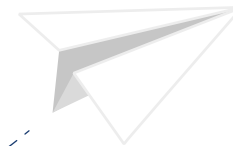




CONNESSIONI SOSTENIBILI

BILANCIO DI
RESPONSABILITÀ
2024
GRUPPO FIRE

CONNESSIONI SOSTENIBILI



BILANCIO DI RESPONSABILITÀ **2024**



INDICE

Ti diamo il benvenuto nel Bilancio di Responsabilità 2024 del Gruppo Fire.

Quest'anno il nostro report prende vita attraverso una mappa interattiva: quella di Solevento, la città delle *Connessioni Sostenibili*. Questa illustrazione non è solo la copertina del bilancio, ma anche uno strumento di navigazione interattivo che consente al lettore di superare la modalità di fruizione lineare, scegliendo liberamente il percorso di scoperta dei nostri impegni e dei nostri risultati in ambito ESG, in base alle proprie necessità e ai propri interessi.

Grazie alla mappa, non offriamo soltanto un bilancio: costruiamo un viaggio attraverso i valori che guidano il nostro agire quotidiano e la nostra visione di gestione del credito sostenibile.

Cliccando sui diversi punti della città, è possibile accedere direttamente ai contenuti elencati nell'indice.

A Solevento possiamo riconoscere fra gli abitanti alcuni volti noti: i membri della famiglia Piccioli, protagonista del racconto Il Gomitolo di Solevento, pubblicato all'interno del bilancio 2023. Li ritroviamo in bicicletta, a ricordarci quella storia che ha dato avvio a Fireducation, il nostro progetto di educazione finanziaria, che ad oggi ha già coinvolto quasi 400 studenti, affrontando il tema del disagio debitorio in maniera serena, con un linguaggio semplice e un intento educativo ambizioso.

Nel 2024, la città si arricchisce però anche di nuovi personaggi: le loro storie, ispirate a situazioni reali, saranno presentate nel corso dell'anno attraverso i nostri canali di comunicazione. Racconteranno la vulnerabilità economica con concretezza, umanità e speranza: storie di difficoltà ma anche di ripartenza, che testimoniano l'impatto positivo di una gestione del credito responsabile.

Per conoscerle, ti invitiamo a seguire la nostra pagina LinkedIn.

Ma, intanto: buona esplorazione del report!

1	LETTERA DEL CEO AGLI STAKEHOLDER	6	5	LE PERSONE DEL GRUPPO	66
	Nota metodologica	9		Salute e sicurezza	68
2	SUSTAINABILITY ROAD	10		La formazione e lo sviluppo delle competenze	70
	Roadmap di sostenibilità	12		Formazione dei dipendenti	70
	I temi materiali e l'analisi di doppia materialità	14		Aggiornamento dei consulenti e professionisti	72
3	IL GRUPPO FIRE	24		L'attenzione alle competenze professionali dei dipendenti	73
	Il percorso del Gruppo	28		I legami professionali	76
	Il rafforzamento organizzativo e del Sistema di Controllo Interno	30		I dipendenti	77
	La funzione <i>Risk Management</i> e il processo di <i>Risk Assessment</i>	32		I consulenti e i professionisti	80
	La funzione <i>Compliance</i>	33		Il processo di selezione	81
	La funzione Internal Audit	34		Selezione per i dipendenti	81
	Etica e Trasparenza	36		Selezione per i consulenti e i professionisti	82
	Etica	38		Politiche di remunerazione	83
	Trasparenza	40		Dipendenti	83
	Gestione del conflitto di interesse	41		<i>Turnover</i> dei dipendenti	86
	<i>Privacy</i> dei clienti: Sicurezza dei dati	42		Comunità locali	90
	Presenza sul mercato: Innovazione e ricerca nel cambiamento	45		Dialogo con gli <i>stakeholder</i>	90
	<i>Cybersecurity</i>	48		Il dialogo con le rappresentanze sindacali e le relazioni industriali	92
4	L'ATTENZIONE AI CLIENTI	50	6	L'AMBIENTE E LA COLLETTIVITÀ	94
	Principali numeri sulle attività di <i>credit management</i>	54		Emissioni: Impatto Ambientale e Innovazione	95
	Tutela dei clienti: Trasparenza e responsabilità dei servizi	55		Le emissioni di CO ₂ e le fonti energetiche	98
	Sinergie con le società committenti	59		Le emissioni di <i>Scope 1</i>	98
	Qualità dei servizi e risposte alle sfide del mercato	60		Le emissioni di <i>Scope 2</i>	99
	Creazione di valore sostenibile condiviso	61		Emissioni lungo la catena del valore	100
	Creazione e distribuzione del valore per gli <i>stakeholder</i>	61		Ulteriori tematiche ambientali	101
	Gestione sostenibile della catena di fornitura	63		Supporto alle associazioni <i>no-profit</i>	102
				Le collaborazioni con il mondo dell'istruzione	103



Questa versione del Bilancio di Responsabilità contiene un contenuto extra: la versione "stampa e gioca" del gioco da tavolo "Il Gomitolo di Solevento", studiato e realizzato dal Gruppo Fire nell'ambito del progetto di educazione finanziaria "Fireducation".

