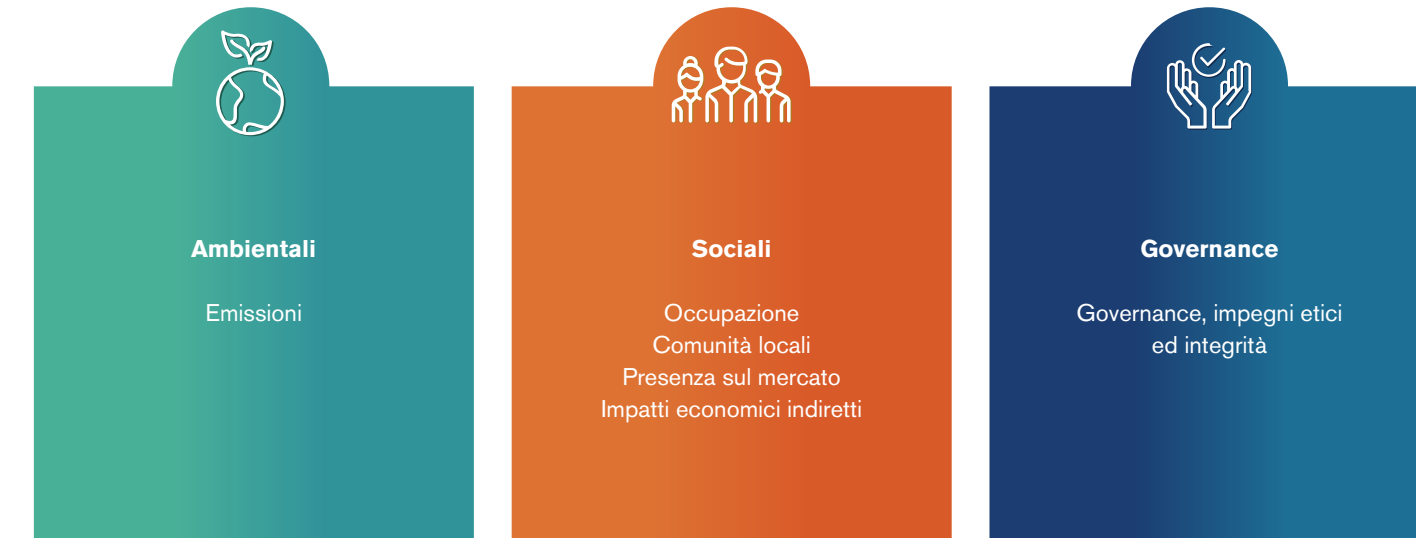
Per ciascun tema rilevante sono stati valutati i rischi e le opportunità associati, analizzando l'impatto di questi elementi sulle performance economiche e finanziarie del Gruppo. Ogni impatto è stato esaminato considerando due fattori principali:

- **Dimensione potenziale degli effetti finanziari:** questa variabile misura l'entità con cui le conseguenze, sia positive che negative, di un impatto possano influenzare gli indicatori economico-finanziari del Gruppo;
- **Probabilità dell'impatto:** indica la probabilità che un determinato evento si verifichi in un dato contesto, valutando la frequenza con cui ci si aspetta che tale evento accada.

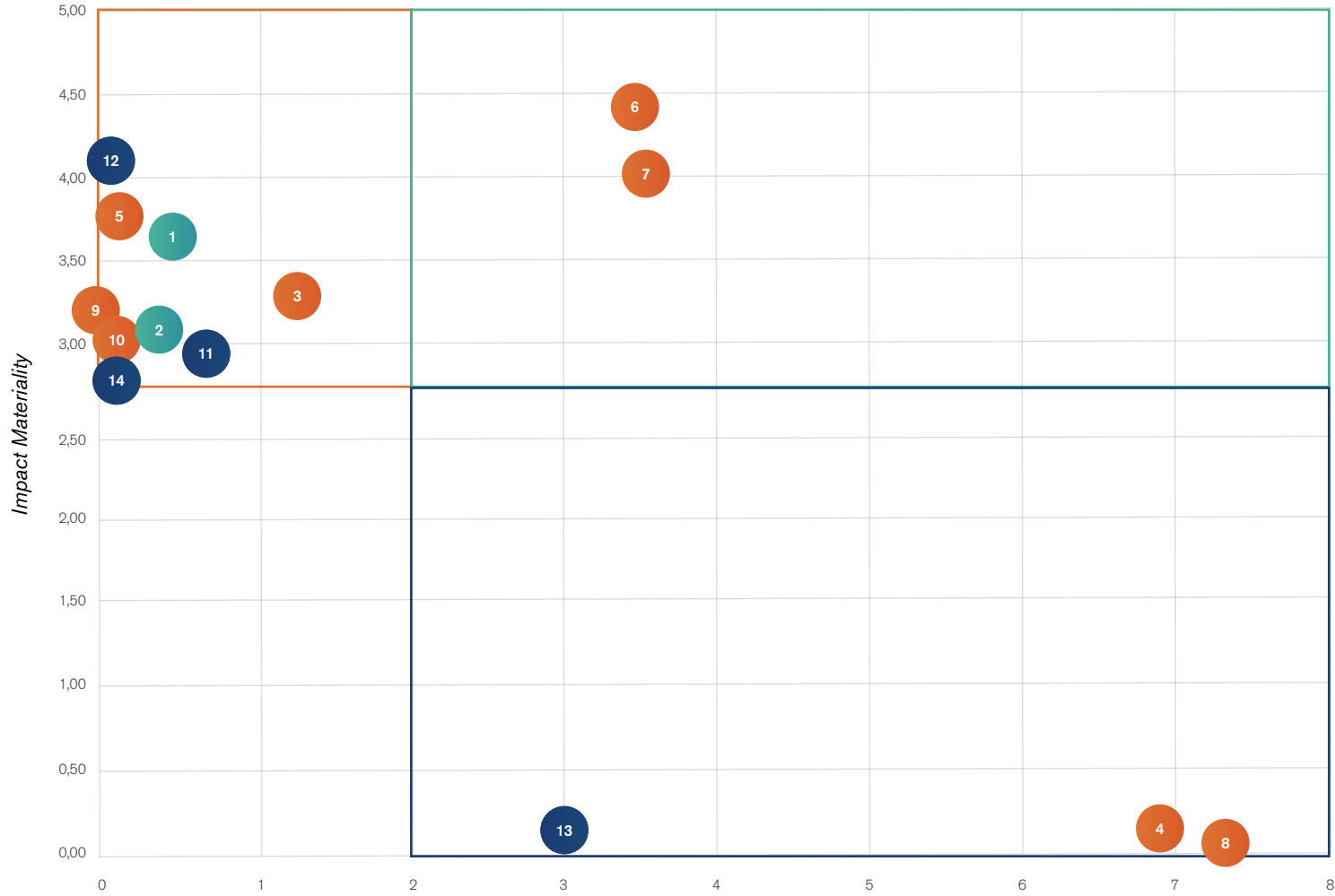
Di seguito è presentata la formula utilizzata per calcolare la portata di ciascun impatto:

$$Portata\ impatto = Dimensione\ potenziale\ degli\ effetti\ finanziari * Probabilità$$

5 Definizione temi materiali e Double Materiality Matrix. I risultati emersi dalla fase di valutazione hanno fornito i dati necessari per definire l'elenco finale degli IRO materiali, che costituiscono la base per la redazione del Bilancio di Responsabilità. In questo processo sono stati individuati i temi materiali di natura ambientale, sociale e di governance, che sono risultati significativi secondo la prospettiva “inside-out” dell'Impact Materiality, la prospettiva “outside-in” della Financial Materiality. Di seguito si riportano le tematiche risultate materiali dall'analisi:



Aggregando i risultati delle due prospettive si ottiene la **matrice di doppia materialità**, dove l’asse delle ascisse rappresenta i punteggi relativi all’Impact Materiality (prospettiva inside-out), mentre l’asse delle ordinate riporta i punteggi relativi alla **Financial Materiality** (prospettiva outside-in).

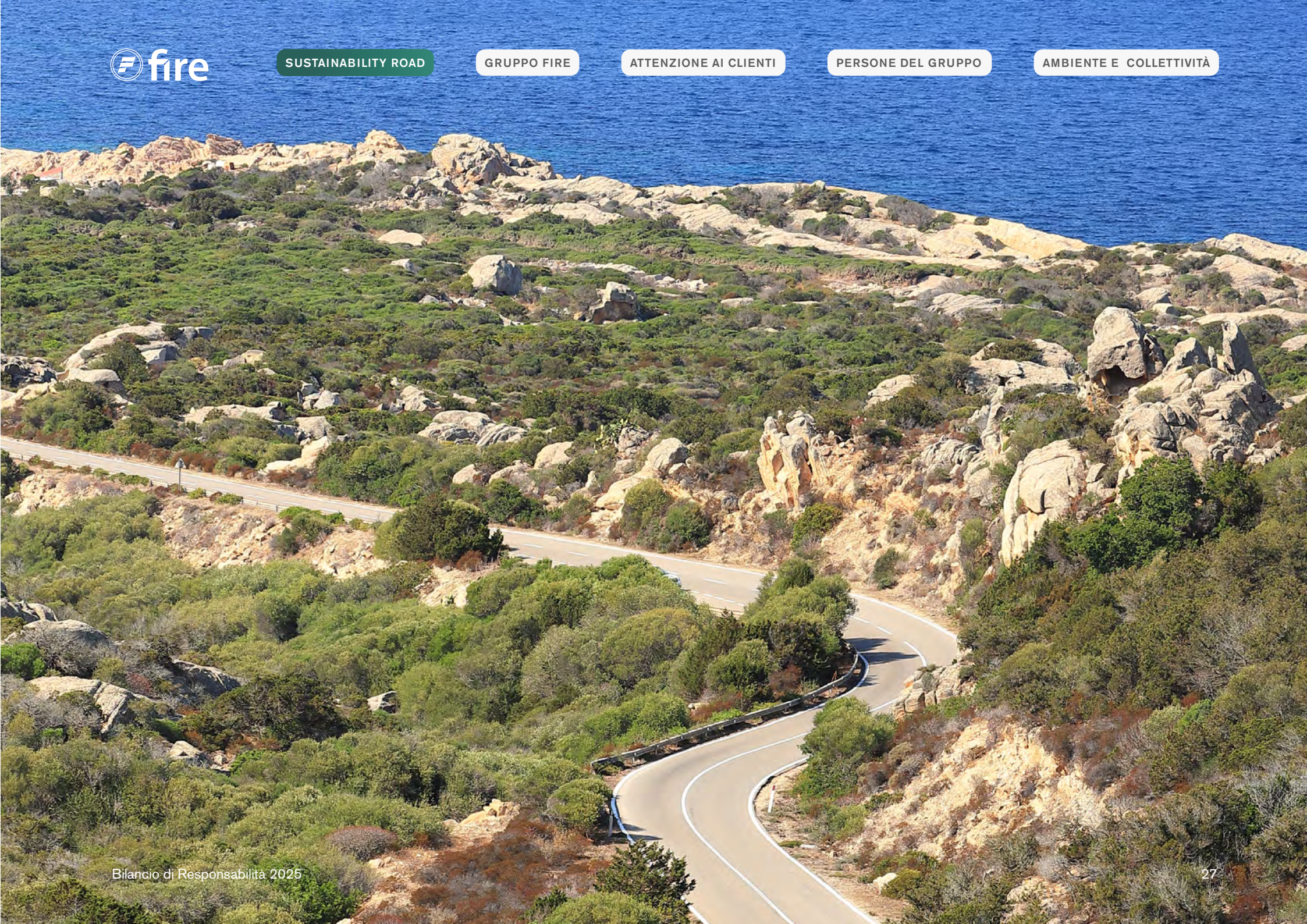


	TEMI INDIVIDUATI	IMPATTI (Impact Materiality)	RISCHI/OPPORTUNITÀ (Financial Materiality)
1	Emissioni	Produzione di emissioni climalteranti indirette lungo la catena del valore a monte causate dal trasporto dei fornitori e dall'uso di software e infrastrutture IT.	
2	Emissioni	L'aumento delle emissioni di gas serra, derivante dai sistemi di riscaldamento, condizionamento, illuminazione degli uffici, dalla piattaforma tecnologica, nonché dagli spostamenti casa-lavoro e dai viaggi di lavoro del personale aziendale, contribuisce ad aggravare la carbon footprint complessiva dell'azienda, limitando gli sforzi verso una maggiore sostenibilità ambientale.	
3	Occupazione	Un miglior equilibrio tra vita privata e lavoro, riducendo stress e aumentando il benessere generale dei dipendenti è favorito dalla possibilità di usufruire dello smart working, il quale offre flessibilità oraria e la possibilità di lavorare da remoto.	
4	Occupazione		Rischio di perdita di figure molto competenti per la mancanza di allineamento salariale rispetto ad altri peer di settore
5	Comunità locali	Contribuire alla creazione di occupazione e sviluppo del tessuto imprenditoriale favorendo la crescita di filiere locali nei territori in cui il Gruppo opera e creare consapevolezza in materia di gestione del credito attraverso corsi di educazione finanziaria.	
6	Privacy dei clienti	Rafforzamento della reputazione aziendale e consolidamento della fiducia dei clienti attraverso una gestione corretta e riservata delle loro pratiche, garantendo trasparenza e sicurezza nelle operazioni.	
7	Privacy dei clienti	Tutela degli stakeholder interni ed esterni attraverso pratiche di due diligence solide, adozione di standard di trasparenza e integrità.	
8	Privacy dei clienti		Investire in sistemi di protezione della riservatezza dei dati e delle informazioni dei consumatori offre al gruppo l'opportunità di migliorare la fidelizzazione dei clienti, ridurre i costi associati a controversie per violazioni della privacy e incrementare la redditività a lungo termine.
9	Privacy dei clienti	Re-inclusione delle persone in difficoltà di pagamento nel ciclo virtuoso del credito.	
10	Privacy dei clienti	Una migliore customer journey permette di aumentare la fidelizzazione, migliorare la reputazione, creando un vantaggio competitivo sostenibile nel lungo periodo.	

	TEMI INDIVIDUATI	IMPATTI (Impact Materiality)	RISCHI/OPPORTUNITÀ (Financial Materiality)
11	Governance, impegni etici e integrità	Fiducia di stakeholder interni ed esterni grazie all'efficacia della governance nella diffusione di valori, della cultura e dei principi etici aziendali	Investire in una solida cultura d'impresa basata su valori etici, trasparenza e responsabilità sociale può offrire vantaggi economici significativi. Un ambiente positivo che valorizza i dipendenti e promuove una governance responsabile attrae talenti migliori, riduce i costi legati al turnover e migliora la produttività. Inoltre, può rafforzare la reputazione aziendale, attirando nuovi investitori eticamente orientati e clienti fidelizzati, con un ritorno finanziario a lungo termine.
12	Governance, impegni etici e integrità	Favorire un ambiente di lavoro collaborativo e stimolante, aumentando la motivazione e la fiducia di tutti gli stakeholders tramite una cultura d'impresa solida e inclusiva, orientata alla trasparenza e al rispetto delle normative	
13	Governance, impegni etici e integrità		
14	Impatti economici indiretti	Rimessa in circolo di asset inoperosi grazie all'attività di gestione del credito	L'incoerenza tra i valori dichiarati e le pratiche reali può portare a scandali che danneggiano gravemente la reputazione del Gruppo. In alcuni casi, potrebbero esserci conflitti tra gli obiettivi etici dell'azienda e le aspettative di massimizzazione del profitto da parte degli azionisti. La perdita di fiducia da parte di clienti, investitori e altre parti interessate può tradursi in una diminuzione del valore delle azioni e nella perdita di opportunità di business.

Dall'analisi effettuata, è emerso che le tematiche relative alla **Privacy dei clienti** risultano materiali per entrambe le prospettive analizzate, poiché si collocano nella parte superiore destra della matrice (indicata dal riquadro verde), che corrisponde alla sezione con i punteggi più elevati.

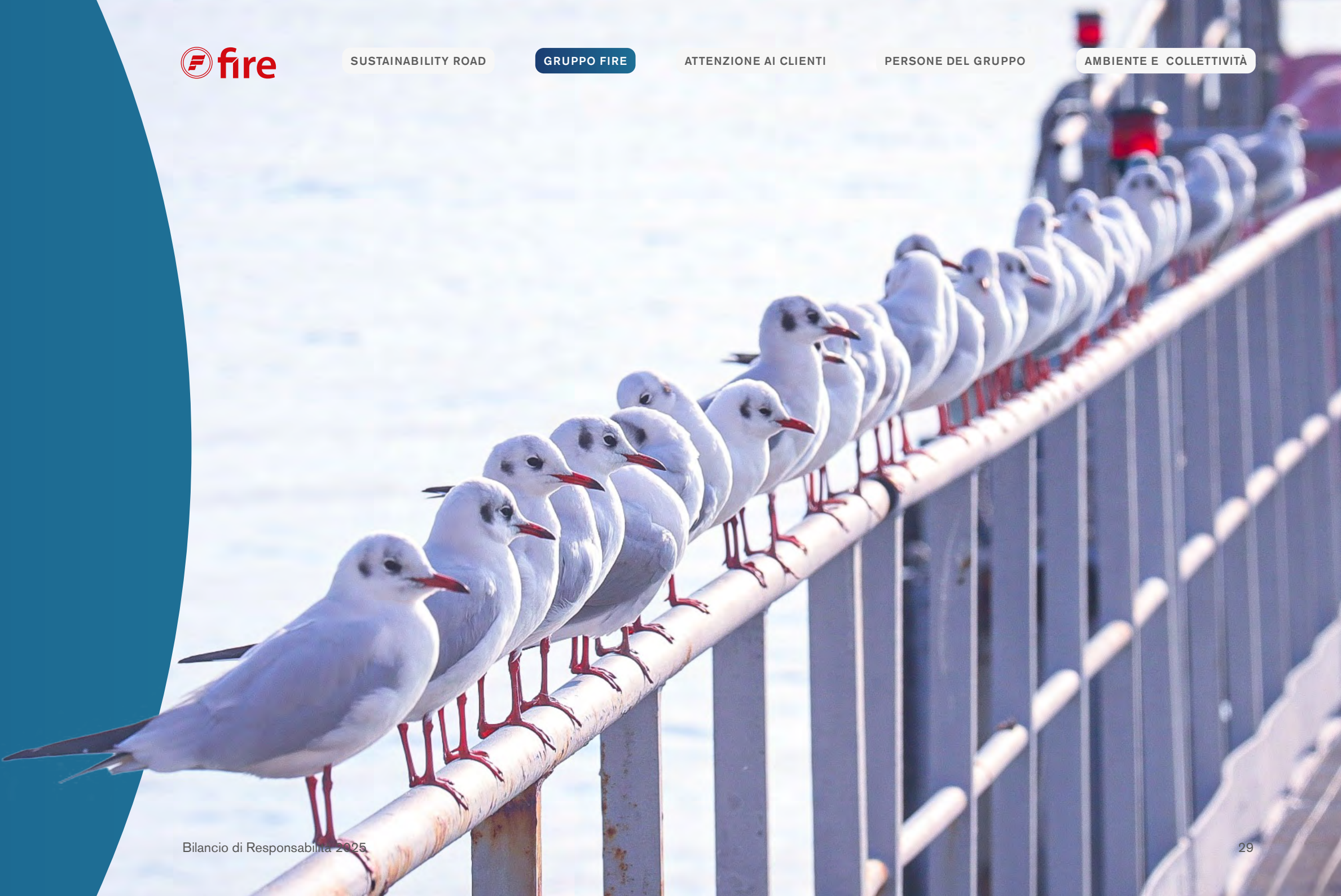
Le altre tematiche identificate nella matrice sono comunque rilevanti per il Gruppo, in quanto risultano materiali per almeno una delle due prospettive: nell'asse delle ordinate si trovano le tematiche materiali secondo la prospettiva **Inside-Out** (Impact Materiality), racchiuse nel riquadro arancione in alto a sinistra, mentre nell'asse delle ascisse si trovano quelle materiali secondo la prospettiva **Outside-In** (Financial Materiality), racchiuse nel riquadro blu in basso a destra.



IL GRUPPO FIRE

Di seguito si riportano i temi materiali trattati nel capitolo con relativi impatti, rischi e opportunità ritenuti rilevanti dagli stakeholder del Gruppo.

TEMI MATERIALI	IMPATTI (Impact Materiality)	RISCHI/OPPORTUNITÀ (Financial Materiality)
Governance, impegni etici e integrità	Fiducia di stakeholder interni ed esterni grazie all'efficacia della governance nella diffusione di valori, della cultura e dei principi etici aziendali.	Investire in una solida cultura d'impresa basata su valori etici, trasparenza e responsabilità sociale può offrire vantaggi economici significativi. Un ambiente positivo che valorizza i dipendenti e promuove una governance responsabile attrae talenti migliori, riduce i costi legati al turnover e migliora la produttività. Inoltre, può rafforzare la reputazione aziendale, attirando nuovi investitori eticamente orientati e clienti fidelizzati, con un ritorno finanziario a lungo termine.
Governance, impegni etici e integrità	Favorire un ambiente di lavoro collaborativo e stimolante, aumentando la motivazione e la fiducia di tutti gli stakeholder tramite una cultura d'impresa solida e inclusiva, orientata alla trasparenza e al rispetto delle normative.	L'incoerenza tra i valori dichiarati e le pratiche reali può portare a scandali che danneggiano gravemente la reputazione del Gruppo. In alcuni casi, potrebbero esserci conflitti tra gli obiettivi etici dell'azienda e le aspettative di massimizzazione del profitto da parte degli azionisti. La perdita di fiducia da parte di clienti, investitori e altre parti interessate può tradursi in una diminuzione del valore delle azioni e nella perdita di opportunità di business.
Privacy dei clienti	Rafforzamento della reputazione aziendale e consolidamento della fiducia dei clienti attraverso una gestione corretta e riservata delle loro pratiche, garantendo trasparenza e sicurezza nelle operazioni.	Investire in sistemi di protezione della riservatezza dei dati e delle informazioni dei consumatori offre al gruppo l'opportunità di migliorare la fidelizzazione dei clienti, ridurre i costi associati a controversie per violazioni della privacy e incrementare la redditività a lungo termine.
Presenza sul mercato	Una migliore customer journey permette di aumentare la fidelizzazione, migliorare la reputazione, creando un vantaggio competitivo sostenibile nel lungo periodo.	



La Governance del Gruppo: Impegni etici e integrità

IMPATTO POSITIVO CORRELATO

Favorire un ambiente di lavoro collaborativo e stimolante, aumentando la motivazione e la fiducia di tutti gli stakeholder tramite una cultura d'impresa solida e inclusiva, orientata alla trasparenza e al rispetto delle normative.

OPPORTUNITA' CORRELATA

Investire in una solida cultura d'impresa basata su valori etici, trasparenza e responsabilità sociale può offrire vantaggi economici significativi. Un ambiente positivo che valorizza i dipendenti e promuove una governance responsabile attrae talenti migliori, riduce i costi legati al turnover e migliora la produttività. Inoltre, può rafforzare la reputazione aziendale, attirando nuovi investitori eticamente orientati e clienti fidelizzati, con un ritorno finanziario a lungo termine.

Il modello di governance del Gruppo segue un approccio tradizionale, strutturato in modo da garantire una gestione chiara, trasparente ed efficiente delle attività aziendali. Questo schema di governance prevede una serie di organi che lavorano in sinergia per monitorare e indirizzare le operazioni del Gruppo in modo coerente con i suoi obiettivi strategici e i principi di sostenibilità.



ASSEMBLEA DEI SOCI



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE



COLLEGIO SINDACALE

Un elemento centrale di una governance efficace è il costante impegno nel promuovere un ambiente di lavoro collaborativo e stimolante, fondamentale per motivare le persone e consolidare la fiducia degli stakeholder. Al centro di questo approccio vi è la costruzione di una cultura aziendale solida e inclusiva, improntata alla trasparenza e al rispetto delle normative, che consente al **Gruppo** non solo di rafforzare la propria reputazione interna, ma anche di mantenere relazioni positive con partner, clienti e investitori. Tale impostazione contribuisce inoltre a generare un ritorno finanziario sostenibile nel lungo periodo, favorendo un ciclo virtuoso di crescita che sostiene l'intero ecosistema aziendale.

Parallelamente, il Gruppo dimostra un impegno concreto verso il **benessere delle proprie persone** e verso la responsabilità sociale: un ambiente lavorativo positivo, supportato da una governance responsabile e orientata alla valorizzazione dei talenti, rappresenta infatti un vantaggio competitivo, alimentando fiducia e stabilità e traducendosi in una maggiore produttività e in una migliore capacità di affrontare le sfide del mercato.

L'Assemblea dei Soci di Fire Group, *holding* del Gruppo Fire, riunitasi in data 23 aprile 2026, ha confermato il Consiglio di Amministrazione composto da 4 membri. Tutti gli amministratori devono essere in possesso dei requisiti di **eleggibilità, professionalità, onorabilità** e almeno due di essi devono possedere il requisito di **indipendenza**.



Angelo
Barbarulo

Chairman
Fire Group S.p.A.



Francesco
Vermiglio

Board Member
Fire Group S.p.A.



Sergio
Bommarito

Chief Executive Officer
Fire Group S.p.A.



Antonio
Bommarito

Board Member
Fire Group S.p.A.

Il Consiglio di Fire Group è supportato nelle sue attività da **tre comitati direzionali**, che svolgono un ruolo fondamentale nel garantire l'efficacia e la trasparenza delle decisioni strategiche:

Il **Comitato per le Risorse Umane**, composto da quattro membri, ha il compito di esaminare i temi legati alla gestione del personale, concentrandosi in particolare su formazione e sviluppo, reclutamento e diversità, approfondendo le questioni relative allo sviluppo strategico, con l'obiettivo di adottare le best practice del settore. Tra i suoi incarichi, il Comitato è responsabile di formulare proposte per la remunerazione degli Amministratori con incarichi specifici, definire i criteri per la compensazione del Management e monitorare l'implementazione delle decisioni assunte. Tutti gli amministratori devono possedere i requisiti di eleggibilità, professionalità e onorabilità, con almeno due di essi che devono soddisfare il requisito di indipendenza.

Il **Comitato per il Controllo e i Rischi e Sostenibilità**, composto da sei membri, fornisce supporto al Consiglio di Amministrazione nelle valutazioni e decisioni relative al sistema di controllo interno, alla gestione dei rischi e all'approvazione delle relazioni finanziarie periodiche. Il Comitato assiste il Board anche nella definizione delle linee guida per il sistema di controllo interno e la gestione dei rischi, monitorando periodicamente la sua adeguatezza in relazione alle caratteristiche della Società e al profilo di rischio assunto. Inoltre, garantisce il funzionamento efficace di tale sistema, assicurando che i principali rischi aziendali (in ambito compliance, finanziari e operativi) siano correttamente identificati, valutati, gestiti e monitorati. Il Comitato svolge anche un ruolo di supervisione sull'autonomia, l'adeguatezza, l'efficacia e l'efficienza della funzione Internal Audit, che può richiedere verifiche su aree aziendali specifiche, comunicando al contempo al Presidente del Collegio Sindacale. Per quanto riguarda la Sostenibilità, il Comitato coordina la preparazione del bilancio di sostenibilità del Gruppo, esaminando e valutando il suo contenuto e supportando il Consiglio di Amministrazione nell'identificazione e nella decisione sui temi ESG rilevanti, al fine di favorire la generazione di valore sostenibile nel medio-lungo periodo.