LETTERA DEL CEO AGLI STAKEHOLDER



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

Caro lettore,

Con la pubblicazione della diciannovesima edizione del **Bilancio di Responsabilità** del Gruppo Fire, si rinnova un appuntamento che rappresenta un momento cardine nella nostra storia d'impresa e nel dialogo con i nostri *stakeholder*.

Il 2024 è stato un anno di apprendimento, crescita, consolidamento e responsabilità per la nostra realtà. Sono stati mesi in cui la squadra Fire ha affrontato grandi sfide e conseguito significativi progressi. Un anno in cui, attraverso scelte strategiche e investimenti strutturali, abbiamo rafforzato la nostra organizzazione con l'obiettivo di offrire un servizio sempre più efficiente, affidabile e rispettoso nei confronti dei nostri clienti committenti e dei loro clienti in difficoltà di pagamento.

Abbiamo proseguito, intensificando l'impegno in maniera sostanziale, il percorso di ottimizzazione dei processi e dei sistemi di controllo per continuare a garantire lo svolgimento ordinato delle attività e la piena aderenza alle procedure operative e alle normative. Tale assetto rappresenta per noi non solo una garanzia di *compliance*, ma anche un patrimonio informativo prezioso da cui attingere per fornire un supporto puntuale ed efficace alla clientela.

A questo si è affiancato il rafforzamento dell'area di *risk management*, con il potenziamento di una struttura dedicata allo sviluppo e al monitoraggio del sistema di gestione dei rischi, contribuendo ad accrescere la capacità previsionale dell'organizzazione.

Nel solco della digitalizzazione, che percorriamo sin dalla nostra fondazione, abbiamo introdotto un sistema di *alert* informatizzato per la gestione dei reclami, che garantisce il pieno rispetto delle tempistiche operative previste dal Codice di Condotta UNI-REC-Associazione dei Consumatori e dai mandati di gestione, aumentando la tracciabilità e la reattività dei processi, nonché una maggior cura e tutela dei diritti dei soggetti reclamanti.

Inoltre, è stato ulteriormente perfezionato il sistema di valutazione dei nostri consulenti, estendendo le attività di controllo qualità, implementando percorsi formativi più strutturati e ampliando il monitoraggio degli interventi – telefonici e domiciliari –, per assicurare una costante coerenza tra l'attività

svolta, i nostri valori aziendali e il corpus normativo che regola la nostra attività.

In un contesto dinamico e in continua evoluzione, queste iniziative mirano a rafforzare costantemente l'adeguatezza organizzativa della nostra struttura, fondamento indispensabile per i progetti di crescita futuri. Al tempo stesso, ci consentono di proseguire nel nostro impegno verso una gestione delle relazioni attenta e consapevole, nella convinzione che un rapporto equilibrato e trasparente con le persone in difficoltà di pagamento non sia solo un dovere etico, ma anche una leva di efficacia nella nostra attività, e nella consapevolezza del ruolo sociale che il nostro operato riveste.

NOTA METODOLOGICA

Proprio in questa prospettiva di impatto sociale, si inserisce “Fireducation”, un progetto di educazione finanziaria promosso dalla nostra azienda e avviato nel 2024 con l’obiettivo di diffondere tra le nuove generazioni una cultura consapevole e responsabile della gestione del denaro, del credito e del debito. Partito da Messina durante il “Mese dell'Educazione Finanziaria” organizzato dal Comitato Edufin, il programma ha coinvolto numerosi istituti scolastici, con l’obiettivo di diffondere conoscenze basilari ma fondamentali per affrontare con consapevolezza il rapporto con il denaro, il credito e il debito.

Questo stesso orientamento alla responsabilità guida anche il nostro approccio alla rendicontazione, che evolve in linea con le nuove direttive europee in materia ESG. In vista dell'entrata in vigore della *Corporate Sustainability Reporting Directive* (c.d. *CSRD*) – recepita in Italia con il D.Lgs. 6 settembre 2024, n.125 (ad oggi applicabile obbligatoriamente al Gruppo Fire a partire dall'esercizio che chiude al 31 dicembre 2027) – abbiamo avviato un percorso di adeguamento, che rafforza ulteriormente il nostro sistema informativo e decisionale, aggiornando la nostra analisi di materialità e rendendola un'analisi di doppia materialità - quindi con mappatura e prioritizzazione non solo degli impatti, ma anche dei rischi e delle opportunità che possono coinvolgere la nostra organizzazione, derivanti da eventi esterni in ambito ESG.

Ai fini della nostra analisi degli impatti, abbiamo quindi nuovamente coinvolto alcuni dei nostri principali *stakeholder* - fornitori, *partner* commerciali, committenti, società e professionisti coinvolti nelle attività di gestione del credito, dipendenti e collaboratori -, per analizzare e prioritizzare la significatività di ogni impatto individuato.

Con il presente Bilancio di Responsabilità, intendiamo rendere conto in modo trasparente del nostro operato, dei nostri impegni e delle nostre ambizioni ESG. Vi invitiamo a leggerlo come testimonianza della nostra volontà di coniugare crescita e responsabilità, innovazione tecnologica e attenzione alle persone.

Buona lettura.

Sergio Bommarito
CEO
Fire Group S.p.A.



Il presente **Bilancio di Responsabilità** è stato redatto con l'intento di fornire una visione chiara e trasparente sulle nostre performance in ambito ambientale, sociale e di governance (ESG), secondo i principi di responsabilità e trasparenza che guidano il nostro operato, nonché di presentare i risultati ottenuti nel periodo dal 1° gennaio al 31 dicembre 2024.

Il perimetro di *reporting* dei dati economici è il medesimo del Bilancio Consolidato 2024 di Gruppo, mentre il perimetro dei dati e delle informazioni non finanziarie comprende la Capogruppo Fire Group S.p.A. e le società controllate Fire S.p.A., Creset S.p.A. e Fire Credit S.r.l., salvo in casi opportunamente segnalati. In particolare, il perimetro non include le altre società del Gruppo che, per numero di dipendenti e operatività, risultano «non rilevanti» ai fini della rendicontazione ESG.

Il Bilancio di Responsabilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Fire Group S.p.A. in data 19 maggio 2025.

Per garantire la trasparenza e la responsabilità nella nostra rendicontazione di sostenibilità, il documento è stato redatto, su base volontaria, facendo riferimento agli standard **GRI Sustainability Reporting Standards** nell'edizione aggiornata al 2021 “*in accordance with*” pubblicata dal *Global Reporting Initiative*.

Questo documento ha l'obiettivo di fornire una rappresentazione organica e trasparente delle attività svolte dal Gruppo, delle *performance* e dell'impatto prodotto nei confronti dei propri *stakeholder* in ambito economico, ambientale e sociale.

Inoltre, nel 2024 il **Gruppo Fire** ha condotto l'analisi seguendo l'approccio della cd. “*Double Materiality*”, in ottica di allineamento al nuovo standard **ESRS** introdotto dall' **EFRAG** in vista della **Corporate Sustainability Reporting Directive** (c.d. “*CSRD*”), che interesserà il Gruppo Fire a partire dall'esercizio

con chiusura 31.12.2027. Sulla base delle informazioni emerse dallo studio del contesto e delle attività lungo la catena del valore della società, che coinvolge non solo la sua attività di *business* principale ma anche tutte quelle dei fornitori, sono stati individuati gli impatti, positivi e/o negativi, attuali o possibili, potenzialmente rilevanti, considerando gli effetti che il Gruppo Fire ha sull'economia, l'ambiente e le persone (Prospettiva **Inside-out**) e che influenzano la *performance* economico-finanziaria della società (Prospettiva **Outside-in**). Pertanto, l'analisi di **doppia materialità** ci consente di valutare in modo completo non solo gli impatti diretti delle nostre attività sugli aspetti ESG, ma anche come i fattori ESG possano influenzare il nostro *business* e le nostre *performance* economiche. Questo approccio riconosce che i temi di sostenibilità non solo sono determinanti per la nostra responsabilità sociale, ma sono anche cruciali per la nostra resilienza e la gestione dei rischi futuri.

In questo percorso verso una gestione aziendale più responsabile, inclusiva e sostenibile, il nostro impegno è quello di migliorare continuamente la gestione e la visibilità delle nostre *performance* ESG, rafforzando così la nostra responsabilità e la reputazione aziendale.

I risultati derivanti dall'analisi di doppia materialità, che ha consentito l'individuazione dei temi e degli impatti materiali, hanno permesso di definire i contenuti da rendicontare. Le tematiche materiali non solo riflettono gli impatti più rilevanti delle attività del Gruppo Fire sull'ambiente e sulla società, ma anche come tali fattori esterni possano influenzare o influenzeranno in futuro le operazioni e la performance finanziaria del gruppo. Il presente documento è disponibile sul sito web www.fire.eu, alla sezione “Sostenibilità”. Per maggiori informazioni in merito al Bilancio di Responsabilità 2024 del Gruppo Fire è possibile contattarci, inviando una mail a: sustainability@fire.eu.

SUSTAINABILITY ROAD



A partire dal 2006, il Gruppo Fire ha avviato la prima rendicontazione delle proprie *performance* non finanziarie, intraprendendo un percorso di crescente impegno verso la sostenibilità e ponendosi obiettivi sempre più ambiziosi. Questo processo non si è limitato a rispondere alle

esigenze ambientali, sociali ed economiche, ma ha rappresentato una vera e propria integrazione della sostenibilità nella cultura aziendale, divenendo un elemento fondamentale nella definizione delle strategie di *business* e nella gestione operativa quotidiana.



Nel corso degli anni, il Gruppo ha consolidato e ampliato il proprio impegno verso la sostenibilità, evolvendo in modo continuo e strutturato, e raggiungendo nel 2021 una tappa fondamentale di questo percorso: la formalizzazione di una *Roadmap* di Sostenibilità per il triennio 2022-2024. La *Roadmap* segna un punto di svolta significativo nel cammino del Gruppo Fire verso una sostenibilità sempre più radicata. Questo piano ambizioso e articolato non si limita a stabilire degli obiettivi generali, ma definisce un percorso preciso e misurabile che si sviluppa su più fasi e tappe, garantendo un monitoraggio costante dei progressi e dei risultati ottenuti. Al centro di questo percorso ci sono oltre 50 iniziative strategiche, con l'intento di promuovere un impatto positivo e duraturo in ambito ambientale, sociale ed economico.