Il **Comitato Acquisto Crediti e Investimenti**, composto da cinque membri, elabora le linee guida per le operazioni di acquisto di portafogli NPL e per gli investimenti in note emesse da società di cartolarizzazione. In particolare, il Comitato esamina e valuta le opportunità di investimento proposte dal responsabile Sales NPL & Portfolio Acquisition, selezionando gli investimenti da perseguire in conformità con le normative legali vigenti. Le sue decisioni si basano su una valutazione approfondita degli aspetti economici, finanziari e dei rischi associati a ciascun investimento. Inoltre, il Comitato monitora con cadenza almeno trimestrale l'andamento degli investimenti effettuati, esaminando anche eventuali proposte di disinvestimento per garantire una gestione ottimale del portafoglio.

Collegio sindacale

I membri del Collegio Sindacale di Fire Group in carica fino alla data di approvazione del bilancio del 31 dicembre 2027, sono:



Vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e sul suo corretto funzionamento avendo assunto informazioni e flussi in via sistematica dai responsabili dei controlli di secondo e terzo livello e ogni altra informazione ritenuta rilevante.

Il percorso del Gruppo

1992

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

1993
2006

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

2007
2009

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

2010
2015

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

2016
2019

Fitch Ratings assegna prima e poi conferma i rating ABSS2+ e RSS2+ a Fire. Sergio Bommarito è tra i fondatori del Forum UNIREC-CONSUMATORI, contribuisce alla stesura del relativo Codice di Condotta. Fire ottiene la certificazione ISO27001:2013 per la gestione della sicurezza delle informazioni. Fire Group acquisisce un ulteriore 20% di quote di Creset.

2020
2021

Prende forma un piano di investimenti per la digitalizzazione dei processi. È il biennio dell'ulteriore consolidamento della presenza nel segmento delle operazioni di cartolarizzazione assistite da GACS e in area NPL e Unlikely To Pay. L'arrivo della pandemia da Covid-19 pone nel biennio diverse sfide organizzative, superate dal Gruppo con successo e facendo registrare risultati finanziari di eccellenza. Fitch promuove Fire S.p.A.: assegnando rating 'ABSS1-' e confermando il rating 'RSS2+'. Fire ottiene ulteriori importanti risultati:

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

2022

È l'anno di celebrazione del 30° anniversario dalla fondazione di Fire S.p.A. Angelo Barbarulo, manager che ha ricoperto incarichi di prestigio nel settore bancario e assicurativo, viene nominato Presidente di Fire S.p.A. FITCH conferma rating RSS2+ con outlook positivo e ABSS1- con outlook stabile. Ottenute due nuove certificazioni: UNI EN ISO 14064-1:2019 Gas ad effetto serra e UNI CEI EN ISO 50001:2018 Sistemi di gestione dell'energia. Inaugurate due nuove sedi a Roma e a Catanzaro. Proseguono gli ottimi risultati finanziari con una crescita dei ricavi dell'8%, si avvia l'implementazione della RoadMap di Sostenibilità 2022-2024. Fire vince il Premio "Le Buone Prassi nella Tutela del Credito" nella categoria "Progetto Virtuoso", con il progetto "Chatbot".

2023

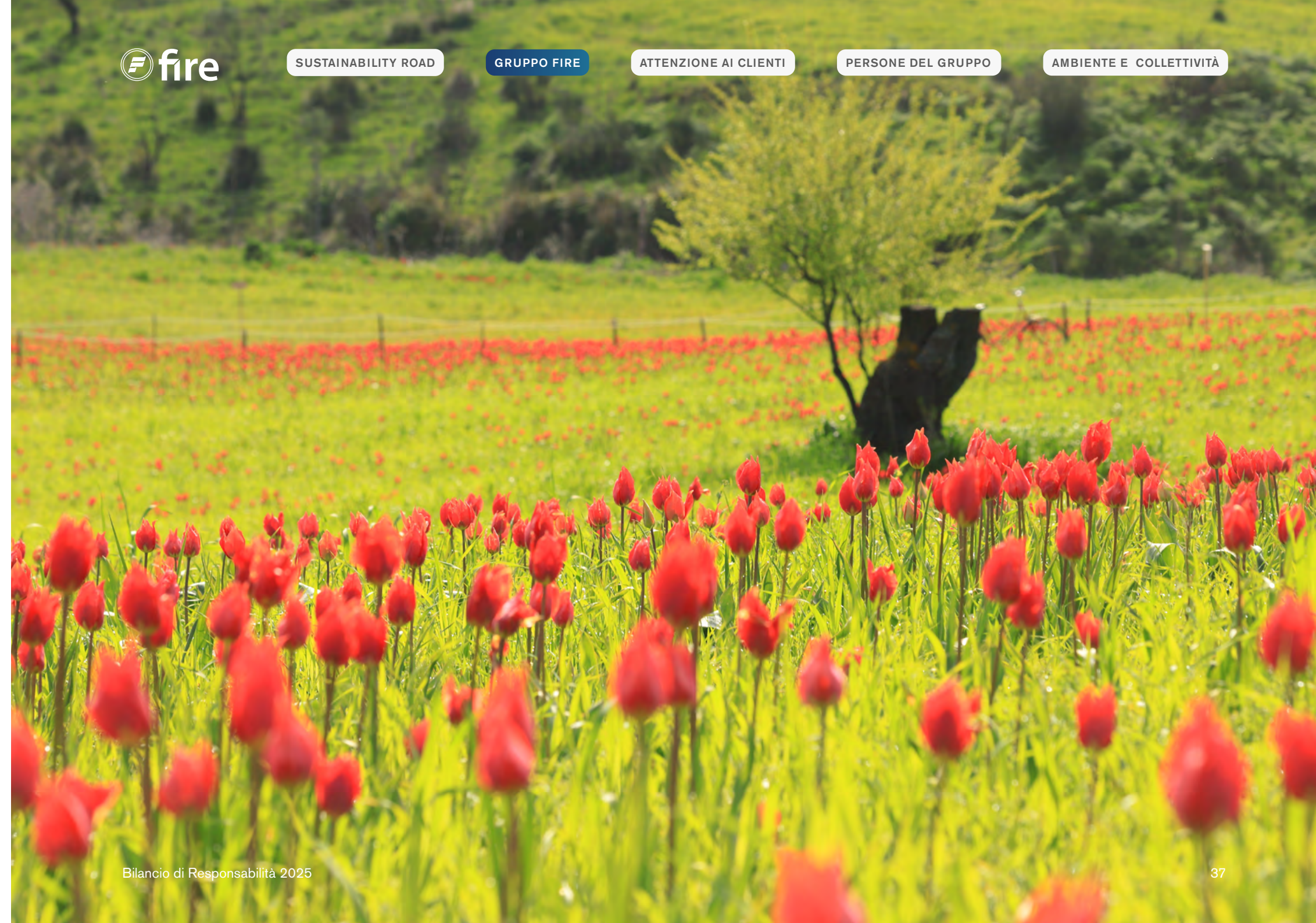
Nasce Effe46, Società controllata del Gruppo, focalizzata sulla gestione delle "special situation", situazioni debitorie complesse per la cui gestione è necessario un pool di competenze fortemente specializzate. Prosegue il processo di digitalizzazione della customer journey, con il rilascio della prima ricevuta digitale. Dalla sinergia tra Fire e un team di professionisti legali con esperienza pluriennale nella gestione crediti, nasce Effe Legal, Società tra Avvocati a forte connotazione tecnologica. Fire vince il 1° premio quale migliore Società del comparto Collection nell'ambito della 1° European Credit Challenge, organizzata da Credit Village.

2024

Fire è unico partner industriale di Persefone, il primo Fondo ad Apporto (FIA) per crediti NPL e UtP di taglio medio-piccolo lanciato dal fondo P&G. Fitch Ratings migliora il rating di Fire SpA per l'attività di Residential Special Servicer a 'RSS1-' e conferma il rating 'ABSS1-' per l'attività di Asset Backed Special Servicer. Parte da Messina "Fireducation", il progetto di educazione finanziaria per le scuole primarie e secondarie di primo grado italiane, con momenti formativi mirati a promuovere una gestione consapevole delle finanze personali e contribuire a innalzare i livelli di alfabetizzazione dei giovani sul tema. Il progetto ottiene l'inserimento fra le iniziative del 'Novembre dell'Educazione Finanziaria 2024'.

2025

Il Consiglio di Amministrazione di Fire Group S.p.A. ha istituito il Comitato Guida per le Pari Opportunità, con l'obiettivo di promuovere l'uguaglianza di trattamento e il benessere di tutto il personale aziendale. Nel corso dell'anno, il Gruppo Fire ha ulteriormente rafforzato la propria governance ESG, ottenendo le certificazioni UNI/PdR 125:2022 in materia di parità di genere e UNI ISO 30415:2021 su diversità e inclusione. Nel medesimo esercizio è stata inoltre avviata una riorganizzazione delle funzioni di controllo, attraverso l'istituzione della nuova Funzione di Risk & Compliance, che include i dipartimenti di Risk Management, Compliance e Quality & Claims. È stato anche implementato il sistema informatico ZeFire per la gestione dei reclami, progettato per garantire la centralizzazione e il monitoraggio costante di tutte le segnalazioni e contestazioni provenienti dalla clientela. Infine, il Consiglio di Amministrazione di Fire Group S.p.A. ha approvato la Policy sull'Intelligenza Artificiale (AI), che definisce un quadro di riferimento per un utilizzo responsabile, etico e conforme delle tecnologie di AI all'interno del Gruppo.



Il rafforzamento organizzativo e del Sistema di Controllo Interno

Il Gruppo Fire, in oltre trent'anni di attività, ha registrato una crescita costante sia dal punto di vista dimensionale sia sul piano operativo, concentrandosi sull'efficientamento dei processi, sul miglioramento dei sistemi di controllo e sull'innalzamento della qualità del servizio offerto alle Società committenti e alle persone in difficoltà di pagamento.

In questo percorso di sviluppo, un ruolo centrale è stato assunto dal **Sistema dei Controlli Interni (SCI)**, strutturato secondo il modello delle tre linee di difesa. Tale assetto ha garantito il corretto svolgimento delle attività, il rispetto delle procedure operative e una gestione efficace dei rischi. Grazie a questo approccio, le Società del Gruppo hanno potuto consolidare un patrimonio informativo e metodologico che rappresenta oggi un elemento distintivo e un supporto quotidiano nella prestazione dei servizi alla clientela.

La continua crescita del settore della gestione dei crediti, unita all'evoluzione del quadro normativo e regolamentare e alle crescenti aspettative della Vigilanza — volte a potenziare la gestione dei crediti deteriorati e il controllo dei processi aziendali — ha spinto il Gruppo Fire a rafforzare ulteriormente l'efficienza dei processi operativi e dei sistemi di controllo. In questo scenario, il Gruppo ha completato e pianificato interventi mirati a consolidare l'attuale assetto del **Sistema di Controllo Interno (SCI)**.

A tal fine, nel precedente periodo di rendicontazione, il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha approvato un progetto di riorganizzazione che prevede il potenziamento delle attività di risk management attraverso l'istituzione di una struttura dedicata allo sviluppo e al monitoraggio del sistema di gestione dei rischi, operativa dal primo gennaio 2025. La nuova unità integra competenze specialistiche e supporta la realizzazione di analisi e approfondimenti, anche in relazione alle attività di raccolta, elaborazione e interpretazione dei dati svolte dal primo livello di controllo.

Parallelamente, sono stati avviati interventi di miglioramento anche sul fronte della gestione dei reclami e delle contestazioni. Fire, che aderisce al Codice di Condotta UNIREC e opera in conformità alle prescrizioni dei singoli mandanti, registra ogni anno un numero molto contenuto di reclami accolti, grazie alla qualità delle risorse — costantemente formate — e al monitoraggio continuo delle attività. Tuttavia, per ridurre ulteriormente i rischi operativi connessi a questo processo, a luglio 2025 è stata implementata una nuova procedura informatizzata che, grazie al supporto del Sistema Gestionale “Zefire” introduce un sistema di alert a supporto del pieno rispetto delle tempistiche di gestione e riscontro delle contestazioni previste dal Codice di Condotta o definite nei mandati di gestione.

Per quanto concerne l'operatività in ambito NPE, uno degli interventi principali riguarda la formalizzazione dei processi per la predisposizione e l'aggiornamento periodico dei *business plan* dei portafogli.

Il **monitoraggio delle attività di recupero** è un elemento fondamentale per garantire il **rispetto degli SLA contrattuali** e il raggiungimento dei **KPI previsti**. Per rafforzare questa funzione, il Gruppo è intervenuto su più fronti: da un lato ha **ampliato la regolamentazione interna**, definendo in modo più chiaro compiti, responsabilità e modalità operative; dall'altro ha introdotto, accanto al rafforzamento del monitoraggio di **KPI e SLA** così da assicurare alla direzione un **presidio diretto e continuativo**.

Infine, per quanto riguarda le attività operative, Fire utilizza da tempo un **sistema di monitoraggio e valutazione delle risorse**, volto a verificare la qualità delle performance e a valorizzare le risorse che rispettano pienamente gli standard operativi e le corrette modalità di relazione con i clienti. Sono attualmente in corso **interventi di miglioramento dei sistemi di valutazione**, di estensione del **quality control** e di potenziamento dei **programmi di formazione**. Contestualmente, sono state rafforzate le **attività di call monitoring** per verificare la corretta applicazione delle procedure da parte dei gestori.

La funzione Risk Management e il processo di Risk Assessment

Il Gruppo Fire ha sviluppato un articolato **Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi** volto a garantire un presidio efficace, costante e strutturato dei rischi cui l'organizzazione è esposta, in linea con i principi di trasparenza, correttezza e conformità normativa.

Tale funzione, autonoma e indipendente, costituita all'interno del dipartimento di Risk & Compliance, opera con l'obiettivo di supportare gli Organi Aziendali nell'assunzione consapevole delle decisioni strategiche, contribuendo alla definizione delle politiche di gestione del rischio e alla sostenibilità a lungo termine dell'impresa. Attraverso attività di

identificazione, valutazione e monitoraggio dei rischi (c.d. attività di “*Risk Assessment*”) – sia qualitativi che quantitativi – la Funzione presidia l'intero ciclo di gestione del rischio, conducendo valutazioni periodiche, simulazioni di scenario e stress test, e promuovendo l'integrazione della cultura del rischio nei processi aziendali.

Il **Risk Assessment**, che viene condotto annualmente, si sviluppa in quattro fasi principali che permettono una visione sempre aggiornata dei rischi e delle possibili vulnerabilità per l'azienda.



Il processo di **Risk Assessment** inizia con l'identificazione dei macro-processi all'interno della **Catena del Valore** dell'azienda e si conclude con la condivisione dei risultati emersi con il Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità e con il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo.

La *mission* della funzione è, in aggiunta all'attività di *Risk Assessment*, quella di svolgere anche controlli preventivi sulle Operazioni di Maggior Rilevanza, rilasciando pareri indipendenti, e realizzando verifiche successive per accertare l'effettiva esposizione al rischio e l'efficacia

dei presidi esistenti, anche mediante analisi di *back-testing* e controlli mirati. In un'ottica di coordinamento sinergico, collabora attivamente con le Funzioni di Internal Audit, Compliance, AML, Privacy e Cybersecurity per condividere informazioni critiche, evitare duplicazioni e rafforzare l'intero sistema di controllo.

La Funzione, inoltre, svolge le seguenti attività:

- assicura gli adeguati flussi informativi verso gli Organi di Governance;
- predispone il Piano annuale delle attività con approccio *risk-based*;
- redige una relazione annuale sullo stato del sistema di gestione dei rischi, evidenziando eventuali criticità e proponendo interventi migliorativi.

Tutte le attività sono svolte nel rispetto del principio di indipendenza operativa, a tutela dell'integrità del processo di controllo e della solidità del modello di governance aziendale.



La funzione Compliance

La Funzione Compliance del Gruppo Fire riveste un ruolo centrale nel sistema di controllo interno e la sua missione principale è quella di presidiare il rischio di non conformità, ovvero il rischio di incorrere in sanzioni, perdite finanziarie o danni reputazionali a causa di violazioni normative, siano esse disposizioni esterne o regolamenti interni.

La funzione opera con un approccio basato sul rischio (*risk-based*), intervenendo trasversalmente su tutti i processi aziendali. È responsabile della definizione e aggiornamento del sistema normativo interno e della verifica dell'applicazione delle normative esterne rilevanti. Per fare ciò, monitora costantemente l'evoluzione legislativa e regolamentare attraverso banche dati e fonti specializzate, mantenendo aggiornata una “Compliance Matrix”, uno strumento che consente la mappatura dei rischi e dei controlli esistenti.

Le attività della Funzione si articolano in vari ambiti:

- **fornisce** supporto consulenziale alle altre funzioni aziendali per la valutazione dei rischi di non conformità e per la definizione di procedure atte a prevenirli;
- **elabora** il Piano di Compliance annuale, in cui vengono pianificate le verifiche da eseguire sui processi aziendali. Tali verifiche includono audit su procedure interne, contratti, gestione dei reclami, conflitti di interesse e adempimenti normativi.

I risultati delle verifiche sono formalizzati in un report dettagliato, in cui vengono classificati i rilievi (*finding*) secondo la loro gravità e vengono proposte azioni correttive con relative scadenze.

Un ulteriore ambito di responsabilità riguarda la consulenza preventiva su nuovi progetti aziendali considerati rilevanti, per valutare l'adeguatezza normativa delle iniziative prima che vengano avviate. La Funzione fornisce anche supporto alla formazione del personale, contribuendo alla diffusione di una cultura aziendale improntata all'etica e al rispetto delle regole.

Infine, la Funzione Compliance garantisce un costante flusso informativo verso il Consiglio di Amministrazione, il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità e l'Organismo di Vigilanza. In caso di carenze gravi non gestite, è tenuta a segnalare tempestivamente le criticità ai vertici aziendali. Ciò caratterizza un presidio fondamentale per la legalità, la trasparenza e il corretto funzionamento dei processi aziendali, attraverso un'attività continua di valutazione, controllo e miglioramento.

La funzione Internal Audit

L'Internal Audit è una funzione autonoma e indipendente preposta allo svolgimento dei controlli di terzo livello: il suo compito principale è quello di effettuare una valutazione continua del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR) delle Società del Gruppo. La funzione riporta direttamente al Consiglio di Amministrazione e svolge, sulla base di contratti di servizio stipulati tra le parti, servizi per le

Società appartenenti al Gruppo. Essa opera in conformità al “Mandato di Internal Audit¹”, approvato dai Consigli di Amministrazione delle Società del Gruppo che si avvalgono di tali servizi, sovrintendendo alle attività di audit strategico, operativo, finanziario e di compliance.

Nello specifico, l'Internal Audit svolge le seguenti attività:

Attività di monitoraggio indipendente

L'Internal Audit svolge un ruolo autonomo e obiettivo sull'intero sistema aziendale. Valuta la coerenza, l'efficacia e l'efficienza del sistema di gestione dei rischi, dei controlli interni e della governance. Questa funzione non opera nell'ottica dell'operatività quotidiana, ma agisce come osservatore imparziale, verificando che processi, procedure e comportamenti siano allineati alle politiche aziendali e alle normative di riferimento. Il suo contributo è fondamentale per fornire all'azienda un quadro chiaro di eventuali vulnerabilità o aree critiche.

Supporto e consulenza alle funzioni aziendali

Oltre al controllo, l'Internal Audit offre un'attività di supporto strutturato alle funzioni aziendali. Questo comprende la consulenza sui processi, la condivisione di best practice e l'affiancamento nell'implementazione di piani correttivi o migliorativi. La funzione si pone quindi come un partner interno, che non si limita a "verificare", ma aiuta le strutture aziendali a comprendere i rischi e a rafforzare le proprie modalità operative. Il suo ruolo consultivo contribuisce a costruire un modello di gestione più maturo e consapevole.

Miglioramento delle performance e dell'efficienza aziendale

Attraverso un approccio sistemico, l'Internal Audit contribuisce al raggiungimento degli obiettivi aziendali. Un aspetto essenziale del suo lavoro è l'individuazione delle inefficienze, dei colli di bottiglia e delle attività ridondanti che possono rallentare o appesantire i processi. Le analisi dell'Internal Audit aiutano l'organizzazione a ottimizzare le performance, favorendo una gestione più orientata ai risultati e alla sostenibilità nel lungo periodo. In questa prospettiva, l'audit diventa un motore di miglioramento continuo.

1. Il Mandato dell'Internal Audit è un documento che formalizza le finalità, i poteri e le responsabilità dell'Internal Audit concordate con l'organizzazione per la quale l'attività è svolta. Il documento approvato dal Consiglio di amministrazione definisce

- gli obiettivi e le responsabilità dell'Internal Audit,
- le aspettative rivolte all'attività di Internal Audit,
- le linee di riporto funzionali e amministrative del Responsabile Internal Audit,
- il livello di autorità (compresi l'accesso ai dati, ai beni aziendali e alle persone) necessario affinché l'Internal Audit possa svolgere i propri incarichi e raggiungere gli obiettivi e delle responsabilità concordati.

L'attività è svolta conformemente agli standard internazionali per la pratica professionale dell'Internal Audit e al Codice Etico dell'Institute of Internal Auditors. Il Responsabile della funzione è membro dell'Associazione Italiana Internal Auditors (AIIA). L'Internal Audit valuta l'idoneità del complessivo sistema dei controlli interni, atti a garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali, la salvaguardia del patrimonio dell'azienda, l'affidabilità e l'integrità delle informazioni contabili e gestionali, la conformità alle normative interne ed esterne e alle indicazioni del management, del Collegio Sindacale e dell'Organismo di Vigilanza, favorendo la diffusione di una cultura del controllo e della gestione dei rischi promossa dal Consiglio di Amministrazione.

La funzione Internal Audit è specializzata nelle seguenti Aree:

1

Area Audit sui processi di supporto e sui processi di controllo di secondo livello

2

Area Supporto Audit Esterni
(Audit effettuati da Enti certificatori esterni e da Clienti)

3

Area Audit Rete
(Audit sui Processi di Business)

STRUMENTI	AMBITI DI PRESIDIO
Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/01 (Fire, Fire Group e Cerved)	Rischio di commissione di reati e illeciti amministrativi nell'ambito dell'attività della Società
Sistema di gestione ambientale - ISO 14001: 2015	Rischi ambientali
Sistema di gestione ambientale - ISO 14064-1: 2019	Rischi ambientali relativi all'emissione totale di gas serra (sede via Bonsignore, Messina)
Sistema di gestione dell'energia - ISO 50001: 2018	Rischi ambientali relativi alla gestione dell'energia
Sistema di gestione della prevenzione della corruzione - ISO 37001: 2025	Rischi relativi alla corruzione
Sistema di gestione per la Parità di Genere UNI/PdR125:2022	Rischi relativi a discriminazioni di genere e disparità di trattamento
Sistema di gestione delle Risorse Umane - Diversità & Inclusione UNI ISO 30415:2021	Rischi relativi a discriminazioni e mancata inclusione delle diversità
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 e anti-fraud
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
Limited Assurance del Bilancio di Responsabilità	Rischio di sostenibilità in termini di reporting, concernente errori, omissioni o non corretta rappresentazione dei dati nel Bilancio di sostenibilità

Etica e Trasparenza

IMPATTO POSITIVO CORRELATO

Fiducia di stakeholder interni ed esterni grazie all'efficacia della governance nella diffusione di valori, della cultura e dei principi etici aziendali.

RISCHIO CORRELATO

L'incoerenza tra i valori dichiarati e le pratiche reali può portare a scandali che danneggiano gravemente la reputazione del Gruppo. In alcuni casi, potrebbero esserci conflitti tra gli obiettivi etici dell'azienda e le aspettative di massimizzazione del profitto da parte degli azionisti. La perdita di fiducia da parte di clienti, investitori e altre parti interessate può tradursi in una diminuzione del valore delle azioni e nella perdita di opportunità di business.

L'**etica**, l'**integrità**, la **correttezza**, la **trasparenza** e il **dialogo costante** sono pilastri fondamentali su cui si fondano le attività del Gruppo e le relazioni con tutti gli stakeholder. L'adozione di tali principi garantisce che ogni operazione venga svolta con la massima onestà e nel pieno rispetto delle normative, assicurando così che il Gruppo operi in modo sostenibile e socialmente responsabile, favorendo al contempo un ambiente aziendale che promuova fiducia e responsabilità.

Una **governance efficace** promuove e diffonde i valori e i principi etici aziendali, contribuendo a costruire una cultura aziendale solida che

ispira rispetto, collaborazione e trasparenza. Questo approccio aiuta a consolidare **relazioni positive e durature** con gli stakeholder, favorendo un clima di lavoro che stimola la motivazione e l'impegno di tutti.

Per mitigare il rischio di incoerenza tra principi etici dichiarati e comportamenti effettivi, che potrebbe arrecare danno alla reputazione e minare la fiducia degli stakeholder, il Gruppo Fire ha adottato **un insieme di iniziative strutturate** che rafforzano il presidio della compliance e la coerenza valoriale nelle attività quotidiane, soprattutto in ambiti delicati come la gestione del credito.



Integrazione dei principi etici ed ESG nei comportamenti aziendali

L'azienda sta rafforzando il proprio sistema valoriale integrando i principi ESG all'interno del Codice Etico. Questo aggiornamento formale e culturale favorisce una maggiore attenzione alla sostenibilità, alla trasparenza e alla responsabilità sociale. Parallelamente, è stata introdotta una formazione obbligatoria per tutte le risorse sul rispetto delle policy interne e sull'etica professionale, così da garantire comportamenti coerenti e consapevoli a tutti i livelli di organizzazione. Questo approccio contribuisce a creare una cultura aziendale più solida, orientata all'integrità e alla conformità.

La funzione di Quality (all'interno del dipartimento di Risk & Compliance), in particolare, si occupa di verificare che tutti i dipendenti e collaboratori rispettino le linee guida etiche stabilite nel Codice di Condotta Forum **UNIREC-AA.CC.**, a cui Fire ha aderito. In questo modo, il Gruppo si



Sistemi di controllo e monitoraggio della qualità delle performance

Per migliorare la gestione operativa e garantire standard elevati, l'azienda ha introdotto nuovi sistemi di controllo delle performance, includendo indicatori legati non solo a risultati quantitativi ma anche alla qualità del servizio. Questi strumenti permettono di avere una visione più completa dell'efficacia dei processi, di individuare scostamenti e di promuovere un miglioramento continuo. L'attenzione agli indicatori qualitativi rappresenta un passo importante verso una gestione più matura, orientata alla sostenibilità dei risultati e alla soddisfazione dei clienti.

assicura che anche i contatti diretti con i clienti finali siano improntati alla massima correttezza e trasparenza, e che si possano raccogliere segnalazioni su eventuali anomalie o disservizi.