Il 2024 rappresenta il terzo e ultimo anno di implementazione e rendicontazione della *Roadmap* di Sostenibilità.

Questo anno finale segna una fase di riflessione e bilancio, ma anche di azioni concrete per il miglioramento continuo, a conferma che il cammino intrapreso non è solo stato progettato, ma è stato anche realizzato e monitorato con rigore. Ogni iniziativa introdotta è stata pensata per generare valore reale, sia per l'azienda che per gli *stakeholder* con cui il Gruppo

interagisce, sempre mantenendo un forte focus sulle problematiche ambientali, sociali e di governance.

Il cuore pulsante della *Roadmap* è la creazione di valore, non solo per il Gruppo stesso, ma anche per tutti gli *stakeholder* con cui l'azienda interagisce. Ogni iniziativa è progettata per avere un impatto tangibile e positivo, contribuendo alla crescita sostenibile dell'impresa, al miglioramento delle condizioni di lavoro, al rispetto dell'ambiente e al rafforzamento delle relazioni con i partner, i clienti, i dipendenti e le comunità locali. L'approccio del Gruppo Fire, quindi, non si limita ad un impegno generico, ma si concretizza in azioni misurabili e in un sistema di rendicontazione che ne monitora costantemente l'efficacia, garantendo trasparenza e responsabilità.

Questa *Roadmap* non è solo un programma di azioni isolate, ma rappresenta un modello di sviluppo integrato, che tiene conto delle sfide globali e locali, delle opportunità di innovazione e dei rischi legati alla sostenibilità. Ogni fase del percorso è pensata per adattarsi alle evoluzioni del contesto socioeconomico e per rispondere alle esigenze di un mondo che cambia rapidamente, con l'obiettivo di garantire che il Gruppo Fire non solo rimanga competitivo, ma diventi anche un punto di riferimento per la sostenibilità nel proprio settore.

ROADMAP DI SOSTENIBILITÀ

Con il 2024, la *Roadmap* 2022-2024 giunge al suo termine, segnando una tappa fondamentale di un percorso ambizioso e impegnativo intrapreso dal Gruppo Fire. Questo triennio ha visto un impegno attivo e collaborativo da parte di tutte le funzioni aziendali, con un focus particolare sul *management*, che ha giocato, a partire dalla definizione della Roadmap stessa, un ruolo cruciale nel definire le linee guida strategiche e nell'indirizzare le decisioni relative alla sostenibilità.

Questo coinvolgimento trasversale riflette la nostra volontà

di integrare i temi ESG (*Environmental, Social, Governance*) nella cultura aziendale, affinché diventino parte integrante dei processi e dei comportamenti quotidiani dell'organizzazione.

Il percorso intrapreso, che sottolinea il contributo diretto del Gruppo Fire al raggiungimento degli *Sustainable Development Goals* (SDGs) delle Nazioni Unite, si fonda su quattro pilastri principali. Per ciascuno di questi pilastri, il Gruppo ha stabilito macro-obiettivi ambiziosi, da perseguire attraverso oltre 50 iniziative e progetti, previsti per il triennio 2022-2024.



CREDIT MANAGEMENT QUALE LEVA DI SOSTENIBILITÀ NEL SISTEMA ECONOMICO

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



GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ E ETICA DEL BUSINESS

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



CURA DEL CAPITALE UMANO

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



UTILIZZO RESPONSABILE DELLE RISORSE NATURALI E TUTELA DELL'AMBIENTE

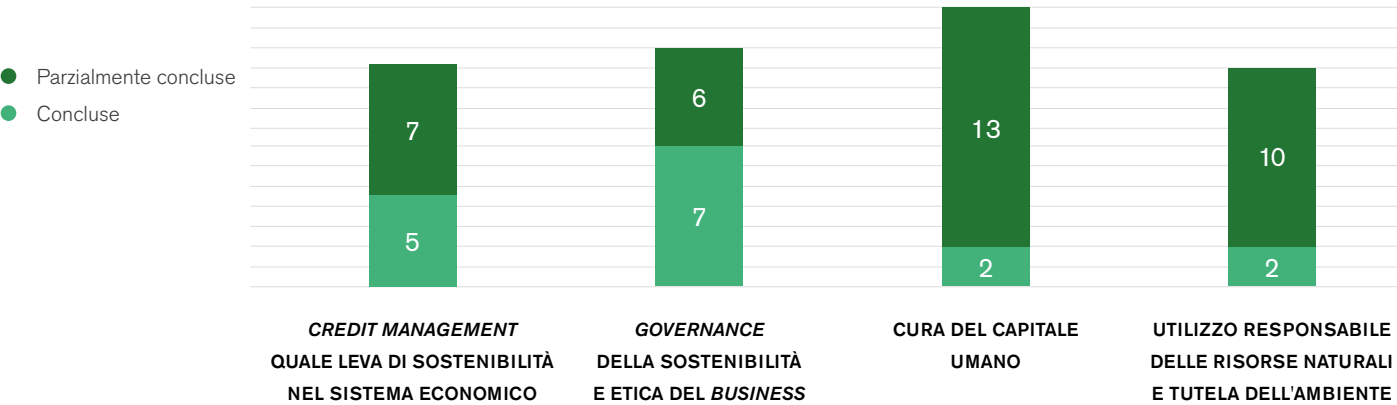
Riduzione delle emissioni di CO₂ e approvvigionamento da fonti rinnovabili.

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

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

Di seguito un'overview dello stato di avanzamento di tutte le iniziative previste fino al 2024.

LA ROADMAP ESG 22-24



Di seguito le iniziative completate per il 2024:

PILASTRO	INIZIATIVA COMPLETATA
 CURA DEL CAPITALE UMANO	MIRC.O: progetto di ricerca per lo sviluppo di un sistema di Intelligenza Artificiale per supportare la <i>Self-collection</i> .
 UTILIZZO RESPONSABILE DELLE RISORSE NATURALI E TUTELA DELL'AMBIENTE	Sostituzione e rinnovamento del parco auto delle sedi di Milano e Messina con veicoli maggiormente sostenibili per l'ambiente. Estensione dell'utilizzo della Piattaforma Albo Fornitori che permette di valutare e monitorare i fornitori iscritti anche attraverso criteri ambientali.
 GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ E ETICA DEL BUSINESS	Inserimento nel piano di Audit approvato dal Cda di verifiche sull'efficacia del Sistema di Controllo Interno a presidio dei Rischi Identificati.

Consapevoli del fatto che la *Roadmap* non rappresenti solo un piano di azione a breve termine, ma un impegno a lungo termine che indirizza il nostro 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 ulteriori 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**. 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.

I TEMI MATERIALI E L'ANALISI DI DOPPIA MATERIALITÀ

Il Gruppo Fire ha avviato un processo per identificare i temi materiali da rendicontare, in linea con il proprio impegno per un reporting chiaro, trasparente e completo delle iniziative e attività in materia di sostenibilità.

L'obiettivo dell'analisi di materialità è identificare i temi considerati rilevanti, ovvero "materiali", per un'organizzazione. Un tema è ritenuto materiale quando ha il potenziale di influenzare

le decisioni, le attività e le performance di un'organizzazione e dei suoi *stakeholder* in ambito economico, ambientale e sociale, comprese le questioni relative ai diritti umani.

Per garantire un'analisi completa, è stato adottato l'approccio della "doppia materialità", che considera sia gli impatti delle attività del Gruppo sull'ambiente, sull'economia e sulla società, sia come i fattori ESG possano influire sulle performance aziendali.

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 (IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ)
- 3 VALUTAZIONE DELLA *IMPACT* E *FINANCIAL MATERIALITY*
- 4 DEFINIZIONE TEMI MATERIALI E *DOUBLE MATERIALITY MATRIX*

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.

- 1 ANALISI *BENCHMARK* SUI PRINCIPALI PEER DI SETTORE al fine di comprendere il posizionamento del Gruppo e individuare potenziali aree di miglioramento. L'obiettivo principale della prima fase è fornire una panoramica dettagliata su come le tematiche ESG vengono trattate nel settore di riferimento del Gruppo. Pertanto, è stata effettuata un'analisi di un campione di aziende comparabili per attività e dimensioni, al fine di raccogliere informazioni quantitative e qualitative riguardanti le loro pratiche sostenibili. Le fonti di dati utilizzate includono bilanci di sostenibilità, dichiarazioni non finanziarie, rapporti annuali, pubblicazioni aziendali e ricerche di settore. Successivamente, è stata realizzata un'analisi comparativa dei risultati ottenuti dal *benchmarking*, confrontandoli con le attività e la strategia del Gruppo Fire al fine di evidenziare i punti di forza e le aree di potenziale miglioramento.

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 (<i>Impact Materiality</i>)	RISCHI/OPPORTUNITÀ (<i>Financial Materiality</i>)
Emissioni	Produzione di emissioni climalteranti indirette lungo la catena del valore a monte causate dal trasporto dei fornitori e dall'uso di <i>software</i> 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 <i>carbon footprint</i> 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 <i>Green Deal</i> o la Direttiva sulla <i>Due Diligence</i> 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 migliore equilibrio tra vita privata e lavoro, riducendo stress e aumentando il benessere generale dei dipendenti è favorito dalla possibilità di usufruire dello <i>smart working</i> , il quale offre flessibilità oraria e la possibilità di lavorare da remoto.	Dipendenti demotivati e oggetto del fenomeno " <i>quiet-quitting</i> ", 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.
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.	

TEMI INDIVIDUATI	IMPATTI (<i>Impact Materiality</i>)	RISCHI/OPPORTUNITÀ (<i>Financial Materiality</i>)
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 <i>privacy</i> e incrementare la redditività a lungo termine.
Privacy del cliente	Tutela degli <i>stakeholder</i> 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 <i>customer journey</i> permette di aumentare la fidelizzazione, migliorare la reputazione, creando un vantaggio competitivo sostenibile nel lungo periodo.	
Governance, impegni etici e integrità	Fiducia di <i>stakeholder</i> 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 <i>stakeholders</i> 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 <i>governance</i> responsabile attrae talenti migliori, riduce i costi legati al <i>turnover</i> 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 <i>business</i> .
Impatti economici indiretti	Rimessa in circolo di asset inoperosi grazie all'attività di gestione del credito.	