Ascolto strutturato delle committenti e gestione della customer relationship

Per comprendere meglio il livello di soddisfazione delle committenti e rafforzare la relazione con i clienti, sono stati sviluppati processi dedicati all'ascolto e alla raccolta dei feedback. Questi sistemi di valutazione consentono di monitorare in modo dinamico le percezioni e i bisogni dei committenti, intercettare tempestivamente eventuali criticità e intervenire con azioni correttive mirate. Il risultato è una gestione della customer relationship più efficace, proattiva e orientata alla qualità del servizio, contribuendo a migliorare l'immagine aziendale e l'affidabilità complessiva dell'organizzazione.

Per garantire la **trasparenza** e la **responsabilità** dei servizi offerti, il Gruppo ha strutturato un sistema di controlli a tre livelli e istituito funzioni dedicate al presidio e al monitoraggio delle norme interne ed esterne, quali ad esempio, le seguenti:



RISK & COMPLIANCE

La funzione Risk & Compliance presidia il sistema di gestione dei rischi e garantisce il rispetto delle normative interne ed esterne. Si occupa di identificare, valutare e monitorare i principali rischi aziendali (operativi, reputazionali, normativi, ecc.), e verificare che l'azienda operi in conformità con leggi, regolamenti e policy interne. Supporta le funzioni nella prevenzione delle violazioni e nella definizione di misure correttive.



LEGAL

La funzione Legal fornisce supporto legale all'azienda assicurando che tutte le attività siano svolte nel rispetto delle normative vigenti. Redige e revisiona contratti, gestisce eventuali contenziosi, fornisce pareri legali e supporta l'interpretazione delle normative. Contribuisce a tutelare l'azienda da rischi giuridici e a garantire correttezza nella gestione dei rapporti con clienti, fornitori e stakeholder.



ANTIRICLAGGIO

Questa funzione è responsabile dell'applicazione delle norme e delle procedure finalizzate alla prevenzione e al contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo. Effettua controlli su clienti, transazioni e operazioni potenzialmente sospette, garantendo tempestiva segnalazione alle autorità competenti. Opera come presidio specialistico per proteggere la Società da rischi normativi e reputazionali.



CONTROLLO DI GESTIONE

Il Controllo di Gestione monitora le performance economico-finanziarie dell'azienda, assicurando coerenza tra risultati ottenuti, obiettivi e risorse impiegate. Predispose budget, forecast e analisi degli scostamenti, fornendo supporto alla direzione nella definizione delle strategie e nell'ottimizzazione dell'efficienza operativa. È una funzione chiave per il monitoraggio continuo dell'andamento aziendale.



INTERNAL AUDIT

L'Internal Audit svolge verifiche indipendenti e obiettive sul sistema dei controlli interni, sulla gestione dei rischi e sulla governance. Valuta l'efficacia e l'adeguatezza dei processi aziendali, identificando aree di miglioramento e supportando l'implementazione di azioni correttive. Fornisce assurance al management e agli organi di governo sull'affidabilità dell'intero sistema di controllo.

Queste funzioni operano in sinergia per supportare tutte le Società del Gruppo e sono responsabili della gestione e verifica continua delle attività aziendali, assicurando risorse adeguate e il rispetto dei principi stabiliti. Il loro operato garantisce che tutte le attività di business siano conformi non solo alla normativa di settore, ma anche a leggi fondamentali come il GDPR in materia di privacy e alla disciplina AML per il contrasto al riciclaggio.

Inoltre, tali presidi assicurano il rispetto degli impegni assunti con gli stakeholder, inclusi la conformità ai codici di condotta, i protocolli con le associazioni dei consumatori e gli accordi sindacali, garantendo che le operazioni siano svolte nel pieno rispetto delle normative e degli accordi pattizi.

Per mantenere e migliorare gli standard qualitativi e i comportamenti aziendali, Fire ha deciso di aderire anche alla Prassi di riferimento **UNI/PdR 67/19**. Questo documento fornisce un quadro normativo e operativo che guida le imprese nella gestione del credito, definendo criteri di condotta chiari e misurabili, che Fire applica per garantire la massima qualità nelle proprie attività e nei servizi erogati.

L'adesione alla Prassi rappresenta una conferma dell'impegno del Gruppo nel miglioramento continuo e nella capacità di rispondere in modo adeguato alle esigenze di tutti gli stakeholder.



Trasparenza

Assicurare **trasparenza** è fondamentale per costruire un rapporto di fiducia con gli interlocutori. In un contesto come quello in cui opera Fire, questa trasparenza è ancora più cruciale, poiché consente al Gruppo di svolgere una **funzione sociale rilevante**, a beneficio sia dei clienti in difficoltà di pagamento sia dei committenti.

L'applicazione di questi principi si concretizza nell'adozione di un **Codice di Condotta condiviso**, sviluppato dal Forum UNIREC/Associazioni dei Consumatori, che rappresenta un modello di **co-regolamentazione** orientato a garantire **correttezza, coerenza e trasparenza** nelle relazioni con i clienti.

La gestione responsabile del credito implica la consapevolezza che il Gruppo interagisce quotidianamente con individui, famiglie e imprese in situazioni di fragilità economica. Per questo motivo, la formazione delle risorse è orientata a sviluppare una **visione consulenziale del ruolo**, affinché ogni operatore possa rispondere con **competenza e sensibilità** alle esigenze dei clienti.

Il Gruppo assicura inoltre l'osservanza rigorosa del **Codice di Condotta**, che rappresenta una guida operativa quotidiana per tutti gli addetti, garantendo **integrità e uniformità** nelle modalità di gestione.

A rafforzare ulteriormente l'impegno del Gruppo, come precedentemente evidenziato, contribuisce il **department Risk & Compliance**, un presidio strategico dedicato alla **gestione integrata dei rischi**, alla **compliance normativa**, alla **qualità del servizio** e alla **gestione**

dei reclami. Tale funzione assicura la coerenza tra principi etici e le pratiche operative, garantendo che ogni attività sia svolta in conformità alle normative vigenti, agli standard di settore e ai valori aziendali.

Infine, nel pieno rispetto degli accordi contrattuali, le Società del Gruppo si rendono disponibili alle **attività di audit richieste dai mandanti**, favorendo la verifica della qualità e della conformità dei servizi erogati. Questi audit rappresentano uno strumento essenziale per consolidare **fiducia e trasparenza** nelle relazioni professionali.

Etica

Il Gruppo si impegna attivamente a sostenere e implementare i più alti **standard etici**, allineandosi alle politiche interne e alle normative di riferimento. Questo impegno è concretizzato in politiche e strumenti specifici, come l'adozione del **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** ai sensi del D.Lgs. 231/2001, che include un sistema di **Whistleblowing** e un **sistema sanzionatorio** per garantire l'effettivo rispetto delle normative e consentire la segnalazione di comportamenti illegittimi o dannosi per il Gruppo. Il sistema è accessibile a tutti i soggetti interni ed esterni legati da rapporti contrattuali. Durante il periodo di rendicontazione, non sono pervenute segnalazioni.

Inoltre, il Gruppo adotta il proprio **Codice Etico**, la Policy **Anticorruzione** e il sistema di **Gestione Anticorruzione certificato UNI ISO**

37001:2025 (per le Società Fire e Creset), per assicurare che tutte le operazioni siano condotte con la massima trasparenza e responsabilità.

Il Gruppo Fire ritiene essenziale adottare tutte le misure necessarie per contrastare pratiche corruttive ed eticamente scorrette, soprattutto considerando gli effetti negativi che tali comportamenti potrebbero avere, in particolare nelle attività di gestione del credito, che rappresentano il core business delle sue principali Società. La gestione dei crediti implica la necessità di operare con la massima trasparenza, etica, equilibrio e correttezza. In tal senso, il Gruppo Fire si impegna costantemente a garantire che tutte le operazioni siano condotte nel miglior interesse di tutti gli stakeholder coinvolti, come i titolari dei crediti e i soggetti debitori.

Dal momento che la fiducia è un valore imprescindibile in queste attività, eventuali comportamenti anche solo potenzialmente corruttivi comprometterebbero il rapporto in essere tra le Società del Gruppo e gli stakeholder, impedendo alla gestione del credito di svolgere la propria funzione sociale di ottimizzazione delle esposizioni debitorie e di tutela degli interessi legittimi delle parti coinvolte.

Nel perseguire il valore dell'integrità, il Gruppo opera sotto i principi di professionalità, diligenza, lealtà, correttezza e responsabilità. A tal fine, **Fire** e **Creset** hanno richiesto una valutazione del proprio **Rating di legalità all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato** (AGCM), per verificare il rispetto degli standard di legalità definiti dall'Authority e per misurare il grado di attenzione posto nella gestione corretta delle proprie attività. Con il punteggio massimo di **3 stelle** ottenuto anche nel 2025, entrambe le Società hanno dimostrato il loro impegno verso la legalità e

l'affidabilità nella qualità dei servizi offerti.

Tra le aree maggiormente esposte al rischio di corruzione, il Gruppo ha identificato attività quali omaggi, sponsorizzazioni, rapporti con fornitori, acquisti di beni e servizi, e assunzione del personale. La valutazione dei rischi ha confermato che i controlli e le procedure adottate sono adeguati a prevenire la corruzione, e, durante il periodo di rendicontazione, non sono stati segnalati episodi di corruzione.

Tutte le risorse del Gruppo sono state sensibilizzate sulle tematiche di anticorruzione, con politiche e misure di valutazione del rischio condivise con gli organi di governo e diffuse tramite procedure operative. Inoltre, tutti i fornitori, prima di essere qualificati, devono sottoscrivere le condizioni generali del Gruppo, impegnandosi a rispettare la normativa anticorruzione e i principi del **Global Compact delle Nazioni Unite**.

Infine, per promuovere una cultura etica della concorrenza e tutelare il consumatore, il Gruppo ha definito e implementato un **Sistema di Compliance Antitrust & Consumers**. Questo sistema, allineato alle Linee Guida dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e alle best practice di settore, stabilisce regole comportamentali chiare per prevenire violazioni della normativa sulla libera concorrenza e su pratiche commerciali scorrette, contribuendo a mantenere un mercato sano e trasparente per tutti gli attori coinvolti.

Nel 2025, non sono emerse azioni legali (per nessuna Società del Gruppo Fire) in corso, né concluse, in materia di comportamento anticoncorrenziale, e non si sono registrate violazioni delle normative Antitrust.



ORGANISMO DI VIGILANZA

In conformità con il D.Lgs. 231/2001, l'Organismo di Vigilanza del Gruppo, responsabile della supervisione sull'osservanza e l'efficacia del Modello, monitora costantemente l'implementazione delle misure preventive. L'Organismo di Vigilanza relaziona periodicamente al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale.

L'Organismo di Vigilanza di Fire e Fire Group è composto da tre membri, selezionati in base a requisiti di competenza, indipendenza e autonomia funzionale:

- Antonino Parisi (Presidente) – membro esterno
- Antonino Favazzo – membro esterno
- Veronica Toscano (Head of Risk and Compliance) – membro interno.

L'Organismo esercita le proprie funzioni di controllo attraverso un'analisi periodica dei flussi informativi trasmessi dalle diverse funzioni aziendali, con frequenza semestrale e annuale. Inoltre, supervisione anche sull'attività di comunicazione e formazione riguardante i Modelli 231, collaborando con le strutture competenti per garantire un'adeguata diffusione e applicazione dei principi di compliance e responsabilità.

Gestione del conflitto di interesse

La corretta individuazione e gestione dei conflitti di interesse è un'esigenza che si è intensificata gradualmente nel tempo, soprattutto in relazione alla crescita del fenomeno delle cartolarizzazioni di crediti. La presenza di soggetti specializzati, infatti, ha comportato una maggiore attenzione per i profili di rischio connessi all'eventuale presenza di situazioni di conflitto d'interesse per le quali la Società, o il singolo gestore, potrebbero favorire un creditore piuttosto che un altro. Sul punto, quindi, anche la Società si è attivata, a prescindere dalle pattuizioni contrattuali, per definire un set di controlli e procedure per la gestione al meglio delle situazioni di conflitto di interessi.

Per l'ambito del **credit management**, la gestione dei *business conflict* è presidiata con un modello strutturato che combina **prevenzione ex ante e verifiche successive**, con l'obiettivo di evitare che una stessa risorsa operativa gestisca posizioni riferite ai medesimi soggetti su portafogli di committenti diversi.

In termini generali, il Gruppo adotta **controlli automatici bloccanti** che, in presenza di potenziali sovrapposizioni, impediscono l'assegnazione della pratica e ne richiedono la riallocazione.

A questo si affianca un sistema di **controlli successivi (*detective*)**, basato su report e verifiche periodiche, finalizzato a intercettare eventuali situazioni non rilevate in fase preventiva. Le posizioni individuate come potenzialmente in conflitto vengono gestite tempestivamente attraverso misure correttive e riallocazione operativa, con tracciamento degli eventi e attivazione dei presidi necessari.



Nel complesso, l'impostazione organizzativa e i controlli applicati consentono di ridurre in modo significativo il rischio di conflitti operativi tra mandati, garantendo coerenza, indipendenza gestionale e tutela degli interessi delle committenti.

Oltre ai suddetti controlli, il Gruppo Fire ha implementato una serie di misure volte a prevenire e gestire situazioni di conflitto di interessi disciplinate in una apposita **Procedura interna** che stabilisce norme comportamentali e obblighi per tutti i soggetti che operano per conto della Società, inclusi membri degli organi sociali, dipendenti e collaboratori. L'obiettivo è evitare sovrapposizioni tra interessi personali/familiari e responsabilità aziendali.

Tra i principali presidi adottati:

- **Obbligo di dichiarazione iniziale** per i membri degli organi sociali (CdA, Collegio Sindacale, OdV) all'atto della nomina per attestare l'assenza o la presenza di potenziali conflitti di interesse;
- **Controlli specifici** da parte del Dipartimento Risk & Compliance sulle dichiarazioni ricevute;
- **Norme di condotta** in caso di conflitto (l'interessato deve astenersi dallo svolgimento dell'attività coinvolta e informare per iscritto la Funzione Compliance, che valuterà la situazione e informerà il CdA per le decisioni del caso);

- **Dichiarazione annuale** da parte dei membri degli organi sociali circa la presenza o meno di conflitti di interesse;

- **Controlli di secondo e terzo livello:** la tematica è oggetto di verifica annuale nel Piano di Compliance e inclusa in ogni piano triennale di Audit, con attività di audit dedicate;

- **Verifiche preventive** in fase di nomina di nuovi dirigenti o componenti degli organi sociali: la Funzione Compliance accerta l'assenza di interessi economici o finanziari confliggenti (attuali o negli ultimi 24 mesi), anche attraverso l'analisi di fonti terze affidabili e curricula professionali.

Questo sistema articolato consente di garantire una gestione trasparente e strutturata dei conflitti di interesse, rafforzando il presidio del rischio e l'integrità dell'organizzazione.

Privacy dei clienti: Sicurezza dei dati

IMPATTO POSITIVO CORRELATO

Rafforzamento della reputazione aziendale e consolidamento della fiducia dei clienti attraverso una gestione corretta e riservata delle loro pratiche, garantendo trasparenza e sicurezza nelle operazioni.

In considerazione della natura delle attività svolte e dell'ampio ricorso ai sistemi informatici per l'erogazione dei propri servizi, il Gruppo gestisce grandi quantità di dati e informazioni personali. Tali dati riguardano non solo le committenti e i clienti finali, ma anche le risorse interne, includendo in alcuni casi anche dati sensibili il cui trattamento richiede attenzione e misure specifiche.

Per garantire una gestione sicura di tali informazioni, Fire ha implementato un sistema di sicurezza informatica avanzato, che segue i più elevati standard del settore. Questo sistema è continuamente aggiornato per rispondere alle normative in materia di protezione dei dati e alle nuove minacce informatiche, garantendo che le informazioni siano sempre al sicuro da accessi non autorizzati, perdite o danni.

La sicurezza dei dati trattati è di fondamentale importanza per proteggere gli interessi di tutti gli stakeholder, in particolare delle committenti e dei clienti finali, che affidano al Gruppo la gestione dei loro dati sensibili. Questo aspetto è particolarmente cruciale per Fire, dato che il business

si fonda sulla fiducia che i clienti ripongono nella protezione dei propri dati.

Nel rispetto delle normative previste dal **GDPR**, la gestione dei dati operata dalle Società del Gruppo, sia in qualità di responsabili del trattamento che di titolari delegati, è di tipo massivo. Ciò comporta l'adozione di misure appropriate e proporzionate per garantire la sicurezza e la protezione dei dati trattati. Questo approccio consente di gestire in modo sicuro e conforme le informazioni personali in un contesto aziendale dinamico e in continua evoluzione.

Un aspetto cruciale della strategia di gestione dei dati del Gruppo Fire è che la sicurezza e la protezione dei dati rappresentano un vantaggio competitivo. Grazie al supporto fornito dal **Data Protection Officer** (DPO) e all'adozione delle migliori politiche di protezione dei dati, Fire si distingue come partner affidabile per le Società committenti, contribuendo così a consolidare la propria posizione nel mercato della gestione del credito.

La gestione dei dati personali è regolamentata da procedure aziendali interne che garantiscono un elevato livello di protezione, mirando a ridurre i rischi sia legali che reputazionali per il Gruppo e per le committenti. Queste procedure sono incentrate sulla conformità al GDPR, il quale stabilisce i principi fondamentali per il trattamento dei dati, che il Gruppo Fire applica scrupolosamente:



LICEITÀ, CORRETTEZZA E TRASPARENZA

(Art. 5, c.1, lett. a): ogni trattamento di dati è legittimato da un consenso espresso, un obbligo di legge, un contratto o un legittimo interesse. Il trattamento è sempre trasparente nei confronti degli interessati.



FINALITÀ

(GDPR, Art.5, c.1, lett. b): i dati personali sono raccolti e trattati solo per finalità predeterminate, esplicite e legittime.



NECESSITÀ, NON ECCEDEXA, ESSENZIALITÀ

(GDPR, Art.5, c.1, lett. c): l'utilizzo dei dati personali è sempre ridotto al minimo necessario essenziale per il raggiungimento delle finalità dichiarate; i dati personali sono raccolti e trattati solo se funzionali al raggiungimento delle finalità dichiarate; i dati personali sono trattati con modalità e strumenti proporzionali alle finalità da raggiungere.



ESATTEZZA, COMPLETEZZA, AGGIORNAMENTO

(GDPR, Art.5, c.1, lett. d): i dati personali sono puntualmente verificati, in modo che sia garantita la loro esattezza e completezza.



CONSERVAZIONE

(GDPR, Art.5, c.1, lett. e): i dati personali sono conservati per un periodo di tempo limitato al raggiungimento delle finalità dichiarate.



SICUREZZA

(GDPR, Art.5, c.1, lett. f): i dati aggiornati sono sempre raccolti e trattati previa adozione di idonee misure di sicurezza.



RISERVATEZZA

(GDPR, Art.5, c.1, lett. f): i dati sono trattati da soggetti adeguatamente identificati, autorizzati ed istruiti.

Le Società del Gruppo, che si occupano della gestione del credito, operano seguendo le disposizioni della **Privacy Policy** aziendale, redatta in coerenza con il quadro normativo di riferimento e con le disposizioni del Garante per la protezione dei dati personali, nonché con i principi del Codice di Condotta di settore. Tali norme garantiscono che tutte le attività di recupero crediti siano svolte nel pieno rispetto della privacy degli interessati e in ottemperanza alle normative di protezione dei dati personali.

Il rispetto delle normative di sicurezza informatica e privacy è una priorità fondamentale. Il personale è tenuto ad osservare scrupolosamente il **Regolamento sulla Sicurezza delle Informazioni e sull'Uso dei Sistemi Informatici**, il quale stabilisce le linee guida per un uso sicuro e responsabile delle tecnologie e dei dati aziendali. Il mancato rispetto di queste disposizioni può comportare provvedimenti disciplinari, a dimostrazione dell'importanza attribuita alla protezione delle informazioni e alla conformità alle normative.

Un elemento chiave per garantire che i presidi di sicurezza e privacy siano efficacemente implementati è la **formazione continua del personale**. Ogni anno, tutti i dipendenti sono tenuti a partecipare a corsi di formazione sulla sicurezza delle informazioni e sul trattamento dei dati personali, formazione erogata anche ai collaboratori e professionisti del Gruppo. Questo approccio assicura che il personale non solo sia a conoscenza delle normative vigenti, ma sia anche pronto a mettere in pratica le best practices per proteggere i dati e prevenire rischi per la sicurezza informatica.

Inoltre, per conformarsi pienamente ai principi del GDPR, in particolare l'art. 25 che stabilisce la protezione dei dati fin dalla progettazione e per impostazione predefinita, il Gruppo adotta un approccio proattivo. Prima di intraprendere qualsiasi nuova attività o progetto che coinvolga l'utilizzo di tecnologie che potrebbero comportare rischi per la protezione dei dati, viene effettuata una **valutazione d'impatto sulla protezione dei dati personali** (DPIA). Questa valutazione è condotta in collaborazione con il **DPO** per identificare e mitigare potenziali vulnerabilità.

Per quanto riguarda la gestione degli incidenti legati alla sicurezza, il Gruppo ha messo in atto un'apposita procedura aziendale che stabilisce come gestire eventuali **data breach** ai sensi degli art. 33 e 34 del GDPR. Le azioni da intraprendere in caso di violazione dei dati sono ben definite, e il Gruppo ha istituito un **Team di Gestione Crisi** che interviene prontamente in caso di incidenti di sicurezza. Inoltre, tutte le violazioni sono tracciate attraverso il sistema di *ticketing aziendale*, assicurando una documentazione dettagliata e il monitoraggio costante di ogni possibile incidente.

Nel 2025, il Gruppo Fire non ha registrato eventi di data breach, segnale positivo dell'efficacia delle misure preventive adottate.

Al fine di garantire un costante monitoraggio e un'adeguata risposta a possibili minacce future, è stato istituito un registro dedicato al censimento delle violazioni dei dati personali, permettendo una gestione tempestiva e conforme alle normative di qualsiasi incidente.

Presenza sul mercato: Innovazione e ricerca nel cambiamento

IMPATTO POSITIVO CORRELATO

Una migliore customer journey permette di aumentare la fidelizzazione, migliorare la reputazione, creando un vantaggio competitivo sostenibile nel lungo periodo.

OPPORTUNITÀ CORRELATA

Investire in sistemi di protezione della riservatezza dei dati e delle informazioni dei consumatori offre al gruppo l'opportunità di migliorare la fidelizzazione dei clienti, ridurre i costi associati a controversie per violazioni della privacy e incrementare la redditività a lungo termine.

Il Gruppo si impegna a garantire risultati di business sostenibili per i suoi stakeholder, puntando su un'innovazione continua che valorizzi l'efficienza nell'uso delle risorse materiali e umane.

Questo impegno si concretizza nello studio ed applicazione di modelli operativi fortemente digitalizzati anche con l'introduzione di A.I. supervisionata, orientati a rispondere alle esigenze dei clienti delle nostre committenti e migliorare l'intera customer journey (si vedano iniziative elencate successivamente). L'obiettivo è creare esperienze più fluide e

personalizzate, che semplifichino il processo per i clienti e li coinvolgano in modo trasparente e diretto, garantendo al contempo l'efficacia del recupero delle somme dovute.

Nel 2025, nel pieno rispetto degli obiettivi prefissati sono state svolte diverse iniziative volte al miglioramento continuo dal punto di vista dell'innovazione del modello di business, dei servizi offerti e degli strumenti informatici messi a disposizione alle Società controllate.

Organizzazione e Digitalizzazione di processo

Sul fronte dell'organizzazione, con il supporto di consulenza specifica in tema di Lean organization, è stato avviato il progetto di riorganizzazione dell'area Credit Collection Services di FIRE S.p.A., con l'obiettivo di supportare le innovazioni di processo legate alla gestione e presidio degli obiettivi di performance.

Sul fronte della digitalizzazione dei processi, sono state avviate iniziative esplorative finalizzate all'integrazione nella piattaforma applicativa di gruppo nuove soluzioni dedicate sia al settore Portfolio Acquisition Services per la gestione degli NPL, sia al rinnovamento del software per il settore Credit Collection Services. Tali interventi pongono particolare attenzione all'innovazione digitale, all'automazione dei processi e all'impiego dell'Intelligenza Artificiale, in coerenza con le disposizioni previste dal Regolamento Europeo sull'Intelligenza Artificiale (A.I. ACT).

Inoltre per i processi di Collection telefonica si è mantenuto l'approccio al continuous improvement anche con il supporto di consulenti esterni per l'efficientamento dei sistemi con l'obiettivo di migliorarne le performance.

Per la gestione dei reclami è stato introdotto il nuovo software ZEFIRE, che permette una gestione analitica di ciascun evento di reclamo, l'integrazione con il gestionale di Credit Collection, la produzione della reportistica operativa e di controllo, una gestione proattiva dell'intero ciclo di vita di ciascun reclamo, con flussi di lavoro e alert in grado di garantire la compliance con i contratti sottoscritti con le Committenti.

Robotizzazione e A.I.

In merito alla robotizzazione, il sistema dei BOT si è attestato a 99 BOT in produzione per l'esecuzione di attività amministrative di routine, mentre sul fronte Artificial Intelligence:

- è stato mantenuto operativo il sistema di Machine Learning per il calcolo delle previsioni di recuperabilità
- è operativo il sistema di classificazione ed individuazione di metadati da documenti tipici dei processi NPL e Legale;
- è in produzione, in fase di arricchimento della parte documentale, il sistema di A.I. basato su LLM (Large Language Model), in grado di rispondere a domande sulla normativa contrattuale con le Committenti.
- sono state completate le attività su due componenti A.I. in grado di effettuare la sintesi di una o più conversazioni di una stessa pratica e di individuare, tramite l'analisi delle conversazioni estratte, le motivazioni di mancato pagamento. Nel corso del 2026 tali componenti potranno essere integrati all'interno dei processi operativi.

Nel corso del 2025 è stata adottata la Policy di gruppo sull'Artificial Intelligence, in recepimento del Regolamento Europeo in materia.

Ricerca e Sviluppo

L'attività di ricerca nel campo *R&D* e *Process Management* si è focalizzata sul miglioramento dell'efficienza dei processi, con l'obiettivo di trasformare i risultati della ricerca in innovazione nei principali processi aziendali.

In ambito R&D si è conclusa l'attività di ricerca relativa alla Digital Social Collection, sviluppata nell'ambito del progetto di ricerca denominato D.S.C. (Digital Social Collection), finanziato con i fondi del PO FESR Sicilia 2014–2020. L'attività di ricerca ha avuto l'obiettivo di realizzare un ambiente digitale “in rete”, costituito da un Portale Web di strumenti e servizi e da un'APP mobile, denominata piattaforma Digital Social Collection, finalizzata a favorire l'incontro tra creditori e debitori e a offrire a questi ultimi soluzioni utili a migliorare la gestione delle proprie situazioni debitorie. Nel corso del 2025 sono state avviate le attività necessarie al passaggio del Portale Web e dell'APP mobile dalla fase prototipale, sviluppata nell'ambito del progetto di ricerca, alla fase di progettazione per l'inserimento in produzione, previsto nel corso del 2026.