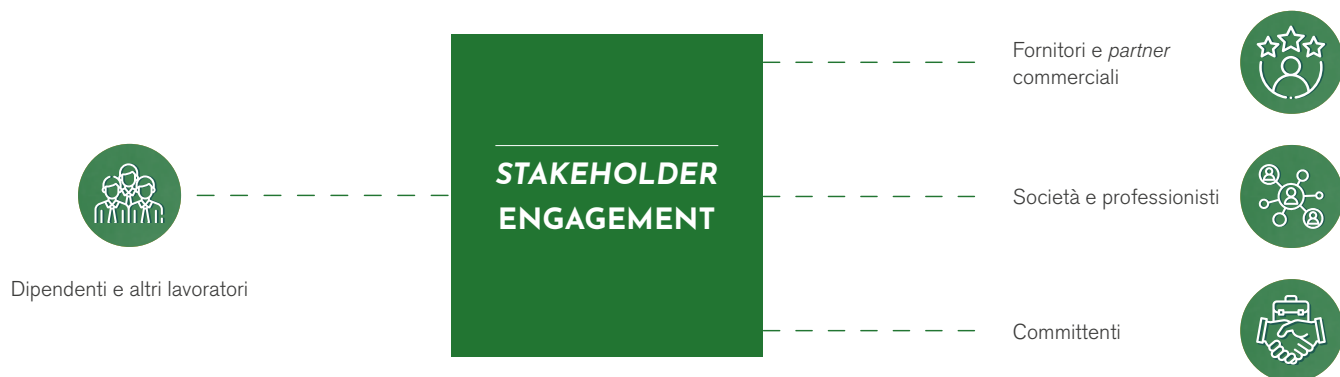
I temi e gli impatti rilevanti identificati sono stati successivamente sottoposti a una fase di coinvolgimento degli *stakeholder*, che ha permesso di prioritizzare le tematiche in base alla loro rilevanza. Questo processo è stato cruciale per definire i temi materiali per il Gruppo, che costituiscono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

3 STAKEHOLDER ENGAGEMENT. Il coinvolgimento degli *stakeholder* è una fase fondamentale nel processo di analisi di materialità. Interagire attivamente con gli *stakeholder* consente di ottenere una comprensione approfondita delle loro aspettative e preoccupazioni. Per raccogliere opinioni sui temi e gli impatti considerati più rilevanti, il Gruppo Fire ha realizzato una *survey* suddivisa in **impatti positivi** ed **impatti negativi**. Questa indagine è stata progettata per valutare l'importanza dei temi identificati.

Sono stati coinvolti vari gruppi di *stakeholder*, sia interni che esterni all'azienda, tra cui dipendenti altri lavoratori, fornitori e *partner* commerciali, società e professionisti coinvolti nella gestione del credito e committenti.

STAKEHOLDER INTERNI

STAKEHOLDER ESTERNI



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:

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

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

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:

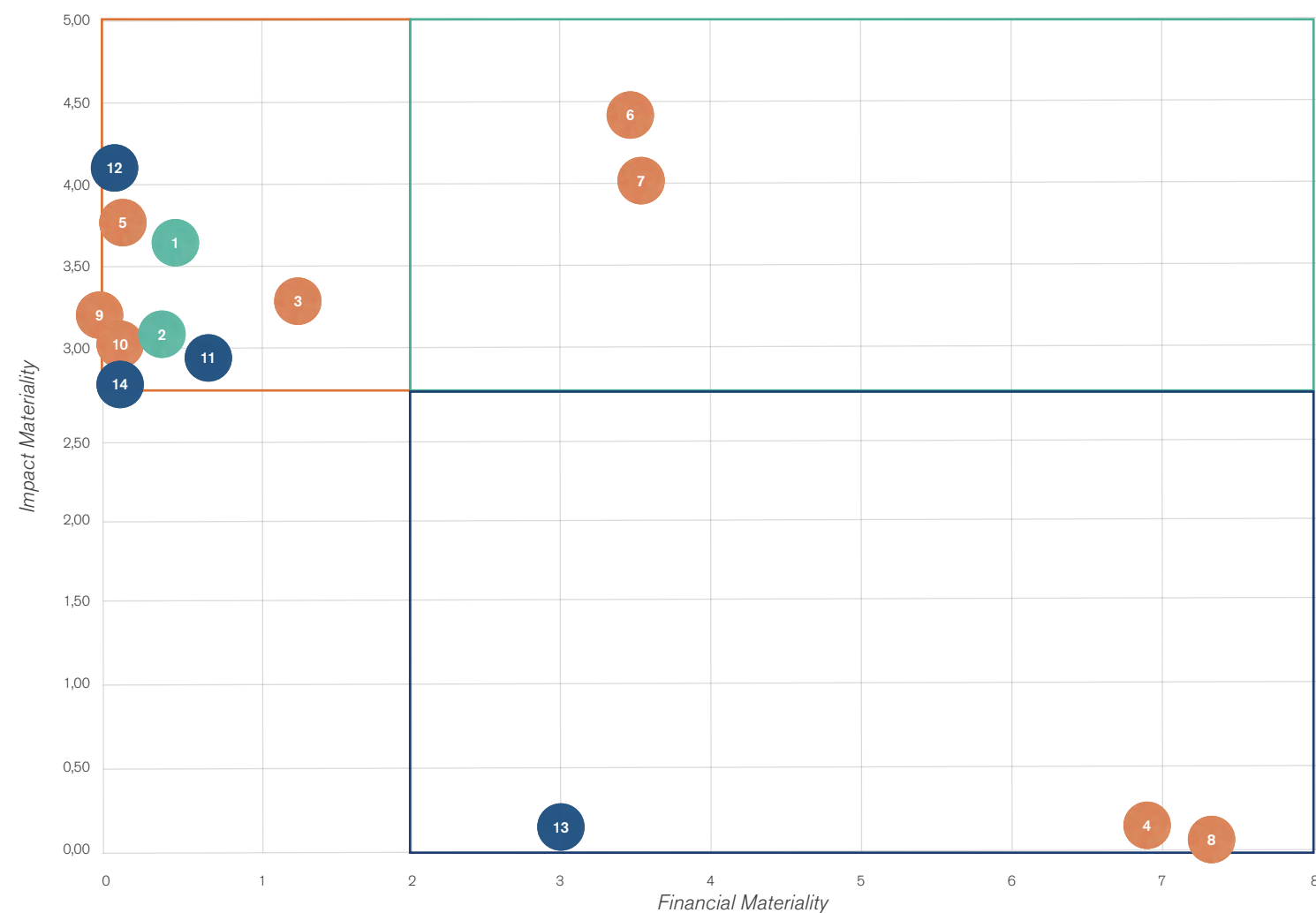
$$\text{Portata impatto} = \text{Dimensione potenziale degli effetti finanziari} * \text{Probabilità}$$

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:

Sono stati coinvolti vari gruppi di *stakeholder*, sia interni che esterni all'azienda, tra cui dipendenti altri lavoratori, fornitori e partner commerciali, società e professionisti coinvolti nella gestione del credito e committenti.



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





	TEMI MATERIALI	IMPATTI (<i>Impact Materiality</i>)	RISCHI/OPPORTUNITÀ (<i>Financial Materiality</i>)
1	Emissioni	Produzione di emissioni climalteranti indirette lungo la catena del valore a monte causate dal trasporto dei fornitori e dall'uso di <i>software</i> 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 <i>carbon footprint</i> 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 <i>smart working</i> , 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 <i>stakeholder</i> 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 <i>privacy</i> e incrementare la redditività a lungo termine.
9	Presenza sul mercato	Re-inclusione delle persone in difficoltà di pagamento nel ciclo virtuoso del credito.	
10	Presenza sul mercato	Una migliore <i>customer journey</i> permette di aumentare la fidelizzazione, migliorare la reputazione, creando un vantaggio competitivo sostenibile nel lungo periodo.	

	TEMI MATERIALI	IMPATTI (<i>Impact Materiality</i>)	RISCHI/OPPORTUNITÀ (<i>Financial Materiality</i>)
11	Governance, impegni etici e integrità	Fiducia di <i>stakeholder</i> 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 <i>governance</i> 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 <i>stakeholders</i> tramite una cultura d'impresa solida e inclusiva, orientata alla trasparenza e al rispetto delle normative.	
13	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 <i>business</i> .
14	Impatti economici indiretti	Rimessa in circolo di asset inoperosi grazie all'attività di gestione del credito.	

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 (<i>Impact Materiality</i>)	RISCHI/OPPORTUNITÀ (<i>Financial Materiality</i>)
Governance, impegni etici e integrità	Fiducia di <i>stakeholder</i> 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 <i>governance</i> responsabile attrae talenti migliori, riduce i costi legati al <i>turnover</i> 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 <i>stakeholder</i> 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 <i>business</i> .
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 <i>privacy</i> e incrementare la redditività a lungo termine.
Presenza sul mercato	Una migliore <i>customer journey</i> 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.

OPPORTUNITÀ 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

Elemento chiave di una *governance* efficace è il continuo impegno a favorire un ambiente di lavoro collaborativo e stimolante, cruciale per motivare e consolidare la fiducia di tutti gli *stakeholder*. La creazione di una **cultura d'impresa solida e inclusiva**, orientata alla **trasparenza** e al **rispetto delle normative**, è al centro di questo approccio. In tal modo, il Gruppo non solo costruisce una solida reputazione interna, ma garantisce anche relazioni positive con i propri partner, clienti e investitori. Inoltre, questo può portare ad un ritorno finanziario sostenibile a lungo termine, creando un ciclo di

crescita positiva che rafforza l'intero ecosistema aziendale.

Il Gruppo dimostra un impegno concreto verso il benessere delle proprie persone e la responsabilità sociale. Un ambiente positivo, con una ***governance responsabile***, improntata alla valorizzazione dei talenti, rappresenta un vantaggio competitivo. Inoltre, favorisce un clima di **fiducia e stabilità**, che si traduce in una maggiore **produttività** e nella capacità di affrontare meglio le sfide di mercato.

L'Assemblea dei Soci di Fire Group, *holding* del Gruppo Fire, riunitasi in data 28 aprile 2022, ha confermato il Consiglio di Amministrazione composto da 3 membri e in carica fino all'approvazione del bilancio al 31/12/24. Tutti gli amministratori devono essere in possesso dei requisiti di **eleggibilità, professionalità, onorabilità** e almeno due di essi devono possedere il requisito di **indipendenza**.