Inoltre, nel mese di novembre 2025 sono stati presentati alla Regione Siciliana, nell'ambito del bando Ripresa Sicilia Plus, due progetti di Ricerca e Sviluppo.

- Il primo progetto, presentato da FIRE S.p.A. in qualità di partner, è dedicato al tema “Voice AI Agents for Debt Collection”. L'iniziativa prevede la progettazione di un sistema conversazionale adattivo basato su Intelligenza Artificiale, in grado di integrare aspetti cognitivi, emotivi e normativi con l'obiettivo di massimizzare l'efficacia delle interazioni

vocali con i debitori. Il progetto propone lo sviluppo e la validazione di un prodotto di Intelligenza Artificiale Agentica per il recupero crediti, destinato ai settori finanziario, utility e servizi. L'obiettivo è introdurre innovazione, ridurre i costi operativi e migliorare il rapporto costi-benefici delle attività di recupero crediti, attraverso conversazioni più efficaci ed empatiche, garantendo al contempo tracciabilità normativa, con particolare riferimento al GDPR e ai requisiti applicabili in materia di Intelligenza Artificiale.

- Il secondo progetto, presentato da FIRE Group S.p.A. in qualità di capofila, riguarda il tema “AI Decision Support System for Credit Recovery Manager”. L'iniziativa mira alla realizzazione di una piattaforma decisionale di nuova generazione per il recupero crediti, basata sull'integrazione di modelli di IA adattiva, un Digital Twin dei processi e un framework di compliance-by-design. L'obiettivo è sviluppare una soluzione di Intelligenza Artificiale capace di supportare i Credit Collection Specialist lungo l'intero ciclo operativo, dalla valutazione dei lotti alla gestione delle pratiche, trasformando dati operativi e know-how aziendale in raccomandazioni misurabili, spiegabili e conformi alla normativa.

Entrambi i progetti risultano attualmente inseriti nell'iter istruttorio ordinario della Regione Siciliana.

Tali iniziative consolidano l'impegno di FIRE verso l'innovazione tecnologica, contribuendo al miglioramento dell'efficienza operativa e organizzativa, della sicurezza e della qualità del servizio offerto.

Cybersecurity

Il Gruppo è impegnato a garantire **elevati standard di sicurezza dei dati**, migliorando costantemente le proprie misure di cybersecurity.

Con riferimento alla responsabilità nella gestione dei dati e delle informazioni, il Gruppo si è impegnato a mantenere e migliorare continuamente i presidi di cybersecurity, anche attraverso le revisioni delle funzionalità dell'applicativo Recuper@ per migliorarne la Cyber-resilienza e mediante verifiche periodiche dei sistemi e dei processi, nonché misurazioni del relativo livello di efficacia da parte di soggetti terzi indipendenti.

L'adozione di sistemi avanzati di protezione consente non solo di tutelare le informazioni sensibili, ma anche di **rafforzare la fiducia dei clienti**, sempre più attenti alla gestione della propria privacy. Un impegno concreto in materia di sicurezza contribuisce infatti a **consolidare la relazione a lungo termine e a ridurre rischi, costi e potenziali danni reputazionali legati a violazioni o contenziosi**. Nello specifico, il Gruppo si pone in una posizione favorevole per minimizzare tali rischi.

I principali presidi di sicurezza mantenuti e rafforzati nel 2025 hanno riguardato:

- Mantenimento di Azure Information Protection;
- Manutenzione ed aggiornamento delle regole dei Firewall;
- Mantenimento del Security Operation Center per il presidio H24/7 ed il SIEM;

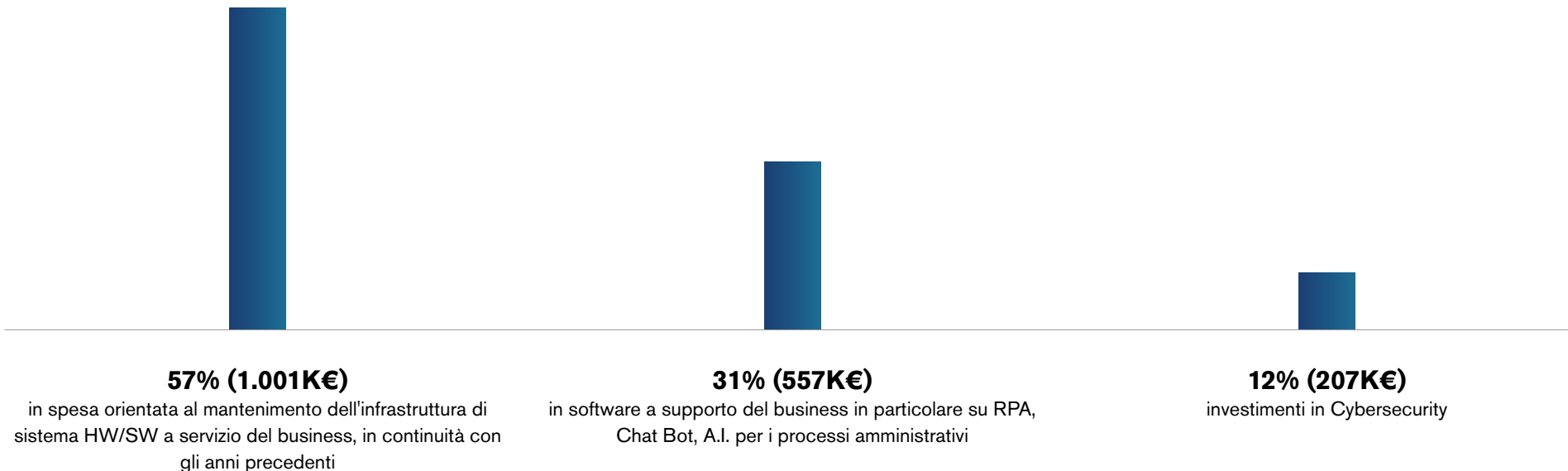
- Mantenimento dell'infrastruttura di Virtual Machine;
- Mantenimento della MFA per vpn, E-mail ed applicativi della suite MS-Office;
- Mantenimento della MFA sul gestionale di credit collection;
- Presidio continuo della sicurezza sugli applicativi attraverso l'impiego di tool per i Penetration Test;
- Mantenimento dei sistemi SAST e DAST per lo sviluppo sicuro;
- Mantenimento del sistema di Patch e Vulnerability Management.
- Implementazione policy APPLOCKER

Inoltre, in merito ai presidi di Cybersecurity, nel corso del 2025, la Società è stata riconosciuta quale soggetto essenziale ai sensi del Decreto Legislativo 4 settembre 2024, n. 138, in recepimento della Direttiva (UE) 2022/2555 ("NIS2"), che introduce misure volte a garantire un livello elevato di sicurezza informatica in ambito nazionale. Sulla base degli adempimenti previsti dalla normativa, nel corso del 2025 è stato altresì avviato l'iter interno finalizzato alla certificazione dei sistemi Fire Group in materia di sicurezza delle informazioni e continuità operativa (UNI EN ISO 22301:2019 Sicurezza e resilienza - Sistemi di gestione per la continuità operativa e ISO/IEC 27001:2022 Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni).

Investimenti in tecnologia

Nel 2025, gli investimenti in hardware e software, capitalizzati e non, confermano l'importanza attribuita alla sicurezza informatica e alla tecnologia, elementi chiave nelle strategie aziendali per migliorare il posizionamento competitivo e creare valore a breve, medio e lungo termine.

Il Gruppo conferma il suo impegno, destinando circa il 3% del fatturato 2025 al rafforzamento del ramo Information, Communication & Technology, in linea con il piano industriale 2023-2025 con un investimento di 333K€ in progetti di sviluppo progetti a lungo termine e spese ricorrenti in tecnologia pari ad 1.765K€ così composte:



L'ATTENZIONE AI CLIENTI

Di seguito si riportano i temi materiali trattati nel capitolo con relativi impatti, rischi e opportunità ritenuti rilevanti dagli stakeholder del Gruppo.

TEMI MATERIALI	IMPATTO
Privacy dei clienti	Tutela degli stakeholder interni ed esterni attraverso pratiche di due diligence solide, adozione di standard di trasparenza e integrità.
Impatti economici indiretti	Rimessa in circolo di asset inoperosi grazie all'attività di gestione del credito.



Le Società e i servizi offerti

Fire opera nel mercato dal 1992 e, nel tempo, ha costruito un portafoglio di servizi ampio e articolato, caratterizzato da una forte propensione all'innovazione e da un impegno continuo nel garantire la sostenibilità delle proprie attività.

Il modello di business si caratterizza per un approccio **end-to-end**, che consente di affiancare i clienti sia nelle attività core di gestione e recupero crediti (performing e non-performing), sia nelle fasi più complesse quali due diligence, valutazione di portafogli, gestione legale, special situations e real estate management. A tali servizi si affiancano attività di business information, BPO e advisory strategico, configurando una proposta integrata e modulare.

Il Gruppo si rivolge a una clientela ampia e diversificata, composta da:

- **istituti bancari e intermediari finanziari,**
- **investitori e fondi attivi nel mercato NPL,**
- **società appartenenti ai settori telco, utilities e commercial,**
- **amministrazioni pubbliche e realtà corporate di diversa dimensione.**

Questa diversificazione consente al Gruppo di operare su differenti asset class e tipologie di credito, mantenendo un elevato livello di specializzazione operativa e una gestione flessibile dei mandati.

L'offerta di servizi è articolata su più canali operativi e competenze specialistiche nell'ambito della gestione stragiudiziale e giudiziale di crediti, tra cui:

- attività di collection multicanale (phone, field, loan management, legal);
- gestione di piani di rientro e supporto al debitore;
- gestione portafogli;
- servizi di investigazione e business information;
- attività di supporto operativo e back office.

Il Gruppo gestisce complessivamente oltre **4 milioni di posizioni** e circa **25 miliardi di euro di Asset under Management**, a conferma della rilevanza operativa e della capacità di gestire portafogli complessi e diversificati.

Elemento distintivo del modello Fire è la capacità di operare come **servicer indipendente**, in grado di supportare contemporaneamente una pluralità di clienti senza interferenze o conflitti di interesse, garantendo elevati standard di qualità, trasparenza e allineamento agli obiettivi dei mandanti.

Nel complesso, il posizionamento del Gruppo si fonda su un modello industriale scalabile e integrato, orientato alla **creazione di valore sostenibile per i clienti**, attraverso l'efficienza operativa, la qualità dei processi e la capacità di gestire l'intero ciclo del credito in modo strutturato e coordinato.



CREDIT MANAGEMENT

Gestione completa e integrata del credito con offerta di un'ampia gamma di servizi, compresa la gestione legale.

Soluzioni stragiudiziali e giudiziali con copertura completa dell'intero territorio nazionale.

Attività di business information svolte grazie ad apposita licenza investigativa (ex art. 134 TULPS) a supporto della gestione nel recupero dei crediti.



ADVISORY (management e disposal)

Supporto nei processi di definizione dei modelli di recupero con approccio consulenziale volto ad incrementare l'efficienza del credit management (e.g. sistemi di controllo, definizione workflow, etc.).

Analisi del coverage ratio per l'identificazione di perimetri di portafoglio per potenziali operazioni di de-risking.

Sviluppo data tape e vendor teaser.



DUE DILIGENCE E PORTFOLIO ACQUISITION

Investimenti diretti / co-investimenti in portafogli NPL, sia secured che unsecured.

Data-set remediation mediante raccolta di informazioni da consultazione file, contatto diretto con studi legali e da attività di arricchimento informativo e consultazione di database interni ed esterni.

Due diligence e portfolio valuation, mediante applicazione di modelli analitici per le esposizioni secured e curve storiche di recupero – costruite su oltre 2.5 milioni di borrower gestiti negli anni – su segmento unsecured.



FISCALITÀ E RISCOSSIONE TRIBUTI

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

Integrazione tecnologica e gestionale a basso impatto per le organizzazioni pubbliche locali.

Analisi, verifica e normalizzazione di data-set territoriali in modalità digitale, nel pieno rispetto della compliance con le normative di riferimento.

Con un team di circa 1.500 professionisti altamente qualificati e un'infrastruttura industriale solida, supportata da una piattaforma gestionale evoluta che integra processi ingegnerizzati e soluzioni tecnologiche avanzate, Fire offre servizi specialistici a banche, società di credito al consumo, operatori del leasing, investitori attivi nell'acquisto di portafogli deteriorati, utility e multiutility, imprese di diversa dimensione e amministrazioni pubbliche locali.

Il mercato del servicing presenta un elevato grado di concentrazione: i primi 10 operatori detengono circa il 70% della quota complessiva e i principali player risultano prevalentemente controllati da fondi di investimento istituzionali, con significativi riflessi sulle strategie industriali e sul posizionamento competitivo del settore.

In questo scenario, il Gruppo Fire si posiziona al **6° posto tra gli operatori di mercato in termini di Asset under Management (AuM)**, raggiungendo il **5° posto considerando le recenti operazioni di M&A**. Fire rappresenta inoltre il **primo servicer italiano non quotato e interamente indipendente da investitori e istituti bancari**, distinguendosi per la capacità di garantire un presidio operativo privo di conflitti di interesse e orientato alla tutela di una clientela ampia e diversificata.



Servicing ranking and features of main servicers

Ranking per AuM totali²

(dati al 31.12.2024. Dati in €/mld)

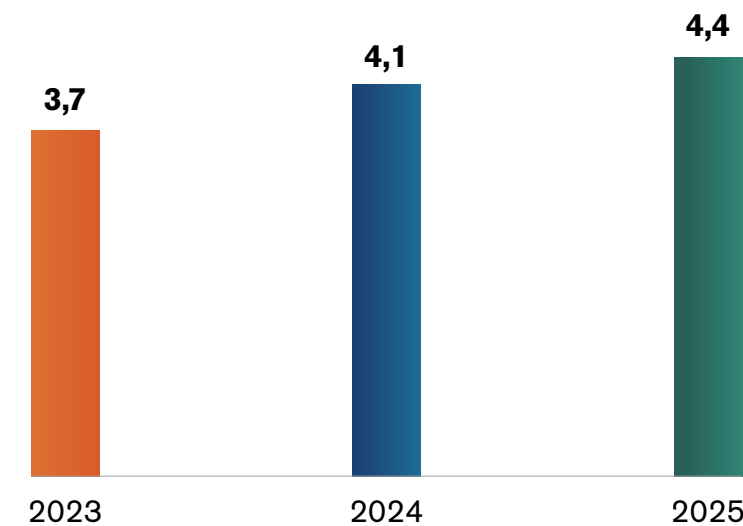
		SERVIZI			
		<i>Servicing Collection</i>	<i>Debt Purchasing</i>	<i>Master Servicing</i>	<i>Rating</i>
doValue	66	✓		✓	✓
Intrum	39	✓			✓
Cerved	35	✓		✓	✓
AMCO	32	✓	✓		✓
Prelios	25	✓		✓	✓
Fire	23	✓	✓		✓
iQera	22	✓			✓
Gardant	20	✓	✓	✓	✓
IFIS Npl	18	✓	✓	✓	✓
MB Credit	17	✓	✓		✓
Europa Factor	16	✓	✓		
Crif	15	✓			✓
Covisan	14	✓	✓		
Guber	13	✓	✓	✓	✓
Credit Factor	12	✓	✓		

2. Fonte Report PwC «The Italian NPE Market» (Ottobre 2025) / AuM totali (performing + non performing).

Principali numeri sulle attività di credit management

Il numero delle posizioni gestite ha mostrato un trend positivo di crescita, passando da 3,7 milioni nel 2023 ai 4,4 milioni nel 2025³. Questo incremento riflette un'espansione significativa nell'attività operativa e suggerisce una crescita continua della domanda per i servizi offerti e un rafforzamento della posizione di mercato.

Posizioni gestite (mln)



CLIENTI PER SETTORE		
GRUPPO	2025	2024
Bancario	51	52
Finanziario	60	51
Commerciale	34	38
Utilities	38	35
NPL	18	18
PA	131	140
Totale	332	334

3. Il dato include tutto il Gruppo FIRE, comprese le pratiche di Firecredit di 0,2 mln nel 2025.

Il totale dei clienti che si rivolgono al Gruppo nel 2025 è di 332, in linea con il dato di 334 clienti registrati nel 2024.

Per quanto riguarda la distribuzione, tutti i clienti appartenenti al settore della Pubblica Amministrazione sono gestiti tramite Creset S.p.A., che svolge un ruolo centrale in questo ambito. Per gli altri settori, invece, la grande maggioranza dei clienti è attribuita a Fire S.p.A. a conferma

	UdM	2025	2024
Numero totale di clienti finali supportati nella gestione della richiesta di misure di forbearance	n.	72.743	72.231
Numero totale di cambiali raccolte dalla rete di credit management Fire	n.	8.668	9.950
Di cui da consulenti telefonici	n.	342	250
Di cui da consulenti domiciliari	n.	8.323	9.694
Di cui da consulenti legali	n.	2	6
Di cui da PMI Specialist	n.	1	

del ruolo predominante della società nelle attività di credit management rivolte a operatori privati.

In aggiunta, per garantire trasparenza e una rendicontazione completa delle proprie attività, il Gruppo monitora costantemente i principali indicatori legati al supporto fornito ai clienti finali nella gestione delle posizioni debitorie, come di seguito riportato per il 2025:

	UdM	2025	2024
Numero totale di piani di rientro garantiti concordati con i clienti finali	n.	13.536	15.081
Di cui garantiti tramite cambiali	n.	8.668	9.952
	UdM	2025	
Importo totale dei volumi scaduti affidati (FIRE)	€/mld	9,44	
Importo totale dei volumi scaduti affidati (Firecredit)	€/mld	0,23	

Nel corso del 2025, il Gruppo ha proseguito la propria attività di sviluppo commerciale attraverso la stipula di nuove partnership, confermando un approccio selettivo e coerente con il proprio posizionamento strategico.

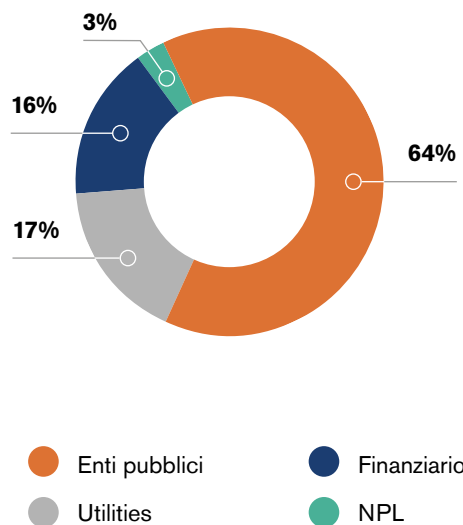
Le nuove collaborazioni evidenziano una **maggiore concentrazione nei settori finanziario e utilities**, che rappresentano ambiti a elevato potenziale in termini di volumi gestiti e continuità operativa, nonché un rafforzamento della presenza nei segmenti già presidiati dal Gruppo.

In particolare, si rileva:

- un contributo significativo del **settore finanziario**, che si conferma tra i principali driver di sviluppo;
- una crescita nel comparto **utilities**, ambito caratterizzato da elevata scalabilità dei servizi di gestione del credito;
- un **rafforzamento rilevante nel settore pubblico**, principalmente attraverso la controllata Creset, con un numero significativo di nuove partnership, a testimonianza della capacità del Gruppo di operare anche in contesti regolati e ad alta complessità amministrativa.

Nel complesso, la distribuzione delle nuove partnership riflette una strategia orientata alla **diversificazione del portafoglio clienti** e al rafforzamento dei segmenti a maggiore stabilità e prospettiva di crescita, contribuendo alla resilienza del modello di business e alla sostenibilità dei ricavi nel medio-lungo periodo.

Partnership del Gruppo 2025



Tutela dei clienti: Trasparenza e responsabilità dei servizi

IMPATTO POSITIVO CORRELATO

Tutela degli stakeholder interni ed esterni attraverso pratiche di due diligence solide, adozione di standard di trasparenza e integrità.

IMPATTO POSITIVO CORRELATO

Re-inclusione delle persone in difficoltà di pagamento nel ciclo virtuoso del credito.

Il Gruppo Fire riconosce il proprio ruolo sociale all'interno del settore del **credit management**, contribuendo al riequilibrio del sistema economico attraverso soluzioni di gestione del credito che siano sostenibili e orientate al benessere finanziario di tutti gli attori coinvolti.

Questa visione ha sempre guidato l'azienda nello sviluppo di servizi in grado di accompagnare sia i creditori sia i beneficiari del credito lungo percorsi di gestione del debito che tutelino il valore complessivo generato per gli stakeholder.

Elemento centrale è l'ascolto e la comprensione delle esigenze delle parti coinvolte, con l'obiettivo di conciliare interessi talvolta divergenti e costruire relazioni solide e durature. Da un lato, il Gruppo opera per

garantire alle committenti un presidio efficace e orientato alla creazione di valore nel tempo; dall'altro, mantiene un dialogo costante con i clienti finali, ponendo attenzione alle loro condizioni e aspettative. In questa prospettiva, il Gruppo tutela il credito affinché la legittima posizione del creditore venga rispettata senza pregiudicare i diritti e il benessere della persona debitore. L'azione di Fire mira a facilitare il **corretto adempimento delle obbligazioni**, attraverso soluzioni sostenibili, accompagnando il cliente nel percorso di rientro e favorendo, quando possibile, il suo pieno reinserimento nel circuito del credito. La re-inclusione delle persone nel ciclo del credito è un obiettivo centrale: consente ai clienti finali di ritrovare equilibrio finanziario e, allo stesso tempo, contribuisce alla stabilità del sistema economico, riducendo il rischio di esclusione.

La **re-inclusione finanziaria** rappresenta un obiettivo prioritario: il Gruppo non si limita a gestire le situazioni di insolvenza, ma promuove un recupero graduale dell'equilibrio economico dei clienti finali. Ciò avviene attraverso strumenti personalizzati, quali piani di rimborso sostenibili, che consentono di ristabilire nel tempo la capacità di accesso al credito, contribuendo al contempo alla stabilità del sistema economico nel suo complesso.

L'attività del Gruppo è svolta nel pieno rispetto del **Codice Etico e del Codice di autoregolamentazione di settore**, applicati sia a Fire sia a Creset.

Fire adotta quindi un approccio ampio e responsabile, che mira a bilanciare gli interessi di creditori e debitori e a proporre soluzioni sostenibili nel tempo.

Per consolidare questi principi, il Gruppo ha istituito strutture dedicate alla verifica del rispetto delle norme di tutela del consumatore e alla gestione delle segnalazioni. Parallelamente investe nella formazione continua, anche attraverso una procedura di *remediation training*, che prevede aggiornamenti mirati per migliorare la qualità del servizio e le competenze comunicative del personale.

Il modello di Fire si fonda su un dialogo costruttivo e consulenziale con i clienti finali, essenziale per instaurare rapporti di fiducia e garantire una gestione efficace del credito, sempre nel rispetto dei diritti delle parti coinvolte. A supporto della trasparenza, il Gruppo mette inoltre a disposizione diversi canali di comunicazione per inviare feedback, presentare reclami o esercitare i diritti legati alla privacy.

All'interno del Risk & Compliance Department è stata istituita la funzione **Quality & Claims**, che fa parte della divisione che collabora strettamente con il **DPO (Data Protection Officer)**, è specificamente incaricata della gestione dei reclami. Questa funzione si occupa anche di gestire eventuali denunce o richieste di chiarimenti provenienti da enti regolatori, come l'**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato**. Inoltre, è responsabile dell'elaborazione delle richieste relative all'esercizio dei diritti degli interessati, assicurando che ogni richiesta venga trattata con il massimo rispetto e in tempi rapidi.

Nel corso del 2025, come già avvenuto nel 2024, non sono pervenute segnalazioni che possano essere classificate come “denunce” da parte di enti regolatori, né sono stati ricevuti reclami che rientrano in questa categoria da soggetti esterni.

Nel 2025, si è registrato un leggero aumento del numero complessivo di reclami e richieste di chiarimenti da parte dei clienti committenti, registrando 629 reclami ricevuti rispetto ai 459 del 2024. Tale aumento deve essere letto anche alla luce di una crescente attenzione da parte delle controparti alla formalizzazione delle richieste, anche in un contesto di maggiore sensibilità regolamentare e contrattuale. Nonostante l'incremento dei volumi, il numero dei reclami effettivamente fondati risulta in significativa diminuzione, attestandosi a 14 casi rispetto ai 35 dell'anno precedente. Questo dato evidenzia un miglioramento complessivo della qualità operativa e dell'efficacia dei presidi di controllo, nonché una

maggiore capacità di gestione preventiva delle criticità

Il numero totale di reclami riportato comprende quelli relativi a posizioni gestite direttamente da Fire S.p.A., nonché quelli relativi a posizioni gestite da Fire Credit, sia come subappaltatrice di Fire S.p.A., sia come mandataria diretta per conto di committenti titolari di crediti verso consumatori italiani.

Per quanto riguarda l'attività di collection svolta da Fire Credit nei confronti dei debitori residenti in Romania, in conformità con la normativa e il codice di condotta rumeno, nel 2025 non sono stati ricevuti reclami in merito.

Infine, per quanto riguarda i reclami relativi a Creset S.p.A., non esiste un sistema di raccolta per le contestazioni da parte dei contribuenti, poiché le contestazioni riguardano l'importo richiesto e sono di competenza dell'ente locale. Tuttavia, nel quadro del sistema di gestione ISO 9001 di Creset S.p.A., sono monitorati i reclami presentati dagli enti locali.

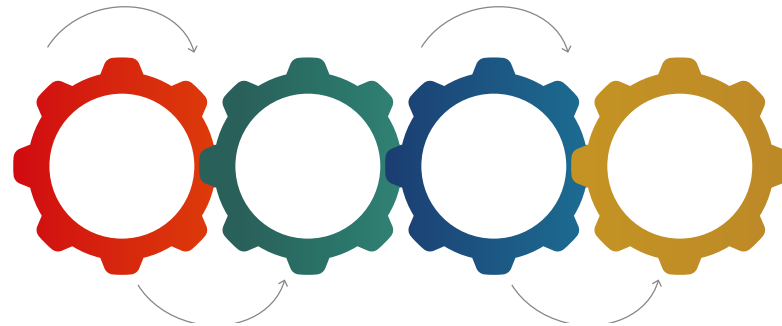
Nel 2024 sono stati ricevuti 4 reclami, di cui 2 infondati, mentre nel 2025 i reclami sono stati 3 e tutti classificati come infondati, evidenziando un miglioramento complessivo nella gestione delle segnalazioni. Inoltre, il Gruppo ha introdotto, per le società Fire e Fire Credit, vari meccanismi volti a garantire la protezione del cliente finale. Tra questi 4 aree di controllo relativi alla qualità:

HOME MONITORING

Controllo sui consulenti che operano nell'ambito del recupero domiciliare, sia direttamente che indirettamente, attuato tramite l'acquisizione delle dichiarazioni dei clienti finali intervistati e delle informazioni presenti sul Sistema gestionale di recupero crediti.

CALL MONITORING

Controllo sui consulenti che operano nell'ambito del recupero telefonico, attuato nella forma di "*Continuous Monitoring*", tramite il riascolto delle registrazioni telefoniche.



CUSTOMER CARE

Monitoraggio dei *rating* Fire e delle recensioni sulle piattaforme online;
Survey "Qualità";
Gestione delle comunicazioni sui canali "Quality" dedicati ai clienti finali/consumatori.

VERIFICHE PIANI DI RIENTRO

Verifica della gestione dei Piani di Rientro con l'obiettivo di confermare, tramite intervista telefonica, l'autenticità dell'impegno assunto dal cliente finale, la sua consapevolezza dei termini contrattuali e la correttezza dell'operato del Consulente.

Nel dettaglio:

- **HOME MONITORING:** Nel 2025 sono stati intervistati 2.526 clienti, gestiti da 98 consulenti, che operano nell'ambito del recupero domiciliare, sia direttamente che indirettamente.
- **CALL MONITORING:** Nel corso del 2025 sono state esaminate 24.107 registrazioni, relative a 667 operatori, attraverso l'ascolto delle telefonate registrate, previo consenso informato degli interessati e in conformità alla normativa sulla protezione dei dati personali, al fine di monitorare la qualità del servizio e la sua aderenza alle disposizioni normative.
- **CUSTOMER CARE:** Il team Quality ha contattato e intervistato 1.127 clienti, nell'ambito di indagini di soddisfazione, sia interne sia svolte su incarico delle Committenti, nel rispetto delle regole di ingaggio concordate (ambito di contatto, finalità e modalità di intervista). Inoltre sono state gestite e riscontrate tempestivamente 888 richieste pervenute tramite i canali FIRE dedicati alla Qualità, contribuendo al miglioramento continuo dei servizi offerti da FIRE.
- **VERIFICHE PIANI DI RIENTRO:** Sono state effettuate 1.396 interviste con l'obiettivo di verificare l'autenticità dell'impegno assunto dal cliente, la sua consapevolezza in merito ai termini contrattuali e la correttezza dell'operato del Consulente, nell'ambito della sottoscrizione e del perfezionamento dell'accordo di PdR.

Le Società del Gruppo garantiscono, in caso di reclamo relativo alla qualità del servizio, una risposta completa e coerente entro i termini previsti dal Codice di Condotta Forum Unirec Consumatori (salvo diversi o più stringenti termini imposti dalla normativa contrattuale applicabile), offrendo inoltre la possibilità di ricorrere a un organismo di autoregolamentazione per la risoluzione della controversia. Le modalità di invio e gestione dei reclami – regolate da una procedura interna specifica – sono rese disponibili ai clienti attraverso il sito istituzionale.

I clienti sono anche informati della facoltà di accedere gratuitamente

al **FORUM UNIREC CONSUMATORI** per attivare la procedura di conciliazione paritetica, qualora non ricevano una risposta nei tempi previsti dal Codice di Condotta o ritengano insoddisfacente l'esito fornito dall'organizzazione.

Per quanto riguarda Fire Credit, in conformità alla normativa rumena, il sito aziendale include un link dedicato per l'invio di segnalazioni all'**ANCP**, l'Autorità per la Protezione dei Consumatori. Nella sezione contatti è inoltre disponibile l'indirizzo a cui i clienti finali possono inoltrare reclami direttamente alla società.

Le società del Gruppo dispongono di strumenti di reportistica, come il **Registro Reclami**, che permettono di:

1

Monitorare il numero di lamentele formali presentate dai clienti finali, valutandone l'andamento sia a breve che a lungo termine.

2

Monitorare la tempestività nella gestione dei reclami ricevuti.

3

Analizzare le macrocategorie di reclami più ricorrenti e identificare quelle che contengono le rimostranze degli utenti ricevute meritevoli di accoglimento, con le specifiche criticità ad esse associate.

Questo consente al Gruppo di acquisire elementi utili per valutare eventuali interventi finalizzati a migliorare l'approccio delle proprie risorse verso gli utenti e innalzare ulteriormente gli standard di tutela dei soggetti tenuti al pagamento del debito. Contestualmente, permette di monitorare in modo adeguato le potenziali cause di insoddisfazione dei clienti finali, contenendone costantemente l'incidenza, sia nei confronti delle società del Gruppo sia delle rispettive committenti.

Sinergie con le società committenti

Il principio di generazione e conservazione del valore rappresenta il fulcro dell'approccio al credit management adottato dal Gruppo. Fire mira a costruire collaborazioni solide e durature con le società committenti, basate sulla creazione di valore condiviso nel lungo periodo.

All'interno di questo modello, assume pari rilevanza la possibilità che anche il cliente moroso tragga beneficio della relazione, attraverso un supporto costante, soluzioni personalizzate e un accompagnamento consulenziale mirato. Per Fire, infatti, il credit management non si limita alla gestione del debito, ma rappresenta un'attività orientata alla cura della relazione ed alla tutela delle persone coinvolte.

Tale visione ha guidato la definizione delle modalità di interazione con le committenti, caratterizzate da un approccio attento alla comprensione delle loro specifiche esigenze e da un coinvolgimento diretto nelle fasi di progettazione, configurazione ed erogazione dei servizi.

Qualità dei servizi e risposte alle sfide del mercato

Il Gruppo monitora e certifica costantemente la qualità dei servizi, adottando standard rigorosi all'interno di un framework operativo strutturato che integra tutti i processi aziendali in un ciclo continuo di miglioramento. Un elemento strategico è la scelta di mantenere in capo alla capogruppo l'area Technology, Innovation & Process Management, con il compito di presidiare in modo proattivo l'innovazione tecnologica e l'efficientamento dei processi. Questa decisione ha rafforzato l'organizzazione e garantito un focus costante sull'evoluzione e la qualità dei servizi offerti.

Gli investimenti in quest'area hanno favorito lo sviluppo di iniziative di ricerca sia sul fronte tecnologico sia sulle metodologie di ottimizzazione dei processi, includendo attività di Ricerca Industriale e Sviluppo Sperimentale. Tali progetti sono guidati dal sistema di gestione della qualità certificato ISO 9001:2015, che si basa su indicatori qualitativi e quantitativi, tra cui la performance rispetto agli obiettivi, l'efficacia della gestione delle posizioni e la tempestività nella trasmissione dei flussi informativi.

La funzione Internal Audit verifica l'adeguatezza e l'efficacia dei controlli implementati e coordina la raccolta delle informazioni necessarie per rispondere alle verifiche delle società committenti. Inoltre, gestisce eventuali osservazioni ricevute e monitora l'attuazione delle azioni correttive, assicurando un allineamento costante agli standard di qualità.

Le attività di audit condotte nel 2025 confermano la solidità del sistema qualità del Gruppo: nessuna verifica delle Società Committenti ha registrato esiti negativi. Tale risultato attesta la trasparenza e la robustezza dei processi aziendali e ha portato tutte le committenti a confermare la prosecuzione delle collaborazioni, evidenziando un livello elevato di fiducia e soddisfazione.

Gli audit hanno avuto l'obiettivo di verificare l'efficacia del Sistema di Controllo Interno del Gruppo, concentrandosi su aspetti contrattuali, di compliance (AML e Privacy), di sicurezza informatica e di sostenibilità.

VERIFICA DELLE COMMITTENTI	UdM	2025	2024
Audit condotti dalle committenti	n.	9	10
Altre verifiche dalle committenti attraverso questionari	n.	11	14

Creazione di valore sostenibile condiviso

Per il Gruppo Fire, sostenibilità e creazione del valore sono concetti strettamente interconnessi: l'adozione di pratiche sostenibili non solo preserva e genera valore per l'azienda, ma anche per tutti gli stakeholder coinvolti, creando un equilibrio tra il business e la responsabilità sociale d'impresa.

Le attività del Gruppo Fire contribuiscono in modo significativo alla creazione di ricchezza, garantendo valore economico sia in modo diretto che indiretto e sostenendo la crescita economica del territorio in cui l'azienda opera.

Il Valore Economico è calcolato sulla base dei parametri previsti dallo schema legale di conto economico e rappresenta un indicatore utile a valutare gli impatti economici generati dalle attività del Gruppo. Fire sottopone il Bilancio di Esercizio e il Bilancio Consolidato delle Società del Gruppo a revisione contabile indipendente da parte di KPMG, al fine di garantirne affidabilità, accuratezza e trasparenza. Con riferimento all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024, la società di revisione ha espresso un giudizio positivo, confermando la conformità dei documenti contabili agli International Financial Reporting Standards (IFRS) adottati dall'Unione Europea.



Creazione e distribuzione del valore per gli stakeholder

Il Gruppo Fire è pienamente consapevole del valore economico, sociale e relazionale che genera, per sè e per gli stakeholder con cui interagisce. Per questo ha integrato nella propria strategia aziendale la responsabilità sociale d'impresa, riconoscendo l'importanza di restituire parte di tale valore ai territori in cui opera. Un approccio che va oltre la creazione di ricchezza economica, e si traduce nell'impegno a generare impatti positivi nelle comunità locali, promuovendo un benessere condiviso.

VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO		
DATI IN MIGLIAIA DI €	2025	2024
Valore economico direttamente generato	67.256	63.082
Valore economico distribuito	60.630	57.929
Costi operativi	23.429	22.641
Salari e benefit dei dipendenti	33.724	31.666
Pagamenti a fornitori di capitale	872	1518,07
Pagamenti alla Pubblica Amministrazione	2.594	2.082
Investimenti nella comunità	10	21,3
Valore economico trattenuto	6.626	5.153

Il valore economico generato complessivamente dal Gruppo Fire nel 2025 è stato di circa 67 milioni di euro (63 milioni nel 2024).

Impatti economici indiretti

IMPATTO POSITIVO CORRELATO

Rimessa in circolo di asset inoperosi grazie all'attività di gestione del credito.

Il Gruppo Fire affianca individui, famiglie e imprese nel percorso di recupero di un equilibrio economico sostenibile, promuovendo l'educazione finanziaria e favorendo il **re-inserimento** nel circuito del credito, con l'obiettivo di favorire una maggiore equità sociale. Sin dalla sua fondazione, Fire persegue la missione di rimettere in circolazione risorse finanziarie inutilizzate, generando valore per il sistema economico e benefici concreti per la collettività.

Il miglioramento continuo dei processi aziendali rafforza il profilo ESG del Gruppo e produce **vantaggi concreti** per i clienti supportati. Le attività di gestione del credito aiutano a tutelare la reputazione delle

società committenti e a recuperare su larga scala risorse economiche altrimenti bloccate.

Fire investe costantemente nell'innovazione dei processi e degli strumenti operativi, offrendo consulenza specializzata nella gestione dei portafogli di credito e garantendo al cliente finale una comunicazione trasparente ed eticamente orientata. Tale approccio favorisce un dialogo costruttivo tra le parti e consente un costante aggiornamento delle informazioni relative alla capacità economica del debitore, migliorandone la consapevolezza finanziaria lungo l'intero percorso di gestione.

Gestione sostenibile della catena di fornitura

La catena di fornitura rappresenta un elemento strategico dell'ecosistema aziendale e, in quanto tale, le decisioni di acquisto sono assunte secondo principi di consapevolezza, equilibrio e trasparenza. Le scelte in ambito procurement incidono non solo sulla performance economica, ma anche sul profilo ESG del Gruppo, riflettendone l'impegno verso la responsabilità ambientale, sociale e di governance.

Il Gruppo Fire gestisce i rapporti con i fornitori con l'obiettivo di promuovere il miglioramento continuo e la creazione di valore condiviso, privilegiando collaborazioni stabili e durature, fondate su un dialogo costante e orientate alla crescita reciproca. La funzione Procurement coordina centralmente l'intero processo di acquisto, assicurando coerenza operativa, efficienza e ottimizzazione delle risorse, in linea con le esigenze delle diverse aree aziendali.

Nel corso del 2025, il Gruppo ha completato la migrazione verso una nuova piattaforma digitale per la gestione dell'Albo Fornitori, introducendo un significativo miglioramento in termini di qualità, affidabilità e trasparenza dei dati. Tale evoluzione ha comportato una revisione e bonifica dell'anagrafica, con la conseguente focalizzazione sui soli fornitori effettivamente attivi nell'anno, ossia quelli con cui è intercorso un rapporto di acquisto o fornitura. Questo approccio ha consentito di rafforzare la rappresentatività e l'efficacia dei processi di valutazione e monitoraggio.

Attraverso la piattaforma, i fornitori sono sottoposti a un processo strutturato di qualificazione basato su un questionario di self assessment, che consente l'attribuzione di un rating ESG fondato su criteri quali sicurezza informatica, compliance normativa, anticorruzione, sistema dei controlli interni e sostenibilità ambientale e sociale. Il sistema di rating si articola in quattro livelli progressivi — assenza di requisiti, requisiti minimi, requisiti medi e piena conformità — permettendo una valutazione granulare del livello di allineamento dei fornitori agli standard del Gruppo. A seguito di tale processo, nel 2025 risultano qualificati 99 fornitori, pari al 100% del perimetro considerato attivo, tutti sottoposti a classificazione e valutazione secondo criteri ESG. I risultati evidenziano un posizionamento complessivamente positivo: il 63% dei fornitori si colloca nella fascia medio-alta, a conferma dell'orientamento del Gruppo verso partner caratterizzati da elevata sensibilità e maturità sui temi di sostenibilità.

La restante quota di fornitori si posiziona nella fascia dei requisiti minimi. Tale distribuzione è riconducibile prevalentemente alla dimensione organizzativa e alla struttura operativa di tali soggetti, spesso costituiti da realtà di piccole dimensioni o microimprese, che, pur operando in conformità ai requisiti normativi di base, presentano un livello di formalizzazione e strutturazione dei presidi ESG ancora in fase di sviluppo.

Il Gruppo prosegue nel percorso di ottimizzazione della supply chain, orientando le proprie scelte verso fornitori qualificati e integrando criteri

ESG come elementi premiali nei processi decisionali. Quando possibile, viene inoltre privilegiata la collaborazione con partner locali, con l'obiettivo di sostenere le economie dei territori in cui il Gruppo opera e contribuire alla creazione di valore per le comunità di riferimento.

Il processo di selezione, qualifica e monitoraggio dei fornitori integra valutazioni etiche, economico-finanziarie e tecnico-organizzative con criteri ambientali e sociali, assicurando coerenza con gli standard operativi e con gli obiettivi di sostenibilità del Gruppo. In tale contesto, l'estensione progressiva del processo di qualificazione ESG all'intera catena di fornitura rappresenta una direttrice strategica, in linea con le tempistiche di rinnovo delle collaborazioni e con l'obiettivo di consolidare un modello di approvvigionamento sempre più responsabile, resiliente e sostenibile.

Tutti i contratti di fornitura di servizi includono clausole specifiche che obbligano le controparti a rispettare la normativa vigente in materia previdenziale, assicurativa e di salute e sicurezza sul lavoro. Inoltre, ai fornitori è richiesto di aderire ai principi contenuti nel Codice Etico di Gruppo e nei Modelli 231 delle società del Gruppo con cui collaborano. Ad ulteriore garanzia dell'impegno verso una supply chain responsabile, il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo il 21 febbraio 2025 ha approvato la “**Policy Acquisti sostenibili**” con la quale si impegna a gestire in modo responsabile e trasparente le proprie attività, promuovendo pratiche aziendali che contribuiscano positivamente alla sostenibilità ambientale, sociale ed economica e definendo le linee guida per garantire che il processo di selezione e valutazione dei fornitori e gli acquisti del Gruppo siano effettuati nel rispetto dei principi di sostenibilità e dei diritti umani, dell'ambiente e della buona governance.

Il Gruppo Fire si impegna così a promuovere:

- 1 **La sostenibilità ambientale, privilegiando servizi con impatti ridotti e materiali riciclabili, supportando fornitori che adottano pratiche di economia circolare e riducono le emissioni di CO₂.**
- 2 **La sostenibilità sociale, escludendo fornitori che non rispettano i diritti dei lavoratori e le condizioni di lavoro sicure, preferendo aziende che praticano il fair trade e supportano le comunità locali.**
- 3 **In termini di governance, scegliendo partner aziendali trasparenti e aderenti a codici etici, verificando inoltre le certificazioni di qualità e sostenibilità dei fornitori.**

Coerentemente con l'impegno assunto con la Politica di Acquisti Sostenibili, è stato introdotto anche il **Codice di Condotta dei Fornitori**, che definisce le linee guida e le aspettative riguardo il comportamento e le pratiche che devono essere adottate da tutti i fornitori in relazione ad aspetti Sociali, Ambientali e di Governance. L'applicazione del Codice di Condotta aiuta a stabilire un comportamento etico e responsabile, a minimizzare i rischi legali e reputazionali e a promuovere una gestione più sostenibile e trasparente delle relazioni con i fornitori.

04.

LE PERSONE DEL GRUPPO

Il Gruppo Fire riconosce che il valore profondo insito nel credit management risiede nelle persone che gestiscono attività basate sull'interazione umana, sebbene supportate da tecnologie avanzate. La centralità dell'individuo è il fondamento su cui il Gruppo ha costruito e consolidato la propria posizione nel tempo.

Il capitale umano, composto da dipendenti, collaboratori e professionisti, è un asset strategico per il successo a lungo termine del Gruppo. Le competenze, l'esperienza e

l'impegno sono essenziali non solo per il raggiungimento degli obiettivi immediati, ma anche per la capacità di affrontare e superare le sfide future. Nel settore della gestione del credito, dove la comprensione e la gestione delle necessità dei clienti sono fondamentali, le persone rappresentano il cuore pulsante dell'attività, creando valore attraverso relazioni costruite sulla fiducia, sull'empatia e sulla competenza. Questo approccio orientato al capitale umano è, quindi, la chiave per sostenere e rafforzare la posizione del Gruppo nel lungo periodo.

Il benessere psicofisico delle proprie risorse rappresenta da sempre una priorità per il Gruppo, nella consapevolezza che un ambiente inclusivo e stimolante, orientato alla promozione di iniziative di welfare aziendale e al sostegno dell'equilibrio tra vita lavorativa e privata, generi significativi benefici non solo in termini di performance aziendali, ma anche di retention e coinvolgimento delle persone. Inoltre, un ambiente di lavoro positivo favorisce una collaborazione più stabile e produttiva anche con i collaboratori e i professionisti esterni.

Occupazione e benessere delle persone: impatti, rischi e opportunità

Di seguito si riportano i temi materiali trattati nel capitolo con relativi impatti, rischi e opportunità ritenuti rilevanti dagli stakeholder del Gruppo.

TEMI INDIVIDUATI	IMPATTI (Impact Materiality)	RISCHI/OPPORTUNITÀ (Financial Materiality)
Occupazione	Un miglior equilibrio tra vita privata e lavoro, riducendo stress e aumentando il benessere generale dei dipendenti è favorito dalla possibilità di usufruire dello smart working, il quale offre flessibilità e la possibilità di lavorare da remoto.	Rischio di perdita di figure molto competenti per la mancanza di allineamento salariale rispetto ad altri peer di settore.
Comunità locali	Contribuire alla creazione di occupazione e sviluppo del tessuto imprenditoriale favorendo la crescita di filiere locali nei territori in cui il Gruppo opera e creare consapevolezza in materia di gestione del credito attraverso corsi di educazione finanziaria.	

IMPATTO POSITIVO CORRELATO
Un miglior equilibrio tra vita privata e lavoro, riducendo stress e aumentando il benessere generale dei dipendenti è favorito dalla possibilità di usufruire dello smart working, il quale offre flessibilità e la possibilità di lavorare da remoto.

Il Gruppo supporta i propri dipendenti nel beneficiare dell'impatto positivo generato dalle iniziative adottate, anche grazie al consolidamento dell'infrastruttura digitale che ha permesso l'introduzione del lavoro agile. Questa modalità ha offerto vantaggi significativi: migliore benessere personale, maggiore flessibilità nella gestione del tempo e possibilità di ampliare la ricerca di talenti su tutto il territorio nazionale, creando un equilibrio più inclusivo tra stakeholder locali e nazionali. Il Gruppo ha, inoltre, promosso iniziative per agevolare l'adattamento alle nuove modalità operative, fornendo supporto sia pratico sia relazionale.

Nel tempo, Fire ha progressivamente rinnovato le polizze sanitarie dedicate ai dipendenti e attivato convenzioni con strutture private, estendendo in alcuni casi tutele e benefici anche ai familiari. Lo stesso impegno è rivolto a collaboratori e professionisti: il Gruppo mette a disposizione diverse misure di welfare, tra cui polizze sanitarie per consulenti legali e domiciliatari e l'iscrizione al fondo **Cadiprof** per gli operatori telefonici, in conformità agli accordi sindacali che estendono tutele anche ai collaboratori esterni.

A beneficio di tutto il personale, nelle città in cui il Gruppo è presente sono attive numerose convenzioni dedicate: servizi per il benessere fisico (strutture sanitarie, palestre, centri estetici etc), sostegno alla famiglia (ludoteche, asili), percorsi di formazione linguistica e condizioni agevolate per l'accesso a servizi offerti da aziende clienti (accesso a finanziamenti, mutui e altri servizi). Queste iniziative contribuiscono a promuovere un ambiente di lavoro più inclusivo, sostenibile e orientato al benessere complessivo delle persone.

Nel complesso, il Gruppo mantiene un'alta attenzione sulla sicurezza psicologica delle persone, promuovendo un costante processo di inclusione, apprendimento e ascolto.

L'Onboarding o più ampie iniziative volte a creare occasioni di confronto sono tutte occasioni dove il focus è mettere al centro la persona, migliorare la qualità della vita lavorativa, ma anche per costruire un ambiente di lavoro che sia sano, produttivo e in grado di attrarre e trattenere i migliori talenti.

Ciò è una dimostrazione tangibile dell'impegno del Gruppo nel sostenere il benessere delle persone, migliorando non solo la qualità dell'ambiente di lavoro, ma anche della vita quotidiana in azienda.

In aggiunta, per il 2025, il Gruppo presenta le seguenti certificazioni:



UNI/PdR 125:2022
Sistema di Gestione per la Parità di Genere
(per le Società Fire Group, Creset e Fire S.p.A.)

UNI ISO 30415:2021
Sistema di Gestione delle Risorse Umane
Diversità & Inclusione (per le Società Fire Group, Creset e Fire S.p.A.)



Salute e sicurezza

La salute e la sicurezza non sono solo un obbligo normativo, ma un valore condiviso da tutto il Gruppo, al fine di garantire un ambiente di lavoro sano, sicuro e tale da prevenire incidenti e infortuni. La salute e la sicurezza dei lavoratori sono considerati temi strategici, non solo in ottica di conformità legale, ma come parte integrante della cultura aziendale. Le attività vengono gestite e presidiate dal **Servizio di Prevenzione e Protezione** (SPP), in collaborazione con consulenti esterni e attraverso l'adozione di procedure integrate, come quelle previste dal sistema di gestione della qualità ISO 9001:2015 (per le società Fire, Creset e Fire Credit).

Per garantire un miglioramento continuo, l'identificazione dei rischi viene effettuata mediante la redazione e l'aggiornamento periodico del **Documento di Valutazione dei Rischi** (DVR), uno strumento cruciale per definire azioni di prevenzione e protezione adeguate. Questo processo consente di stabilire le priorità di intervento, con particolare attenzione ai rischi operativi legati alle specifiche attività lavorative e agli ambienti di lavoro, sia interni che esterni, come richiesto dalle normative applicabili.

Nel 2025, la formazione specifica per la salute e sicurezza dei lavoratori si è attestata a **918 ore di formazione erogate**. I temi trattati sono stati molteplici, includendo il rischio di infortuni, l'uso corretto delle attrezzature nonché la gestione dei videoterminali e l'impiego dei dispositivi di protezione individuale. Queste iniziative sono parte di un piano di formazione che si rinnova costantemente, in linea con le disposizioni del D.Lgs. 81/08 e con altre normative di settore, e con il coinvolgimento dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS).

Il Gruppo considera prioritaria la tutela della salute dei lavoratori, garantita attraverso una sorveglianza sanitaria costante svolta dal Medico Competente, nel pieno rispetto delle normative vigenti. A questo si affianca la promozione del benessere tramite convenzioni con enti di assistenza sanitaria integrativa. Parallelamente, il Gruppo ha sviluppato sistemi e procedure per monitorare in tempo reale il rispetto

degli standard di sicurezza e per gestire eventuali situazioni di rischio, anche grazie al supporto di società specializzate.

Le attività di prevenzione comprendono interventi concreti, come l'installazione di segnaletica di sicurezza in tutte le sedi e l'esecuzione di analisi periodiche sulla potabilità dell'acqua, in conformità al D.Lgs. 31/2001. Per rafforzare la gestione dei rischi, il Gruppo effettua inoltre

ispezioni e audit regolari, coinvolgendo sia personale interno sia appaltatori, al fine di verificare l'adeguatezza e il rispetto delle procedure di sicurezza adottate.

Nel 2025 il numero di infortuni è stato pari a zero dimostrando un buon livello di sicurezza complessiva.

NUMERO DI INFORTUNI SUL LAVORO DEI DIPENDENTI DEL GRUPPO	2025		2024	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
N. Infortuni dipendenti Gruppo Fire	0	0	3	1
Tasso di infortuni	0	0	0,95	0,32

Il tasso di infortuni sul lavoro Gruppo Fire è dato da:

$$\frac{\text{Numero di infortuni sul lavoro} \times 1000}{\text{Numero di ore lavorate}}$$

Fire continua a considerare di fondamentale importanza l'attenzione costante alla salute e alla sicurezza dei propri dipendenti, impegnandosi a mantenere e migliorare continuamente gli standard di Sicurezza.

La formazione e lo sviluppo delle competenze

Il Gruppo Fire pone da sempre al centro della propria strategia la valorizzazione delle persone e il loro sviluppo professionale. Pur in un contesto caratterizzato da crescente digitalizzazione, automazione, intelligenza artificiale e tecnologie avanzate, il capitale umano rimane il principale motore di creazione di valore per tutti gli stakeholder. Per questo, la formazione e la crescita continua delle risorse rappresentano un pilastro fondamentale per garantire il successo nel lungo periodo.

In un settore con forte rilevanza sociale ed economica come quello dei servizi al credito, il Gruppo adotta una strategia che integra obiettivi di performance con qualità, etica e competenza. Questo approccio si inserisce in una cultura aziendale aperta all'innovazione e al cambiamento, in cui il potenziamento delle competenze è considerato essenziale per rafforzare la competitività e affrontare con efficacia le evoluzioni normative e tecnologiche del mercato.

La formazione non è quindi un'attività isolata, ma parte di un percorso di crescita condiviso che coinvolge tutti i livelli dell'organizzazione. I programmi formativi vengono progettati per garantire un aggiornamento costante e mirato, in linea con i ruoli e le responsabilità di ciascuna risorsa. I training plan annuali permettono a ogni persona di esprimere il proprio potenziale, offrendo strumenti concreti per contribuire al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

A supporto di questo percorso, il Gruppo ha introdotto strumenti organizzativi e di orientamento dei comportamenti, pensati per rendere più chiari, misurabili e trasparenti i processi decisionali e gli obiettivi aziendali.

Formazione dei dipendenti

Nel 2025 sono state erogate 14.944 ore di formazione al personale dipendente, con un incremento dell'11% rispetto all'anno precedente (13.723 ore di formazione). L'incremento significativo delle ore di formazione ha riguardato in modo particolare gli impiegati con l'obiettivo di accrescere le loro competenze tecnico-professionali, la conoscenza degli obblighi normativi e le soft skills. Una porzione significativa della formazione, con il contributo del Fondo Nuove Competenze, ha coinvolto tutto il personale in percorsi di Change Management, Problem Solving e Performance Management, a sostegno degli sviluppi organizzativi

che si concluderanno nel 2026. Tale crescita dimostra l'importanza del costante investimento nelle conoscenze e nelle competenze delle risorse umane, grazie alle quali è possibile rispondere alle sfide del settore, mantenendo elevati standard qualitativi e professionali.

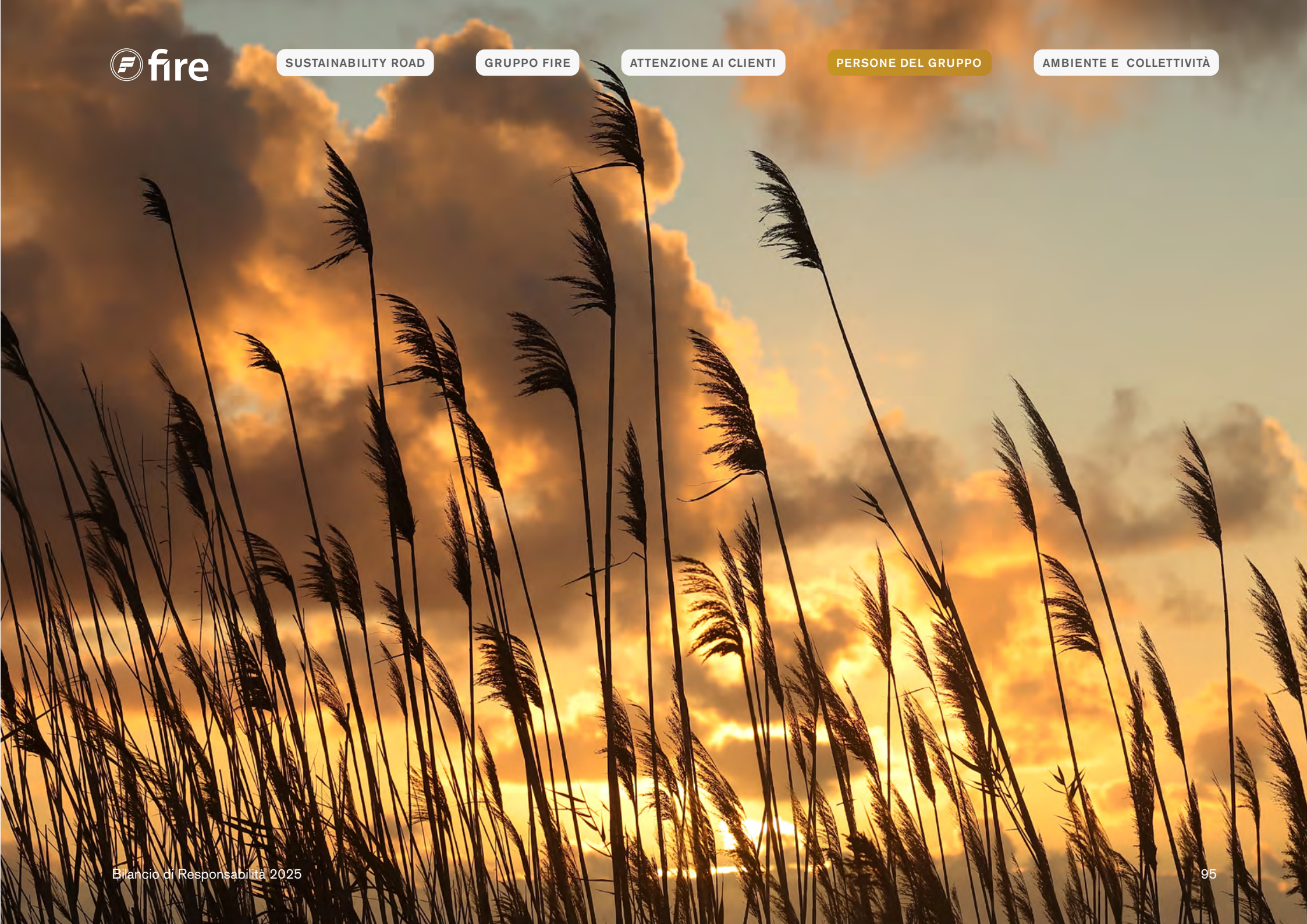
Tutte le risorse sono state sensibilizzate sulle tematiche ESG, dell'etica e dell'ambiente. Inoltre, sono stati attivati specifici percorsi formativi finalizzati alla diffusione dei principi del linguaggio inclusivo, nonché alla condivisione della più ampia politica Inclusion & Equality (I&E).

N. ORE DI FORMAZIONE GRUPPO	2025			2024		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dirigenti	117,67	57,5	175,17	109	19	128
Quadri	485,34	297,84	769,68	639	211	850
Impiegati	4.375,86	9.610,27	13.999,63	4.257	8.488	12.745
Totale	4.978,87	9.965,61	14.944,48	5.006	8.717	13.723

ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE	2025			2024		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dirigenti	16,8	19,2	17,5	27,4	9,5	21,4
Quadri	26,2	27,1	26,5	37,6	16,2	28,3
Impiegati	26,1	22,5	23,5	25,2	20,2	21,6
Totale	25,8	22,5	23,5	26,3	20	21,9

Nel complesso, l'aumento delle ore medie di formazione per dipendente è stato evidente, in particolare per gli impiegati e i quadri.

N. ORE DI FORMAZIONE SUDDIVISE PER ARGOMENTO DIPENDENTI GRUPPO	2025			2024		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Compliance	1.999	4.125	6.124	2.133	4.495	6.628
Informatica	63	34	97	498	704	1.202
Linguistica	0	81	81	84	467	551
Prodotto	0	2	2	0	6	6
Salute e sicurezza	363	556	919	589	824	1.413
Tecnica - professionale	840	2.387	3.227	768	1.083	1.851
Soft skill	1.532	2.566	4.098	629	762	1.391
Area normativa non obbligatoria	182	216	398	305	377	682
Totale	4.979	9.966	14.944	5.006	8.717	13.723



Aggiornamento dei consulenti e professionisti

Nel 2025, con riferimento alle figure professionali diverse dai dipendenti, il Gruppo ha mantenuto un significativo investimento in attività di aggiornamento, erogando complessivamente 21.072 ore di formazione. Pur registrandosi una diminuzione rispetto al 2024, anno in cui le ore complessive erano pari a 28.206, il dato conferma la continuità dell'impegno formativo e l'attenzione costante allo sviluppo delle competenze.

Particolarmente rilevante risulta il presidio dell'area Compliance, che si mantiene sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente, con 7.851 ore nel 2025 rispetto alle 7.819 ore del 2024.

ORE MEDIE DI AGGIORNAMENTO	2025			2024		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Collaboratori	16,6	16,9	16,8	24,6	23,3	23,5
Somministrati	2	7,1	6,4	0	0	0
Liberi professionisti	107,5	55,9	87,9	123	67,1	103,24
Tirocinante/stagista	0	0	0	0	10,5	10,5
Totale	56,5	20,4	29,6	67,7	26,9	37,6

Tale evidenza conferma la centralità attribuita dal Gruppo alla formazione su tematiche normative, comportamentali e di corretto svolgimento delle attività.

Anche il Training on the Job continua a rappresentare una componente significativa del percorso di aggiornamento, con 9.484 ore erogate nel 2025, a conferma dell'importanza attribuita alla formazione pratica e all'accompagnamento operativo delle risorse.

Nel complesso, la diminuzione delle ore complessive si accompagna al mantenimento di un presidio formativo strutturato e mirato, orientato a garantire continuità, qualità del servizio e aggiornamento delle competenze in coerenza con le esigenze operative del Gruppo.

N. ORE DI AGGIORNAMENTO SUDDIVISE PER ARGOMENTO	2025			2024		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Compliance	1.833	6.018	7.851	2.015	5.804	7.819
Informatica	17	41	58	73	158	231
Training on The JOB	7.605	1.879	9.484	9.505	2.298	11.803
Prodotto	6	30	36	27	88	115
Salute e sicurezza	176	581	757	426	2.432	2.858
Tecnica - professionale	312	1.090	1.402	502	1.774	2.276
Soft skill	138	442	580	324	897	1.221
Area normativa non obbligatoria	191	714	905	465	1.418	1.883
Totale	10.277	10.795	21.072	13.337	14.869	28.206

L'attenzione alle competenze professionali dei dipendenti

Il Gruppo implementa, oltre ai tradizionali percorsi di formazione, iniziative di job rotation come strumento per favorire lo sviluppo di competenze trasversali e stimolare la crescita interna. In questo contesto, in ogni fase di transizione viene condiviso un "passport" per ciascuna risorsa, che include un'analisi delle sue aree di forza e di miglioramento. Questo approccio consente di mettere ogni dipendente nelle condizioni ideali per sviluppare appieno il proprio potenziale. Inoltre, ogni risorsa è sempre al centro di ogni decisione e valutazione, grazie alla condivisione di informazioni utili che favoriscono il coinvolgimento attivo e la valorizzazione delle competenze.

I processi di mappatura delle competenze e di valutazione delle performance sono strettamente integrati con le attività formative del Gruppo. Disporre di una visione chiara delle competenze presenti all'interno dell'organizzazione consente di monitorare il contributo di ciascuna risorsa e apprezzarne il valore nel raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Questo approccio consente di:



Individuare e aggiornare le aree di formazione obbligatoria, per garantire che tutte le risorse siano sempre allineate con le competenze richieste dal mercato e dalle esigenze aziendali.

Rilevare eventuali lacune di performance, così da poter intervenire prontamente per colmare i gap rispetto alle aspettative del Gruppo e alle nuove necessità del business.

Creare piani di formazione personalizzati e percorsi di sviluppo professionale, finalizzati ad accrescere le competenze necessarie per ricoprire i ruoli in modo ottimale, tenendo conto del potenziale di ogni risorsa e delle sue aspettative.

L'investimento nella crescita e nella cura delle competenze professionali rappresenta un elemento essenziale per la continuità e la sostenibilità del Gruppo. Le competenze delle persone costituiscono il fondamento della competitività aziendale e svilupparle significa non solo migliorare le performance individuali, ma anche garantire all'organizzazione la capacità di affrontare in modo efficace le evoluzioni del mercato e del settore.

Sulla base delle attività di mappatura delle competenze e delle valutazioni delle performance, il Gruppo definisce possibili avanzamenti di carriera seguendo criteri meritocratici. Questo approccio permette di promuovere reali opportunità di crescita professionale, rafforzare la continuità occupazionale e contribuire alla retention dei talenti, valorizzando il contributo delle risorse più meritevoli.

Il Gruppo continua a riconoscere il merito attraverso percorsi di sviluppo, progressioni di carriera e strumenti incentivanti, confermando il proprio impegno nel sostenere le persone e nel promuovere il talento all'interno dell'organizzazione.

Il sistema **SPARK** utilizzato per la valutazione e misurazione delle performance del gruppo, rappresenta un approccio consolidato e strategico per la gestione delle risorse umane. L'implementazione del

sistema ha offerto a Fire uno strumento fondamentale per misurare l'efficacia delle proprie strutture organizzative in relazione agli obiettivi prefissati, rendendo possibile:

Assegnare obiettivi al personale coerenti con gli obiettivi aziendali, in una logica di *cascading down*.

Identificare le modalità di misurazione e valutazione dei risultati, nonché il perimetro di responsabilità.

Promuovere il costante miglioramento delle performance individuali.

Riconoscere e premiare il merito.

La solidità e la resilienza del Gruppo si fondano su pratiche di gestione orientate alle esigenze degli stakeholder e capaci di favorire flessibilità e adattamento al cambiamento. Questi elementi, uniti all'impegno delle persone, rappresentano la base sulla quale si sviluppano le opportunità di crescita professionale e di avanzamento di carriera.

In questo contesto si inserisce SPARK, uno strumento progettato per garantire una mappatura accurata delle competenze interne e fornire una visione chiara delle risorse disponibili. Il sistema favorisce la crescita interna dando priorità al talento già presente in azienda prima di ricorrere alla selezione esterna e supporta i manager nella definizione di piani di successione mirati.

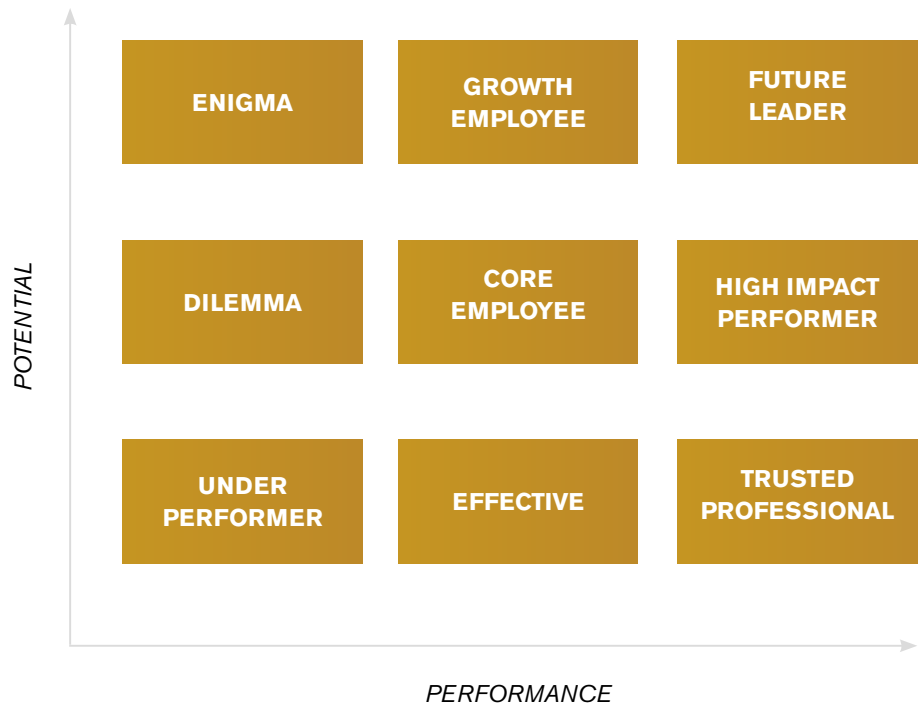
Basato sul modello delle tre P – **Position, Performance, Potential** – SPARK permette di monitorare e valutare le persone lungo un percorso continuo, offrendo un supporto strutturato ai processi decisionali e alla valorizzazione del merito.

Il sistema SPARK ha evidenziato vantaggi concreti e misurabili, favorendo in modo significativo la crescita professionale e il miglioramento costante dei dipendenti. I principali benefici includono:

- 1 **Il monitoraggio accurato delle competenze, sia *hard* che *soft skills*, garantendo una valutazione completa delle capacità individuali;**
- 2 **Feedback oggettivi e basati su fatti concreti, che offrono spunti di confronto e opportunità di apprendimento per un miglioramento continuo.**

Attraverso la "**9 GRID BOX**", strumento integrato in SPARK, è possibile attribuire ciascun dipendente ad una delle nove categorie, in base alle loro performance (che includono competenze, obiettivi e soft skills) e al loro potenziale. In tal modo, lo strumento della "9 GRID BOX" offre una panoramica chiara delle risorse interne.

Key employee attributes in the 9-box grid



SPARK supporta anche un processo strutturato di identificazione dei successori, con l'obiettivo di garantire continuità e sviluppo all'interno dell'organizzazione. Ogni dipendente è invitato a individuare un potenziale successore, stimando tempi e modalità necessari affinché questa persona possa assumere pienamente il ruolo. Questo meccanismo diventa particolarmente rilevante per le posizioni considerate critiche, ovvero quelle in cui la presenza di competenze altamente specialistiche, concentrate in poche risorse o difficilmente reperibili sul mercato, può rappresentare un rischio operativo o strategico per l'azienda.

Oltre alla gestione delle successioni, SPARK offre strumenti di sintesi e trasparenza utili sia ai valutatori sia alle persone coinvolte nel processo. I manager possono consultare una dashboard dedicata che fornisce una panoramica dettagliata delle performance del proprio team, mentre ogni dipendente riceve un report finale che riassume in modo chiaro i principali elementi emersi durante la valutazione annuale.

Questo report include:

- 1 **I risultati dell'autovalutazione e dell'eterovalutazione sulle competenze, soft skills, hard skills e potenziale;**
- 2 **La definizione e la misurazione degli obiettivi aziendali, sia nelle fasi iniziali, intermedie che finali;**
- 3 **Una sintesi del feedback condiviso.**

In questo modo, SPARK non solo ottimizza la gestione delle performance, ma crea un sistema che promuove una cultura aziendale basata sulla crescita continua, sul merito e sulla pianificazione strategica delle risorse.

Nel corso del 2025, l'azienda ha deciso di aggiornare il sistema con l'obiettivo di consolidarlo nel 2026. Partendo sempre dai valori aziendali, lo scopo è renderlo ancora più efficace e coerente con le nuove sfide del mercato.

Oltre ai dipendenti, anche i collaboratori esterni possono beneficiare dei percorsi di sviluppo promossi dal Gruppo, contribuendo alla costruzione di un ecosistema di lavoro inclusivo, dinamico e orientato alla valorizzazione di ogni contributo.

I legami professionali

Il Gruppo applica ai propri dipendenti operanti in Italia i contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL) del settore Studi Professionali e del Terziario. Il primo è adottato dalle società attive nel Credit Management, in coerenza con l'associazione **UNIREC**, mentre il CCNL del Terziario trova applicazione presso la società operante nel settore della Riscossione Tributi, in linea con la specifica attività svolta.

Le Società del Gruppo autorizzate ai sensi dell'art. **115 TULPS (Fire S.p.A. e Creset S.p.A.)** operano in un contesto caratterizzato da una significativa esigenza di flessibilità contrattuale, dovuta alla variabilità delle commesse e dei contratti di mandato. Tali mandati non prevedono livelli

minimi garantiti di attività e stabiliscono compensi correlati esclusivamente ai risultati, conseguiti in assenza di una componente remunerativa fissa.

In tale contesto, i rapporti di lavoro instaurati nell'ambito delle società operanti ai sensi dell'art. 115 TULPS presentano un elevato grado di flessibilità, con condizioni normative ed economiche disciplinate da accordi nazionali sottoscritti con le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative.

Nello specifico, i rapporti di lavoro e di collaborazione nelle diverse società del Gruppo operanti ex art. 115 TULPS sono organizzati come segue:

IMPIEGATI AMMINISTRATIVI E DI STAFF

inquadriati con contratti di lavoro subordinato.

OPERATORI TELEFONICI OUTBOUND

assunti con contratti di collaborazione coordinata e continuativa, regolati da accordi sindacali per preservare la loro autonomia.



AGENTI SETTORIALI DOMICILIARI

contrattualizzati in forza di collaborazioni autonome a partita IVA ricondotte al mandato con rappresentanza.

AVVOCATI

svolgono la propria professione nel rispetto delle norme del codice forense.

I dipendenti

Al 31 dicembre 2025 il Gruppo è composto da **635 dipendenti** e si rileva un lieve aumento rispetto ai 626 dipendenti dell'anno precedente. Il dato riflette il consolidamento della struttura organizzativa e il continuo investimento del Gruppo nelle proprie persone, a supporto dell'evoluzione delle attività, del presidio delle competenze e della qualità dei servizi erogati.

N. DIPENDENTI PER CATEGORIA DI IMPIEGO	2025			2024		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dirigenti	6	4	10	4	2	6
Quadri	18	11	29	17	13	30
Impiegati	168	428	596	169	421	590
Totale	192	443	635	190	436	626

N. DIPENDENTI PER CONTRATTO DI LAVORO	2025			2024		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Indeterminato	187	434	621	187	423	610
Determinato	5	9	14	3	13	16
Totale	192	443	635	190	436	626

N. DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI IMPIEGO	2025			2024		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Full time	179	368	547	177	367	544
Part time	13	75	88	13	69	82
Totale	192	443	635	190	436	626

Nel confronto tra i dati del **2025** e quelli del **2024** relativi ai contratti di lavoro, emerge una tendenza positiva verso una maggiore stabilità occupazionale, in particolare attraverso l'incremento dei contratti a **tempo indeterminato**.

Al contrario, si nota una significativa **diminuzione** dei contratti a **tempo determinato**, che nel 2025 ammontano a **14**, rispetto ai **16 contratti** registrati nel 2024.

La percentuale di lavoratori con contratto part-time risulta in linea con lo scorso anno, confermando una continuità nell'adozione di questa modalità di lavoro. La distribuzione oraria part-time continua, infatti, a rispondere alle esigenze di alcuni dipendenti, in coerenza con le necessità organizzative del Gruppo. Tale approccio riflette

l'attenzione costante del Gruppo Fire al work-life balance, un elemento fondamentale per il benessere e la soddisfazione dei dipendenti. Il part-time rappresenta in particolare, una soluzione flessibile che contribuendo a conciliare esigenze professionali e personali, favorisce un ambiente di lavoro più inclusivo e rispettoso delle diverse necessità individuali.

Per quanto riguarda le categorie di impiego, si osserva che anche nel 2025 la categoria professionale predominante in termini numerici è quella degli impiegati.

Per quanto riguarda la distribuzione per fasce d'età, la maggior parte dei dipendenti rientra nella fascia di età tra i 30 e i 50 anni, in linea con il precedente anno di rendicontazione.

N. DIPENDENTI GRUPPO	2025			2024		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
<30	15	50	65	18	49	67
30-50	115	292	407	120	312	432
>50	62	101	163	52	75	127
Totale	192	443	635	190	436	626

N. DIPENDENTI PER CATEGORIA E FASCIA D'ETÀ	2025			2024		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dirigenti	6	4	10	4	2	6
<30	0	0	0	0	0	0
30-50	2	4	6	1	2	3
>50	4	0	4	3	0	3
Quadri	18	11	29	17	13	30
<30	0	0	0	0	0	0
30-50	10	6	16	8	9	17
>50	8	5	13	9	4	13
Impiegati	168	428	596	169	421	590
<30	15	50	65	18	49	67
30-50	103	282	385	111	301	412
>50	50	96	146	40	71	111
Totale	192	443	635	190	436	626

Di seguito, la distribuzione dei dipendenti per area geografica in Italia:

DIPENDENTI PERAREA GEOGRAFICA PERIMETRO ITALIA	2025			2024		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Sicilia	121	92	213	93	121	214
Lazio	1	3	4	15	7	22
Lombardia	9	17	26	4	10	14
Puglia	10	4	14	7	5	12
Campania	5	7	12	2	3	5
Piemonte	2	0	2	1	2	3
Molise	3	1	4	2	1	3
Toscana	2	1	3	0	2	2
Totale	153	125	278	124	151	275

I consulenti e i professionisti

Una parte significativa delle attività del Gruppo, oltre che dal personale dipendente, è svolta mediante altre forme di collaborazione. Il settore della tutela del credito, pur essendo integralmente disciplinato dal CCNL applicabile al lavoro subordinato per il 100% della popolazione dipendente, si avvale inoltre di specifici accordi sindacali destinati alle figure maggiormente coinvolte nei processi di recupero crediti. Tali accordi prevedono modelli contrattuali orientati al conseguimento dei risultati piuttosto che al tempo effettivamente dedicato all'attività lavorativa.

In particolare, in linea con gli accordi sindacali di settore stipulati con le organizzazioni sindacali più rappresentative:

- La consulenza telefonica viene svolta da collaboratori con contratti di collaborazione coordinata e continuativa (operatori telefonici per la tutela del credito), rispettando l'autonomia dei collaboratori nel determinare i propri ritmi di lavoro.
- La consulenza domiciliare e legale è svolta da collaboratori autonomi, come agenti domiciliari per il recupero crediti e avvocati, che fatturano alle società per le prestazioni fornite.

In base a queste modalità di collaborazione, il personale non dipendente del Gruppo ammonta a 712 persone, con una leggera diminuzione rispetto al 2024.

N. DIPENDENTI PER CATEGORIA DI IMPIEGO	2025			2024		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Collaboratori	101	475	576	107	502	609
Somministrati (interinali/staff leasing)	1	6	7	3	2	5
Liberi professionisti	80	49	129	87	47	134
Tirocinante/Stagista	0	0	0	0	2	2
Totale	182	530	712	197	553	750

Il processo di selezione

In un contesto in cui il mondo digitale sta rapidamente trasformando ogni aspetto della vita lavorativa, il Gruppo ha deciso di sfruttare le potenzialità delle piattaforme digitali per attrarre talenti. In particolare, la strategia di *digital attraction* non è solo una risposta alle sfide del reclutamento moderno, ma anche un'opportunità per costruire un ecosistema lavorativo più aperto, inclusivo e innovativo. In particolare, l'uso strategico dei *social network* contribuisce a creare un processo di selezione più dinamico, moderno, accessibile e coerente con gli strumenti ad oggi in uso nel mercato del lavoro.

Selezione per i dipendenti

La selezione delle risorse rappresenta per il Gruppo Fire un passaggio strategico, volto a individuare i profili più idonei ai ruoli disponibili, valutandone competenze, conoscenze e motivazioni. L'obiettivo non è solo occupare una posizione, ma favorire l'inserimento di persone capaci di esprimere appieno il proprio potenziale all'interno di una cultura aziendale che sostiene crescita e valorizzazione reciproca.

In quest'ottica, la fase di selezione è strettamente collegata al successivo processo di **onboarding**, considerato un momento fondamentale per l'integrazione delle nuove risorse. A tal fine, il Gruppo ha sviluppato un programma strutturato che facilita l'adattamento al contesto aziendale, offrendo percorsi di orientamento sui diversi aspetti organizzativi e sessioni formative dedicate a tematiche di compliance, competenze professionali e trasversali.

Un elemento caratterizzante del processo di onboarding è l'assegnazione di un **buddy**, una figura di riferimento che accompagna i nuovi ingressi nella comprensione dell'ambiente di lavoro e nella costruzione della rete relazionale interna. Con la diffusione del lavoro agile, questo ruolo

è diventato ancora più centrale: lo smart working, pur garantendo flessibilità, può infatti limitare le occasioni di socializzazione. Il *buddy* contribuisce quindi a rafforzare il senso di appartenenza e a facilitare il coinvolgimento, supportando anche chi rientra dopo periodi di assenza, come nel caso del congedo di maternità.

L'attività di *talent attraction* rimane un pilastro della strategia del Gruppo: non si limita alla selezione iniziale, ma comprende un impegno costante nel miglioramento delle performance e nello sviluppo di competenze distintive, elemento che permette al Gruppo di differenziarsi nel mercato.

In parallelo, Fire dedica grande attenzione all'ascolto attivo delle proprie persone, rispondendo con tempestività alle loro esigenze e favorendo un dialogo aperto e costruttivo. Questo approccio ha rafforzato il legame di fiducia tra dipendenti e organizzazione, contribuendo a creare un forte senso di appartenenza. In questo modo, Fire non solo attrae e seleziona i migliori talenti, ma investe nel loro percorso, creando un ambiente in cui ogni persona si sente valorizzata e parte di un progetto comune.

Selezione per consulenti e professionisti

Il Gruppo Fire adotta un processo strutturato per la selezione dei collaboratori esterni, con l'obiettivo di individuare profili qualificati e favorirne un ingresso efficace nell'organizzazione.

Dopo la stipula del contratto, i nuovi professionisti vengono coinvolti in un percorso di induction dedicato, pensato per stimolare collaborazione e integrazione fin dal primo giorno. Il programma “**Welcome**”, erogato in piccoli gruppi e completamente gestibile tramite piattaforma digitale in modalità sincrona, facilita la condivisione di esperienze e garantisce un onboarding moderno e funzionale.

Inoltre, l'azienda ha avviato nel corso del 2025 un processo di strutturazione di un Team di “Coach Tecnici” dedicato esclusivamente all'accompagnamento e aggiornamento di tutte le risorse di phone collection, sia neo inserite che già in forza.

Pur nel rispetto dell'autonomia professionale tipica di queste collaborazioni, il Gruppo si impegna a costruire rapporti stabili e duraturi, promuovendo sinergie tra i collaboratori esterni e i team interni. In questa prospettiva, Fire mette a disposizione strumenti, risorse e supporti operativi necessari affinché ogni professionista possa svolgere al meglio le proprie attività, contribuendo alla crescita complessiva dell'organizzazione.

Politiche di remunerazione

Dipendenti

Le politiche di **remunerazione e incentivazione** del Gruppo sono strutturate per garantire pari opportunità, basandosi su principi meritocratici e allineandosi con i valori e gli obiettivi aziendali. Tali politiche non si limitano a garantire un compenso adeguato, ma sono anche un riflesso tangibile degli **obiettivi aziendali** e dei valori fondamentali che guidano l'organizzazione.

In tal modo, il Gruppo non si limita a compensare i risultati raggiunti, ma stimola anche lo sviluppo professionale, incoraggiando i dipendenti a crescere, migliorare e partecipare attivamente al successo collettivo dell'azienda. Questo approccio integrato, che unisce equità, meritocrazia e attenzione alla motivazione, contribuisce a creare un ambiente in cui i dipendenti si sentono non solo valorizzati, ma anche costantemente supportati nel loro percorso di carriera.

I sistemi di **remunerazione** adottati sono determinati in base al tipo di contratto di lavoro e alle normative sindacali vigenti per ogni categoria.

DIPENDENTI

La retribuzione dei dipendenti è definita in conformità al Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) di riferimento. Tutti i dipendenti sono coperti da **accordi di contrattazione collettiva**. In particolare, si applicano i CCNL Studi Professionali e Terziario coerentemente con le specificità delle attività svolte nell'ambito della gestione del credito e della riscossione dei tributi.

LINEE OPERATIVE

Per i dipendenti che lavorano nelle linee operative, i modelli di incentivazione sono strettamente legati ai **risultati di performance**, definiti in relazione agli obiettivi di gestione del credito e misurati su base **bimestrale o trimestrale**. Gli obiettivi sono definiti in base a tre driver principali:

- La natura degli obiettivi delle committenti (risultati attesi);
- Le performance storiche interne all'azienda (miglioramento delle performance passate);
- Il posizionamento competitivo dell'azienda sul mercato (quote di mercato).

BENEFIT

I benefit, pur non essendo direttamente legati ai risultati raggiunti, rappresentano una forma di retribuzione indiretta che contribuisce alla motivazione e alla fidelizzazione dei dipendenti. Esempi di benefit: buoni pasto, una polizza assicurativa sanitaria, l'adesione a un Fondo di Previdenza complementare. Per un numero limitato di dipendenti, sono previsti ulteriori benefit, come auto aziendale per uso promiscuo o alloggio, assegnati in base al livello e a specifiche necessità concordate con l'azienda.

Nello specifico, il Gruppo ha sviluppato un sistema di remunerazione incentivante che non solo premia i risultati individuali, ma favorisce anche la crescita professionale e il benessere complessivo dei propri dipendenti, contribuendo a mantenere un ambiente di lavoro motivante, rispettoso e altamente performante.

Con riferimento al Management del Gruppo, sono state introdotte a partire dal 2022, per alcune figure, specifici obiettivi di sostenibilità nel sistema di incentivazione.

La valutazione del rapporto tra **stipendio** e **retribuzione** tra uomini e donne è stata condotta tenendo in considerazione le diverse

tipologie contrattuali, ed è stata analizzata separatamente per due aree geografiche: il **perimetro Italia** (che comprende Fire, Fire Group e Creset) e il perimetro Romania (Fire Credit).

La distinzione è stata necessaria poiché il **mercato del lavoro rumeno** presenta caratteristiche significativamente diverse rispetto a quello italiano. In particolare, le tipologie contrattuali disponibili e i relativi **costi del lavoro** in Romania non sono direttamente comparabili con quelli del mercato italiano. Di conseguenza, è stato ritenuto opportuno trattare separatamente i due contesti per garantire una valutazione più accurata e contestualizzata della disparità retributiva tra i generi.

RAPPORTO DELLO STIPENDIO BASE DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI - ITALIA	2025	2024
Dirigenti	-	-
Quadri	81%	91%
Impiegati	85%	255%

RAPPORTO DELLO STIPENDIO BASE DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI - ROMANIA	2025	2024
Dirigenti	60%	41%
Quadri	160%	81%
Impiegati	90%	98%

RAPPORTO DELLA RETRIBUZIONE TOTALE DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI - ITALIA	2025	2024
Dirigenti	-	-
Quadri	82%	77%
Impiegati	85%	82%

RAPPORTO DELLA RETRIBUZIONE TOTALE DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI - ROMANIA	2025	2024
Dirigenti	84%	47%
Quadri	52%	65%
Impiegati	81%	82%



Il dato percentuale per l'Italia e la Romania è stato calcolato come segue:



Per ogni categoria (Dirigenti, Quadri, Impiegati), è stato determinato il rapporto tra lo stipendio base delle donne per categoria ed il numero di donne per categoria, ottenendo così lo stipendio medio per donna in ciascuna categoria. Lo stesso calcolo è stato effettuato per gli uomini, calcolando il rapporto tra lo stipendio base degli uomini per categoria e il numero di uomini per categoria, ottenendo lo stipendio medio per uomo per ciascuna categoria.

Il dato percentuale che rappresenta il Rapporto Stipendio Base Donne/Uomo per ciascuna categoria è stato ottenuto confrontando lo stipendio medio delle donne con lo stipendio medio degli uomini.

I CONSULENTI TELEFONICI DEL CREDITO (GLI “OPERATORI A TUTELA DEL CREDITO”)

I consulenti telefonici collaborano con l'azienda attraverso rapporti di collaborazione coordinata e continuativa (co.co.co), caratterizzati da una componente variabile della remunerazione, correlata ai risultati conseguiti in termini di performance o di esito delle attività svolte. Tali rapporti contrattuali, certificati ai sensi della riforma Biagi (D. Lgs. 276/2003), sono disciplinati da accordi nazionali, sottoscritti da UNIREC, associazione datoriale aderenze a Confindustria. Il compenso dei consulenti telefonici è determinato sulla base delle provvigioni riconosciute dalle aziende committenti, tenendo conto sia della base applicativa che del raggiungimento degli obiettivi di performance. Inoltre, in linea con gli accordi sindacali di settore ai collaboratori sono riconosciute alcune forme di tutela tipicamente previste per i lavoratori subordinati, tra cui la copertura di assistenza sanitaria, estesa anche ai familiari con oneri integralmente sostenuti dall'azienda.



I CONSULENTI DOMICILIARI DEL CREDITO

I consulenti domiciliari percepiscono una remunerazione variabile, correlata ai risultati conseguiti nella gestione del credito. Oltre alla componente retributiva legata alle performance, l'azienda può attivare campagne straordinarie di incentivazione, per premiare i consulenti che raggiungono specifici obiettivi. Per quanto riguarda la tutela sanitaria, i consulenti domiciliari beneficiano di una polizza assicurativa dedicata, stipulata dall'azienda, per rispondere alle peculiarità e ai rischi connessi all'attività svolta, caratterizzata da visite domiciliari dirette (door-to-door).



LOAN MANAGER

In area NPL, Fire si avvale delle professionalità di consulenti denominati Loan Manager, secondo contratti in cui vengono stabiliti i compensi in base alla tipologia e ai risultati dell'attività svolta.

Turnover dei dipendenti

RISCHIO CORRELATO

Rischio di perdita di figure molto competenti per la mancanza di allineamento salariale rispetto ad altri peer di settore.

Il Gruppo è particolarmente attento alla gestione delle proprie risorse umane e, attraverso politiche mirate di sviluppo professionale e di benessere, riesce a mitigare efficacemente il rischio di turnover, favorendo un ambiente di lavoro stabile e motivante per i propri dipendenti.

Nel corso del 2025, il Gruppo ha assunto **76 nuovi dipendenti**. L'alto tasso di nuove assunzioni in Fire Credit è una naturale conseguenza della dinamica del mercato del lavoro locale, che si caratterizza per una grande mobilità. È importante sottolineare che in Fire Credit non sono presenti contratti di collaborazione, il che comporta una maggiore rotazione del personale rispetto alle società italiane.

N. NUOVE ASSUNZIONI DI GRUPPO	2025			2024		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
<30	6	20	26	6	16	22
30-50	10	33	43	16	50	66
>50	4	3	7	2	3	5
Totale	20	56	76	24	69	93

% TURNOVER DI GRUPPO	2025			2024		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
<30	40%	40%	40%	53%	63%	60%
30-50	9%	11%	11%	27%	31%	30%
>50	6%	3%	4%	10%	13%	12%
Totale	10%	13%	12%	25%	31%	29%

$$Turnover = \frac{\text{"Dipendenti in entrata + Dipendenti in uscita"}}{\text{Media dipendenti 2024}} * 100$$

L'analisi dei dati relativi alle nuove assunzioni e al turnover evidenzia alcune dinamiche significative nella composizione dell'organico del Gruppo tra il 2024 e il 2025. Le nuove assunzioni mostrano un ridimensionamento complessivo, passando da 93 ingressi nel 2024 a 76 nel 2025, a conferma di un orientamento verso un consolidamento più selettivo dell'organico. Nel 2025, le assunzioni si concentrano prevalentemente

nella fascia **30–50 anni**, che rappresenta la quota più consistente dei nuovi ingressi, in continuità con quanto osservato nel 2024. La fascia sotto i 30 anni registra una crescita moderata, passando da 22 a 26 ingressi, segnando un rinnovato interesse verso profili più giovani, mentre l'inserimento di risorse over 50 rimane stabile, confermando l'apertura del Gruppo a competenze senior e specialistiche.

Parallelamente, il turnover evidenzia un **miglioramento significativo**. Il tasso complessivo scende dal 29% del 2024 al 12% del 2025, con riduzioni rilevanti in tutte le fasce d'età. Il calo è particolarmente marcato tra le risorse under 30, che passano da un turnover del 60% nel 2024

al 40% nel 2025, suggerendo una maggiore capacità del Gruppo di trattenere i talenti più giovani. Nella fascia 30–50 anni il turnover si riduce dal 30% all'11%, mentre per gli over 50 passa dal 12% al 4%, indicando una maggiore stabilità tra le figure più esperte.

N. RAGIONI DI USCITA GRUPPO	2025			2024		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dimissioni	8	2	10	16	49	65
Pensionamenti	0	0	0	0	1	1
Licenziamenti	1	0	1	2	3	5
Altre ragioni (fine del contratto...)	10	46	56	5	15	20
Totale	19	48	67	23	68	91

Dalla tabella emerge chiaramente la distribuzione delle uscite per tipologia di causa, distinguendo tra dimissioni, licenziamenti e altre motivazioni, come ad esempio la scadenza del contratto.

N. DIPENDENTI USCITI GRUPPO	2025			2024		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
<30	4	14	18	3	16	19
30-50	9	31	40	17	46	63
>50	6	3	9	3	6	9
Totale	19	48	67	23	68	91

Analizzando i dati relativi al turnover in uscita nel 2025 e nel 2024, si evidenzia una concentrazione di uscite nella fascia **30-50 anni**, particolarmente per il genere femminile.

Il 2025 suggerisce una diminuzione significativa nell'uscita di dipendenti più giovani, in linea con il precedente periodo di rendicontazione.

Comunità locali

IMPATTO POSITIVO CORRELATO

Contribuire alla creazione di occupazione e sviluppo del tessuto imprenditoriale favorendo la crescita di filiere locali nei territori in cui il Gruppo opera e creare consapevolezza in materia di gestione del credito attraverso corsi di educazione finanziaria.

Il Gruppo Fire si impegna attivamente a generare valore nei territori in cui opera, promuovendo uno sviluppo equo e inclusivo capace di migliorare la qualità della vita delle comunità locali. Il dialogo costante con il territorio e con gli stakeholder rappresenta un elemento centrale di questo impegno: il confronto continuo favorisce infatti una cultura di collaborazione e coesione, fondamentale per costruire relazioni solide e durature.

Una delle principali aree di intervento riguarda la diffusione di una cultura finanziaria sostenibile. In quest'ottica, il Gruppo ha avviato iniziative di educazione finanziaria rivolte a bambini e ragazzi — e indirettamente alle loro famiglie — con l'obiettivo di trasmettere conoscenze essenziali per una gestione consapevole delle risorse economiche. Tali progetti, illustrati nella sezione dedicata ai rapporti con il mondo dell'istruzione,

rafforzano il legame con gli stakeholder e generano un impatto positivo sulle condizioni socioeconomiche e ambientali dei territori in cui Fire è presente.

L'impegno del Gruppo non si limita alla creazione di opportunità professionali: Fire promuove una visione di sviluppo sostenibile orientata all'uso responsabile delle risorse e alla crescita condivisa, contribuendo in modo concreto al benessere dell'intera collettività.

Questo approccio si traduce anche nel sostegno economico alle associazioni del territorio, un ambito approfondito nella sezione dedicata alle Associazioni No Profit, che testimonia ulteriormente la volontà del Gruppo di contribuire al benessere sociale e alla crescita condivisa delle comunità locali.

Dialogo con gli stakeholder

Il Gruppo Fire attribuisce un’importanza strategica a un confronto costante e strutturato con i propri stakeholder, promuovendo un modello relazionale fondato su fiducia, trasparenza e cooperazione.

Crediamo che il mantenimento di un dialogo aperto e trasparente costituisca un presupposto imprescindibile per rafforzare la fiducia e promuovere comportamenti responsabili. Per questo motivo, il Gruppo Fire pianifica e realizza periodicamente iniziative strutturate di ascolto, comunicazione e confronto con i propri portatori di interesse, sia interni sia esterni, al fine di raccogliere indicazioni utili a valutare il proprio impatto e orientare le scelte strategiche.

I contributi raccolti vengono analizzati con attenzione e integrati nei processi aziendali attraverso interventi di miglioramento continuo, riconoscendo negli stakeholder interlocutori chiave per l’evoluzione e la crescita del Gruppo.

Il confronto costante e la consultazione sistematica con gli stakeholder consentono al Gruppo Fire di presidiare e consolidare la propria reputazione, rafforzare il posizionamento competitivo e generare valore non solo per l’organizzazione, ma anche per i partner, i clienti e le comunità di riferimento.

Con i fornitori, il dialogo si traduce nello sviluppo di collaborazioni affidabili e orientate al lungo periodo, capaci di rafforzare l’efficienza della catena di approvvigionamento e di accrescere la qualità complessiva dei servizi offerti. Nei confronti dei clienti, l’impegno si concretizza in un ascolto attento e continuativo delle loro esigenze, nella valorizzazione dei feedback ricevuti e nella ricerca di soluzioni innovative in grado di rispondere in modo efficace e responsabile alle richieste del mercato.

Nella tabella sottostante sono illustrati gli strumenti e i canali utilizzati, diversificati in base alle specifiche categorie di stakeholder:

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

Il dialogo aperto e la continua consultazione con gli stakeholder permettono al Gruppo Fire di monitorare e migliorare la propria reputazione, rafforzando al contempo la propria posizione nel settore, creando valore non solo per l’azienda, ma anche per i suoi partner, i clienti e la comunità.

Il dialogo con le rappresentanze sindacali e le relazioni industriali

All'interno delle società del Gruppo, il confronto con le rappresentanze sindacali è costante e costruttivo, come dimostrato anche dalla sottoscrizione degli accordi nazionali tra l'associazione datoriale UNIREC e le principali organizzazioni sindacali dei lavoratori. Questo dialogo continuo, fondato su trasparenza e collaborazione, mira a garantire un ambiente di lavoro equilibrato e rispettoso dei diritti delle persone.

Per tutelare pienamente la libertà di associazione, ogni nuovo assunto riceve un'informativa dettagliata sui contenuti dei CCNL "Studi Professionali" e "Terziario", con particolare attenzione alle sezioni dedicate ai diritti sindacali. Le disposizioni contrattuali ribadiscono e rafforzano tali tutele, garantendone l'applicazione lungo tutto il rapporto di lavoro.

Il Gruppo non ha rilevato situazioni in cui la libertà sindacale o i diritti dei lavoratori siano stati compromessi, né ha identificato fornitori che adottino pratiche potenzialmente lesive di tali diritti. Questo conferma l'impegno del

Gruppo nel mantenere un contesto lavorativo che salvaguardi pienamente la rappresentanza collettiva.

Tale impegno è formalizzato anche nella Policy di Sostenibilità, approvata dal CdA il 20/11/2023, che al paragrafo 3.5 afferma: *"Il Gruppo Fire promuove la libertà di associazione e tutela il diritto di ogni lavoratore di creare e partecipare alle organizzazioni dei lavoratori, promuove il diritto alla contrattazione collettiva, condividendo con le organizzazioni sindacali un sistema di relazioni basato sul confronto costante e costruttivo."*

Fire è inoltre attivamente impegnata nel dialogo con le istituzioni, come testimonia l'istituzione dell'ufficio di Gruppo dedicato alle relazioni istituzionali, denominato *"Trade Associations"*. Questa struttura sottolinea l'importanza di un confronto continuativo con associazioni di categoria, sindacati e istituzioni su temi di rilievo settoriale e sociale.

Le principali tematiche trattate con i sindacati maggiormente rappresentativi e le istituzioni riguardano:



Le questioni giuslavoristiche, tra cui l'applicazione dello smart working e delle misure sperimentali nel settore.

La definizione delle attività di recupero e gestione del credito, con la precisa distinzione dalle attività di call center.

L'impiego dell'intelligenza artificiale e delle soluzioni digitali nella gestione del recupero crediti.

La normativa antiriciclaggio e la valutazione del rischio nel settore.

Il Codice di condotta sulla privacy in conformità con l'art. 40 del GDPR.

L'aggiornamento del Codice di condotta del Forum UNIREC-Consumatori.

L'attivazione di percorsi ADR (Alternative Dispute Resolutions) con il MISE.

L'educazione finanziaria, la gestione del debito e il sovraindebitamento.

Le attività di debt advice e la gestione delle debt agencies.

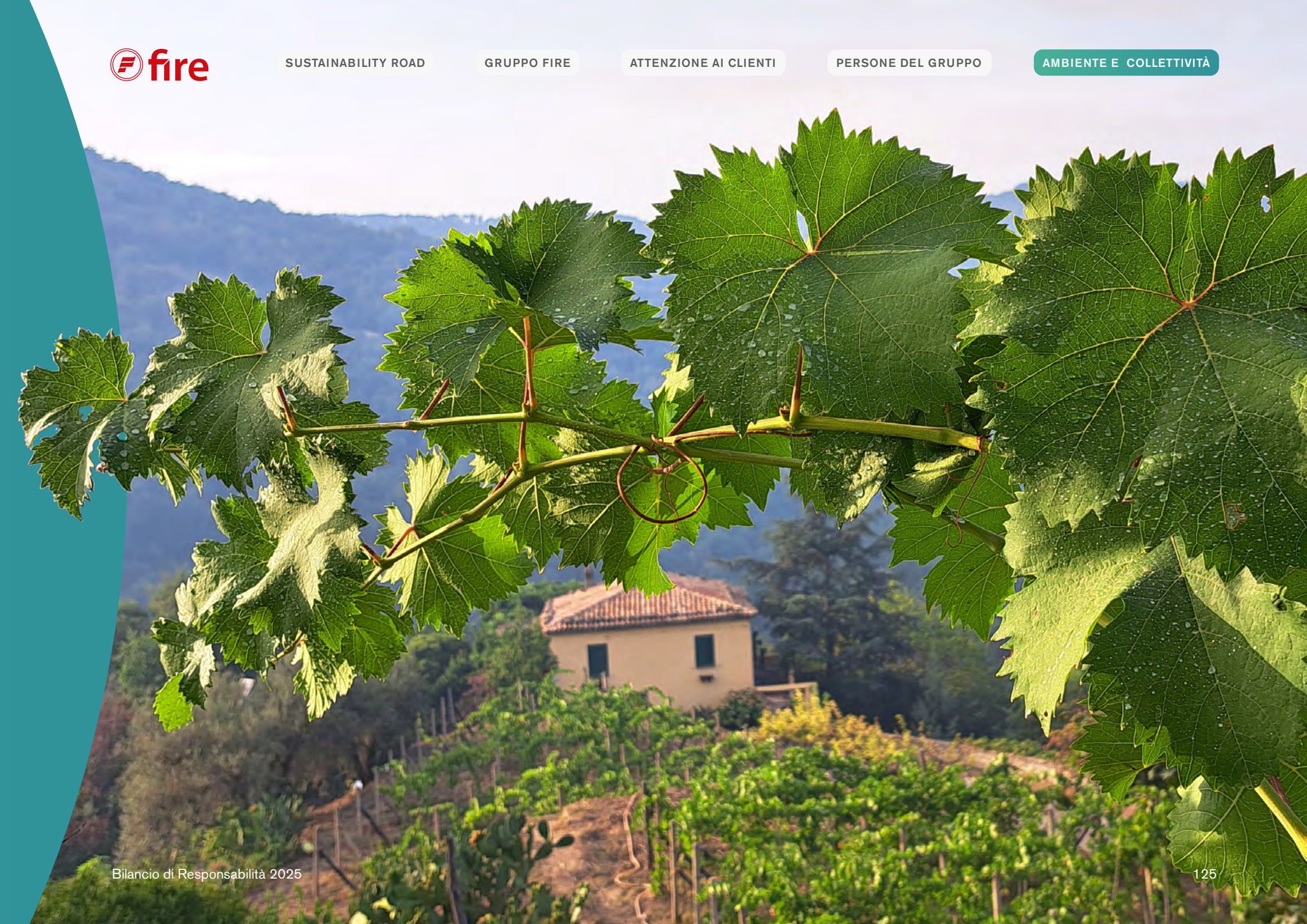
Questo impegno conferma la volontà del Gruppo di mantenere un approccio costantemente aggiornato e proattivo rispetto alle principali tematiche del settore, nel pieno rispetto dei diritti dei lavoratori e in un dialogo continuo con tutte le parti sociali e istituzionali.

05.

L'AMBIENTE E LA COLLETTIVITÀ

Di seguito si riportano i temi materiali trattati nel capitolo con relativi impatti ritenuti rilevanti dagli stakeholder del Gruppo.

TEMI MATERIALI	IMPATTI (Impact Materiality)	RISCHI/OPPORTUNITÀ (Financial Materiality)
Emissioni	Produzione di emissioni climalteranti indirette lungo la catena del valore a monte causate dal trasporto dei fornitori e dall'uso di software e infrastrutture IT.	
Emissioni	L'aumento delle emissioni di gas serra, derivante dai sistemi di riscaldamento, condizionamento, illuminazione degli uffici, dalla piattaforma tecnologica, nonché dagli spostamenti casa-lavoro e dai viaggi di lavoro del personale aziendale, contribuisce ad aggravare la carbon footprint complessiva dell'azienda, limitando gli sforzi verso una maggiore sostenibilità ambientale.	
IMPATTO NEGATIVO CORRELATO		
L'aumento delle emissioni di gas serra, derivante dai sistemi di riscaldamento, condizionamento, illuminazione degli uffici, dalla piattaforma tecnologica, nonché dagli spostamenti casa-lavoro e dai viaggi di lavoro del personale aziendale, contribuisce ad aggravare la carbon footprint complessiva dell'azienda, limitando gli sforzi verso una maggiore sostenibilità ambientale.		



Emissioni: Impatto Ambientale e Innovazione

Il Gruppo Fire considera la sostenibilità ambientale un impegno essenziale, integrato in modo strutturale nelle proprie attività gestionali e organizzative. La tutela dell'ambiente, la lotta al cambiamento climatico e la protezione degli ecosistemi rappresentano oggi responsabilità condivise tra cittadini, istituzioni e imprese, sempre più chiamati a contribuire attivamente al riequilibrio tra sviluppo economico e benessere del pianeta.

Fire non si limita a riconoscere l'importanza di questi temi, ma si impegna a trasformarli in interventi concreti, definendo obiettivi ambientali chiari e misurabili, monitorando in modo continuativo i risultati e intervenendo con azioni correttive quando necessario, così da garantire un miglioramento costante delle proprie performance.

A supporto di questo percorso, il Gruppo ha adottato a partire dal 2020 una **Politica Ambientale** — accessibile a tutti gli stakeholder — che raccoglie i principi guida alla base del suo impegno verso un futuro più sostenibile. Questo documento orienta le attività quotidiane dell'azienda in ambito ambientale e rappresenta non solo una risposta alle esigenze normative e sociali, ma anche un vero motore di cambiamento positivo, volto a promuovere un modello di crescita più responsabile e orientato al lungo periodo.

Anche per l'anno 2025, l'impegno del Gruppo Fire in ambito ambientale è testimoniato dal mantenimento delle seguenti certificazioni ISO:

	ISO 14001:2015 per la gestione ambientale (per le Società Fire, Creset e Fire Credit)
	UNI EN ISO 14064-1:2019 per la gestione dei gas a effetto serra (per la Società Fire)
	UNI CEI EN ISO 50001:2018 per la gestione dell'energia (per la Società Fire)

I risultati positivi raggiunti dal Gruppo non solo confermano l'adesione ai più elevati standard internazionali, ma mettono anche in evidenza l'impegno costante di Fire verso la sostenibilità e l'efficienza operativa. Tali risultati sono il frutto di un sistema di gestione ambientale solido e strutturato, fondato su un efficace coordinamento tra il Responsabile del Sistema di Gestione Aziendale e le diverse funzioni interne coinvolte.

Questo approccio integrato permette al Gruppo Fire non solo di rispettare gli impegni assunti in ambito ambientale, ma anche di contribuire attivamente alla transizione verso modelli più sostenibili. L'azienda opera per ridurre le proprie emissioni e ottimizzare l'uso delle risorse, generando valore per tutti gli stakeholder e per le generazioni future.

Il Responsabile del Sistema di Gestione Aziendale, in collaborazione con le funzioni competenti, si occupa di analizzare e valutare gli impatti ambientali derivanti dalle attività aziendali. Inoltre, è responsabile della raccolta, selezione e monitoraggio dei dati relativi agli impatti ambientali per:

- Pianificare obiettivi e traguardi ambientali
- Migliorare l'efficacia dei sistemi di gestione per l'ambiente e l'energia
- Dimostrare la conformità ambientale dell'azienda
- Assicurare la piena rispondenza ai requisiti normativi e legislativi in ambito ambientale
- Garantire la conformità dei sistemi di gestione che riguardano l'ambiente e l'energia

Per il tipo di attività svolta dal Gruppo, gli impatti ambientali diretti e indiretti sono principalmente riconducibili ai consumi di energia. Questi impatti sono intrinsecamente legati alle operazioni quotidiane delle aziende del Gruppo, motivo per cui lo stesso è costantemente impegnato nell'adozione di strategie e misure mirate a ridurre al minimo tali effetti sull'ambiente.



PRINCIPALI AREE DI CONSUMO ENERGETICO

Sistemi di riscaldamento e condizionamento

Sistemi di illuminazione degli uffici

Piattaforma tecnologica e apparati connessi

Postazioni di lavoro

Parco auto aziendale ad uso promiscuo

Per ridurre l'impatto negativo di queste attività, è fondamentale adottare soluzioni tecnologiche ed energetiche che favoriscano l'efficienza e l'utilizzo di risorse rinnovabili.

In quest'ottica, il Gruppo ha inserito nella Roadmap 25 27 una serie di iniziative volte a rafforzare il proprio impegno in ambito ambientale. Tra queste, è previsto l'intervento di isolamento termico sulla principale sede operativa, una misura che permetterà di migliorare l'efficienza energetica dell'edificio riducendo il consumo legato a riscaldamento e raffrescamento. Parallelamente, il Gruppo prevede di convertire il 10% della flotta aziendale verso veicoli ibridi

o elettrici, con l'obiettivo di limitare le emissioni inquinanti e promuovere forme di mobilità a ridotto impatto ambientale. A completamento di queste azioni, Fire si pone inoltre l'obiettivo di ridurre del 10% le proprie emissioni complessive di CO² — considerando gli Scope 1, 2 e 3 — attraverso un monitoraggio costante e l'adozione di strategie mirate alla diminuzione delle emissioni lungo l'intera catena del valore.

Alle iniziative previste nel prossimo triennio si affiancano le numerose azioni già intraprese per promuovere una gestione sostenibile e responsabile delle attività quotidiane, basate su criteri di efficienza e praticità per ridurre l'impatto ambientale operativo. Tra queste rientra la progressiva digitalizzazione delle comunicazioni, sostituendo il cartaceo con l'invio di e mail, una scelta che ha consentito di diminuire l'uso di risorse fisiche e di ridurre gli sprechi. Allo stesso modo, l'adozione di piattaforme di video conferencing per lo svolgimento delle riunioni ha contribuito a limitare gli spostamenti e, di conseguenza, le emissioni di CO₂ legate ai trasporti.

Alla luce dei principali impatti ambientali individuati, con particolare riferimento alle emissioni derivanti dalla mobilità aziendale, il Gruppo ha introdotto specifiche iniziative operative nell'ambito della gestione della flotta, disciplinate anche attraverso apposite procedure interne.

In particolare, il Gruppo nel 2025 ha ulteriormente affinato e strutturato il sistema di gestione delle autovetture aziendali che consente di monitorare e controllare in modo continuativo i principali fattori di impatto ambientale, quali i consumi di carburante/energia, le percorrenze chilometriche e le modalità di utilizzo dei veicoli. L'adozione di limiti di spesa per carburante ed energia, differenziati per categoria di assegnazione, rappresenta

uno strumento concreto per promuovere comportamenti più efficienti e responsabili nell'utilizzo dei mezzi aziendali.

Inoltre, nell'ambito delle politiche di assegnazione della flotta, il Gruppo incentiva la scelta di veicoli a minore impatto ambientale, prevedendo condizioni migliorative e incentivanti per l'adozione di autovetture a trazione elettrica. Tale approccio favorisce una progressiva riduzione delle emissioni climalteranti associate alla mobilità aziendale, contribuendo agli obiettivi di decarbonizzazione definiti dal Gruppo.

Ulteriori misure riguardano il monitoraggio dei chilometri percorsi e la tracciabilità degli utilizzi attraverso strumenti digitali dedicati, che consentono di distinguere le percorrenze legate ad attività lavorative da quelle a uso personale, migliorando l'accuratezza delle analisi sui consumi e sulle emissioni.

Infine, la gestione centralizzata della flotta e i controlli periodici sull'utilizzo dei veicoli contribuiscono a ottimizzare l'impiego delle risorse disponibili, riducendo sprechi e utilizzi non efficienti, e rafforzando al contempo la consapevolezza dei dipendenti rispetto agli impatti ambientali connessi alla mobilità.

Nel complesso, tali iniziative rappresentano un presidio operativo concreto attraverso cui il Gruppo integra gli obiettivi di sostenibilità ambientale nella gestione quotidiana delle proprie attività, con particolare riferimento alla riduzione delle emissioni e al miglioramento dell'efficienza nell'utilizzo delle risorse.

Le emissioni di CO₂ e le fonti energetiche

Nel 2025 si è registrata una forte **diminuzione** dei consumi energetici diretti pari al **23,9%** (Scope 1), così come nei consumi di energia elettrica acquistata (Scope 2) di circa l'**11%**.

Le emissioni di Scope 1

Per quanto concerne il decremento delle emissioni di Scope 1, lo stesso è stato raggiunto anche tramite l'incremento nel parco auto aziendali dei veicoli elettrici/ibridi.

Nel 2025, si nota una **diminuzione significativa nelle emissioni correlate a gasolio, ma un aumento consistente delle emissioni correlate a benzina** rispetto agli anni precedenti, quest'ultimo interamente riferibile all'uso promiscuo delle auto aziendali. Il consumo del gasolio fa invece riferimento, per la quasi totalità, alle auto aziendali utilizzate dai dipendenti ad uso promiscuo. Una restante minima parte è dovuta all'alimentazione dei gruppi elettrogeni.

CONSUMI ENERGETICI DIRETTI	UdM	2025	2024
Gas naturale	GJ	359	345
Gasolio	GJ	589	1.365
Benzina	GJ	581	259
Consumi totali	GJ	1.529	2.009

EMISSIONI DIRETTE SCOPE 1	UdM	2025	2024
Gas naturale	tCO ₂	20	20
Gasolio	tCO ₂	44	66
Benzina	tCO ₂	46	37
Emissioni totali	tCO ₂	110	123

Le emissioni di Scope 2

Nel 2025 i consumi di energia elettrica risultano sostanzialmente stabili rispetto all'esercizio precedente, evidenziando una lieve crescita complessiva. Tuttavia, l'analisi delle emissioni indirette di Scope 2 mostra dinamiche differenziate a livello geografico.

CONSUMI ENERGETICI INDIRETTI	UdM	2025	2024
Energia elettrica acquistata	GJ	4.447	4.579

EMISSIONI INDIRETTE SCOPE 2	UdM	2025	2024
Emissioni Location-Based	tCO ₂	346	391
di cui Italia	tCO ₂	270	305
di cui Romania	tCO ₂	76	86
Emissioni Market-Based	tCO ₂	393	486
di cui Italia	tCO ₂	326	427
di cui Romania	tCO ₂	67	59

LOCATION-BASED

(Emissioni medie della rete locale)

Le emissioni **location-based** si basano sull'intensità media delle emissioni della rete elettrica locale da cui si consuma energia. Questo metodo considera il mix energetico della rete, includendo tutte le fonti di energia utilizzate nella regione, come carbone, gas naturale, nucleare, e rinnovabili.

MARKET-BASED

(Emissioni basate sulle scelte di approvvigionamento energetico dell'azienda)

Le emissioni **market-based** tengono conto delle scelte di approvvigionamento energetico dell'azienda, come l'acquisto di certificati di energia rinnovabile (RECs) o accordi di acquisto di energia (PPAs). Questo approccio permette alle aziende di dimostrare il loro impegno verso l'energia sostenibile, attribuendo un fattore di emissione nullo per l'energia proveniente da fonti rinnovabili certificate.

Per quanto riguarda le emissioni **location-based**¹, si osserva una leggera **diminuzione**, passando da 391 tCO₂ nel 2024 a 346 tCO₂ nel 2025.

Le emissioni **market-based**² sono sostanzialmente rimaste stabili, con un lieve **incremento** (486 tCO₂ nel 2024 a 393 tCO₂ nel 2025).

Si evidenzia, in generale quindi una riduzione delle emissioni riferite al perimetro Italia, sia secondo l'approccio location-based sia market-based, mentre si registra un incremento delle emissioni market-based relative alla Romania, che incide sul dato complessivo ed è riconducibile a specifiche dinamiche del mercato energetico locale e alle modalità di approvvigionamento.

1. Fattore di emissione location-based: fonte ISPRA 2025

2. Fattore di emissione market-based: fonte AIB 2025

La Società, in linea con il precedente periodo rendicontazione, rendiconta anche le Emissioni indirette di Scope 3³ come segue:

EMISSIONI INDIRETTE SCOPE 3	UdM	2025
Categoria 1 (Beni e servizi acquistati)	tCO ₂	3.610
Categoria 2 (Beni strumentali)	tCO ₂	48
Categoria 6 (Viaggi di lavoro)	tCO ₂	11
Categoria 7 (Pendolarismo dei dipendenti)	tCO ₂	250
Emissioni Totali	tCO₂	3.919

Il dato emissivo preponderante è relativo ai **Beni e servizi acquistati**, calcolato utilizzando le voci di spese operative e dei Beni e Servizi acquistati. Inoltre, è stata calcolata la voce emissiva relativa ai **Beni strumentali**, utilizzando le voci degli Investimenti in conto capitale.

Con riferimento alla mobilità del personale, sono state considerate la **Categoria 6 – Viaggi di lavoro e la Categoria 7 – Pendolarismo**

dei dipendenti, al fine di monitorare sia gli spostamenti professionali sia i tragitti casa lavoro.

Il calcolo delle relative emissioni ha previsto un'attività di **coinvolgimento (engagement) dei dipendenti**, tramite la somministrazione di un questionario finalizzato alla raccolta di informazioni sulle modalità di spostamento adottate.

3. Fattori di conversione EPA 2025 e DEFRA

Emissioni lungo la catena del valore

IMPATTO NEGATIVO CORRELATO

Produzione di emissioni climalteranti indirette lungo la catena del valore a monte causate dal trasporto dei fornitori e dall'uso di software e infrastrutture IT.

La produzione di emissioni climalteranti indirette lungo la catena del valore a monte, generate soprattutto dal trasporto dei fornitori e dall'utilizzo di software e infrastrutture IT, rappresenta una sfida rilevante per molte aziende. Sebbene queste emissioni provengano da attività non direttamente controllate dal Gruppo, incidono comunque sulla sua carbon footprint complessiva.

Il trasporto dei fornitori può infatti contribuire in modo significativo alle emissioni di CO₂, in particolare quando vengono impiegati mezzi ad alta intensità di carbonio. Allo stesso modo, l'utilizzo di software e infrastrutture IT dipende spesso da data center energivori, che aumentano ulteriormente le emissioni indirette.

Per ridurre questo impatto lungo la catena del valore, il Gruppo Fire sta adottando soluzioni logistiche più sostenibili e tecnologie IT a minor consumo energetico, avanzando così nel proprio percorso verso una maggiore sostenibilità ambientale.

In quest'ottica, il Gruppo ha integrato la sostenibilità in ogni fase del processo di approvvigionamento, valutando non solo la qualità e la convenienza economica dei fornitori, ma anche l'impatto ambientale e sociale delle loro attività. Un esempio concreto è l'utilizzo di carta certificata FSC (Forest Stewardship Council), garanzia che il materiale provenga da foreste gestite

in modo responsabile. Questo approccio permette di ridurre l'impatto ambientale delle attività aziendali, sostenendo al tempo stesso pratiche forestali sostenibili e favorendo comportamenti etici lungo l'intera filiera.

Infine, sul fronte della supply chain, il Gruppo Fire applica i principi ESG monitorando le performance dei fornitori e valutandone il contributo in termini di sostenibilità. A supporto di questo impegno, è stata introdotta la Policy sugli Acquisti Sostenibili, che definisce criteri e linee guida per privilegiare fornitori responsabili dal punto di vista ambientale, sociale ed etico. Inoltre, il Codice di Condotta Fornitori stabilisce gli standard minimi in materia di diritti umani, condizioni di lavoro, tutela ambientale e anticorruzione, assicurando che l'intera catena di fornitura operi in coerenza con i valori e gli obiettivi di sostenibilità del Gruppo.

Nel corso del 2025, tale impegno è stato ulteriormente rafforzato attraverso la sottoscrizione del Codice di Condotta da parte di 85 nuovi fornitori, a conferma del progressivo consolidamento di una filiera sempre più allineata ai principi ESG del Gruppo.

Questa attenzione nella ricerca e selezione di fornitori sostenibili non solo contribuisce a ridurre l'impatto ambientale complessivo, ma rafforza anche la reputazione del Gruppo come realtà orientata a uno sviluppo economico in equilibrio con la sostenibilità sociale e ambientale.

Ulteriori tematiche ambientali

La natura del modello di business di Fire fa sì che le attività del Gruppo non generino impatti ambientali significativi, in particolare per quanto riguarda la gestione e la riduzione dei rifiuti. Pur non essendo considerato un tema materiale dall'analisi condotta, il Gruppo mette comunque a disposizione degli stakeholder — come Società di rating e certificatori — ulteriori metriche rilevanti. Fire, infatti, monitora e quantifica i rifiuti prodotti attraverso il proprio sistema di gestione ambientale, in linea con quanto previsto dalla certificazione ISO 14064-1, così da poter valutare e migliorare nel tempo le proprie performance.

Le principali fonti di rifiuti derivano dalla presenza delle persone nelle diverse sedi aziendali e dalla gestione dei RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche). Per quanto riguarda i rifiuti generati quotidianamente dalla popolazione aziendale, Fire promuove da anni la raccolta differenziata in tutte le sedi, accompagnandola con periodiche attività di sensibilizzazione volte a incoraggiare una gestione più consapevole e una riduzione degli sprechi. Particolare attenzione è dedicata all'utilizzo della carta, favorendone un impiego responsabile e adottando soluzioni tecnologiche che ne riducano il consumo, insieme a quello dei toner.

Parallelamente alle iniziative di riduzione diretta dell'impatto ambientale, il Gruppo ha investito anche nella digitalizzazione e nell'innovazione, con l'obiettivo di contribuire in modo responsabile alla sostenibilità tramite i servizi offerti. Nell'ambito IT, un contributo importante è arrivato dall'introduzione di robot per l'automazione delle attività ripetitive, che consentono un impiego più efficiente delle risorse e un miglior rapporto tra attività svolta e tempo di utilizzo delle macchine.



Supporto alle associazioni no-profit

Nel corso del 2025 il Gruppo ha confermato il proprio impegno a favore di iniziative con impatto positivo concreto sulla società e soprattutto sulle comunità in cui opera.

È proseguito il progetto **Fireducation**, il programma di educazione finanziaria promosso dal Gruppo e sviluppato in collaborazione con istituti scolastici e realtà del territorio. L'iniziativa, avviata nel 2024 e proseguita lungo tutto il 2025 con oltre 2000 bambini e bambini, mira a rafforzare le competenze economico-finanziarie delle giovani generazioni, promuovendo una maggiore consapevolezza nella gestione delle risorse, nella cultura del credito e nelle scelte responsabili attraverso percorsi formativi strutturati, momenti di confronto e contenuti dedicati.

È stato rinnovato il sostegno all'**A.S.D. Messina Archery Team**, associazione impegnata nella formazione sportiva e nell'attività agonistica giovanile nel tiro con l'arco. Il supporto a questa realtà testimonia l'attenzione del Gruppo verso lo sport quale strumento di inclusione, disciplina e crescita personale, soprattutto per le nuove generazioni.

Inoltre, continua il supporto avviato nel 2023 da parte di Fire S.p.A. - principale controllata del Gruppo - nei confronti della Fondazione "Lucio Papirio", ente che promuove attività di studio, formazione e divulgazione scientifica nelle materie dell'analisi giuridica, macroeconomica e

finanziaria, con particolare attenzione alla struttura del credito e ai finanziamenti erogati dal sistema bancario a imprese e consumatori. La Fondazione – intitolata al console romano che per primo abolì la schiavitù per debiti – organizza convegni, seminari e iniziative di alta formazione, promuove attività di ricerca e cura la pubblicazione di contributi scientifici e strumenti di approfondimento, tra cui la rivista telematica Inexecutivis.it, punto di riferimento per gli operatori del settore delle esecuzioni forzate.

Anche a livello internazionale il Gruppo ha continuato a sostenere iniziative a rilevanza sociale. In Romania, dove opera la controllata Fire Credit, sono state supportate organizzazioni attive nella tutela di bambini e persone in condizioni di vulnerabilità, tra cui la Fondazione per l'Infanzia Ronald McDonald nell'ambito del progetto "Casa Lontano da Casa", che offre accoglienza e assistenza alle famiglie dei minori ricoverati, nonché l'Associazione "Glasul Vieții" e il "Seminario Don Orione", impegnati in progetti di sostegno sociale nella contea di Iași.

Le iniziative promosse e sostenute dal Gruppo sono oggetto di comunicazione attraverso i canali corporate, con l'intento di condividere con gli stakeholder i risultati conseguiti e di promuovere una cultura d'impresa orientata alla responsabilità e alla partecipazione attiva alla vita della comunità.

Le collaborazioni con il mondo accademico

Il legame tra il Gruppo e il mondo dell'istruzione rappresenta un pilastro consolidato del nostro impegno verso la formazione delle nuove generazioni. Storicamente orientato alla collaborazione con le Università, questo impegno si è mantenuto nel tempo attraverso progetti congiunti e occasioni di inserimento lavorativo.

Sul fronte accademico, le collaborazioni con le Università, in particolare quelle siciliane e calabresi, offrono le principali opportunità per giovani talenti del territorio di entrare in contatto diretto con il mondo del lavoro.

Tra le iniziative attualmente in corso figura il cofinanziamento di un Dottorato di Ricerca in Ingegneria presso l'Università degli Studi di Messina. Il percorso, della durata di tre anni, rientra nell'ambito misura MUR n. 117/2023, finalizzata a promuovere e potenziare la formazione avanzata e la specializzazione post laurea nelle Key Enabling Technologies. La persona che ha avviato il dottorato nel 2024 sta svolgendo la propria attività di ricerca all'interno del progetto BRA (Best Resource Assignment), che prevede lo sviluppo di un'applicazione basata sull'intelligenza artificiale finalizzata a migliorare l'efficienza nella gestione delle posizioni debitorie, assegnandole ai consulenti più idonei attraverso l'analisi dei dati disponibili.

Si è conclusa la collaborazione con l'Università di Catania, il CERID – Centro di Ricerca per l'Innovazione e la Diffusione della Conoscenza, Lenovys S.p.A. e MRCS3 S.r.l. per lo sviluppo della piattaforma Digital Social Collection, finanziata dai fondi PO FESR Sicilia 2014/2020.

Anche nel 2025 prosegue lo studio avviato da un gruppo di docenti dell'Università degli Studi di Messina che, già nel 2023, aveva identificato Fire come caso virtuoso nell'ambito delle strategie e del reporting ESG. Tale riconoscimento rappresenta un ulteriore stimolo a proseguire gli investimenti nel Bilancio di Responsabilità, considerato non soltanto uno strumento informativo, ma anche un'espressione concreta dei valori e della cultura che orientano l'operato del Gruppo.

Nel corso dell'anno, alcune persone del dipartimento HR hanno incontrato partecipanti al progetto per presentare la realtà aziendale e illustrare le professionalità operanti nel settore del Credit Management.

A livello internazionale, l'impegno del Gruppo in ambito accademico ha coinvolto anche la Romania, dove la controllata Fire Credit collabora con l'Università "Alexandru Ioan Cuza", attraverso l'organizzazione di tirocini formativi destinati agli studenti.

GRI content index

GRI UNIVERSAL STANDARDS 2021			
RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
GRI 1: Foundation 2021			
Requisito 7	Pubblicare un indice dei contenuti GRI	138	
Requisito 8	Fornire una dichiarazione d'uso	8-9	
GRI 2: Informatva generale 2021			
2-1	Dettagli organizzativi	30-45; 66-72; 82	
2-2	Entità incluse nel reporting di sostenibilità dell'organizzazione	8-9; 15-26	
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	8-9	Il <i>report</i> ha cadenza annuale
2-4	Riformulazioni di informazioni	8-9	
2-5	Assurance esterna	1-3	Il presente report è stato sottoposto ad assurance esterna da parte di soggetti terzi
2-6	Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali	30-45; 66-72; 82; 81-85	
2-7	Informazioni sui dipendenti	103-107	
2-8	Informazioni su lavoratori non dipendenti	108;110	
2-9	Struttura e composizione della governance	30-45	
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	30-45	
2-11	Presidente del massimo organo di governo	30-45	
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel presidio della gestione degli impatti	30-45	

GRI UNIVERSAL STANDARDS 2021			
RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
GRI 2: Informatva generale 2021			
2-13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	30-45	
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	30-45	
2-15	Conflitto di interessi	53-54	
2-19	Politiche di remunerazione	111-114	
2-20	Processo per determinare la remunerazione	111-114	
2-21	Indice di remunerazione totale annuo	111-114	
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	6-7	
2-23	Policy commitments	34-36; 46-52; 124-129	
2-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	30-33	
2-25	Processi per rimediare agli impatti negativi	40-41; 46-52; 82-85; 92-99;127-137	
2-26	Meccanismi per chiedere consigli e sollevare dubbi	46-52	
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	46-52	Nel periodo di riferimento non sono state rilevate non conformità con leggi e regolamenti
2-28	Associazioni di appartenenza	34-35; 58-78; 136-137	
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	15-26	
2-30	Accordi di contrattazione collettiva	102;122-123	Tutti i dipendenti sono coperti da accordi di contrattazione collettiva

GRI UNIVERSAL STANDARDS 2021			
RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
GRI 3: Temi materiali			
3-1	Processo per determinare i temi materiali	8- 9	
3-2	Elenco dei temi materiali	15-26	
3-3	Gestione dei temi materiali	15-26	
GRI 201: Performance economiche 2016			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	81-83	
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016			
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	84-85	
GRI 205: Anticorruzione 2016			
205-1	Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	46-52	
205-2	Comunicazione e formazione circa le politiche e le procedure anticorruzione	46-52; 96-97	
205-3	Incidenti confermati di corruzione e azioni intraprese	46-52	
GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale 2016			
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	46-52	

STANDARD SPECIFICI: CATEGORIA AMBIENTALE			
RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
GRI 302: Energia 2016			
302-1	Consumi energetici all'interno dell'organizzazione	130-135	
302-4	Riduzione del consumo di energia	130-135	
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018			
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	130-135	
303-3	Prelievo idrico	130-135	
GRI 305: Emissioni 2016			
305-1	Emissioni dirette (<i>Scope 1</i>) di gas a effetto serra	130-135	
305-2	Emissioni dirette (<i>Scope 2</i>) di gas a effetto serra	130-135	
305-3	Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (<i>Scope 3</i>)	130-135	
305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	130-135	
305-5	Riduzione di emissioni di gas a effetto serra (GHG)	130-135	
GRI 306: Rifiuti 2020			
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	130-135	
306-3	Rifiuti prodotti	130-135	
306-4	Rifiuti non conferiti in discarica	130-135	
306-5	Rifiuti conferiti in discarica	130-135	
308-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	130-135	

STANDARD SPECIFICI: CATEGORIA SOCIALE			
RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
GRI 401: Occupazione 2016			
401-1	Nuove assunzioni e <i>turnover</i>	115-117	
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti <i>part-time</i> o a tempo determinato	82-83; 111-114	
GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management 2016			
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	100-103	
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	90-91	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	90-91	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	90-91	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	90-91	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	90-91	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	90-91	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	90-91	
403-9	Infortuni sul lavoro	90-91	
403-10	Malattia Professionale	90-91	

STANDARD SPECIFICI: CATEGORIA SOCIALE			
RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
GRI 404: Formazione e istruzione 2016			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	94-96	
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	94-96	
404-3	Percentuale di dipendenti ricevente regolari prestazioni e relazioni di evoluzione della carriera	94-96	
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	30-33; 46-52	
405-2	Rapporto tra stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	111-114	
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	88-123	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	119	
414-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali	84-85	
GRI 418: Privacy dei clienti 2016			
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della <i>privacy</i> dei clienti e perdita di dati dei clienti	46-52	Nel periodo di rendicontazione non sono state ricevute denunce comprovate riguardanti violazioni della <i>privacy</i> e perdita di dati dei clienti.

ULTERIORI INDICATORI NON-GRI			
RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
Non GRI - 1	Percentuale di ricavi (utili o fatturato) destinati a investimenti in innovazione e digitalizzazione	63; 81-82	
Non GRI - 2	Numero di lavoratori non dipendenti coperti da agevolazioni oltre i requisiti contrattuali	88-123	
Non GRI - 3	Percentuale di dipendenti coperti da programmi di <i>welfare</i> integrativi	88-123	
Non GRI - 4	Numero di dipendenti che hanno la possibilità di lavorare da remoto	88-123	
Non GRI - 5	Numero di assunzioni a seguito di eventi di <i>talent attraction</i> organizzati	137	
Non GRI - 6	Percentuale di reclami fondati ricevuti attraverso i canali messi a disposizione	73-78	
Non GRI - 7	Numero di <i>partnership</i> stipulate per tipologia di committente	72-74	
Non GRI - 8	Numero di richieste di <i>audit</i> ricevuti o richieste di compilazione di questionari da parte delle committenti	80	
Non GRI - 9	Percentuale delle committenti che si rivolgono nuovamente al Gruppo per la fornitura di servizi	66-72	
Non GRI - 10	Investimenti in hardware e software e percentuale sul fatturato	63	
Non GRI - 11	Posizioni nette gestite	70-72	
Non GRI - 13	Avanzamenti di carriera	98-101	
Non GRI - 15	Reclami ricevuti e reclami fondati	73-78	
Non GRI - 16	Clienti per segmento	66-79	