SERGIO BOMMARITO
PRESIDENTE



FRANCESCO VERMIGLIO
CONSIGLIERE



MARCO BOMMARITO
CONSIGLIERE

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 cinque 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.

IL COLLEGIO SINDACALE

I membri del **Collegio Sindacale** di Fire Group in carica fino alla data di approvazione del bilancio del 31 dicembre 2024, sono:

• LUCA BOCCI
SINDACO EFFETTIVO

• RICCARDO PEROTTA
PRESIDENTE

• FRANCESCO DI CIOMMO
SINDACO EFFETTIVO

Il Collegio Sindacale 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, Sergio Bommarito, proveniente da realtà internazionali specializzate nel consumer finance, di organizzare un'attività fino a quel momento gestita in maniera non strutturata nel mondo del credito. Questa innovazione "culturale" porta l'azienda a diventare ben presto un player di riferimento nel settore.

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 con 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** e 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 **Non Performing Loans** 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 S.p.A.** 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'**.*

IL RAFFORZAMENTO ORGANIZZATIVO E DEL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO

Il Gruppo Fire in trent'anni di attività è cresciuto in termini dimensionali e operativi, avendo cura di realizzare il continuo efficientamento dei processi e dei sistemi di controllo e di migliorare la qualità del servizio reso alle società committenti e ai soggetti in difficoltà di pagamento. L'attenzione riservata al Sistema dei Controlli Interni (SCI), articolato su diversi livelli (tre linee di difesa), ha assicurato l'ordinato svolgimento delle attività e la loro conformità alle procedure operative e ha consentito alle società del Gruppo di maturare esperienze che rappresentano un patrimonio informativo unico al quale attingere quotidianamente nella prestazione dei servizi alla clientela.

La continua crescita del settore della gestione dei crediti, l'intensa evoluzione del contesto normativo e regolamentare e le previste aspettative della Vigilanza - che tendono a rendere più efficace la gestione dei crediti deteriorati e le attività di monitoraggio e controllo dei processi aziendali - hanno indotto il Gruppo Fire a rafforzare ulteriormente l'efficienza dei processi operativi e dei sistemi di controllo portando a compimento e pianificando interventi volti a rafforzare l'assetto attuale del SCI. Nel mese di novembre 2024, in particolare, il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha approvato un progetto di riorganizzazione con il potenziamento delle attività di *risk management*, mediante l'implementazione di una struttura specificamente dedicata allo sviluppo e al monitoraggio del sistema di

gestione dei rischi, anche con competenze specialistiche per la realizzazione di approfondimenti con riferimento alle attività di raccolta, analisi ed elaborazione di dati effettuate dal primo livello.

Per quanto attiene ai controlli di primo livello sono già stati realizzati diversi interventi volti ad affinare ulteriormente i processi di trattazione dei conflitti di interesse derivanti, in particolare, dalla gestione di posizioni creditizie in capo allo stesso soggetto ma riconducibili a più creditori; si è cercato di assicurare, anche a livello di sistema informatico, che tali esposizioni vengano affidate in gestione a diversi *team*, in modo da tutelare al meglio l'interesse dei singoli creditori.

Anche sul fronte della gestione dei reclami e delle contestazioni sono stati realizzati interventi di perfezionamento del relativo processo. Come noto, Fire aderisce al Codice di Condotta UNIREC e gestisce i reclami anche nel rispetto delle prescrizioni dei singoli mandanti. La qualità delle risorse di Fire, che beneficiano di formazione continua, e l'attento monitoraggio delle attività svolte fanno sì che il numero di reclami accolti sia nell'ordine di poche unità l'anno. Tuttavia, per ridurre ulteriormente i rischi operativi, insiti in tale attività, è in corso di implementazione un'apposita procedura che consentirà di informatizzare il processo con un sistema di *alert* che assicuri il pieno rispetto delle tempistiche di lavorazione previste dal Codice di Condotta o concordate 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.

In linea più generale, il monitoraggio delle attività di recupero rappresenta un elemento essenziale per tutti gli operatori: consente l'adozione delle misure necessarie ad assicurare il rispetto degli SLA contrattuali e il raggiungimento di KPI adeguati. Per ottimizzare l'anzidetta attività di monitoraggio, si è inteso intervenire su diversi fronti: da un lato, è stata ampliata la regolamentazione interna per rappresentare puntualmente i compiti, le responsabilità e le modalità operative; dall'altro, è stato istituito, in aggiunta al già esistente monitoraggio periferico in capo ai gestori dei singoli mandati, il controllo centralizzato dei KPI e SLA di tutti i mandati in gestione in seno all'ufficio *Performance Measurement*, al fine di supportare la direzione aziendale nel presidiarli in maniera diretta e continuativa.

Dal momento che lo svolgimento delle attività di *credit management* rappresenta una fase del ciclo di vita del credito, Fire, nell'ambito del contatto e della gestione del debitore/cliente, entra spesso in possesso di informazioni non desumibili o

non pienamente desumibili dalla documentazione raccolta e poi messa a disposizione dei creditori, anche per quanto attiene ai presidi in materia di prevenzione e contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo. Sul punto, per le posizioni NPE, che presentano caratteristiche tali da richiedere l'intervento decisionale del mandante, secondo quanto stabilito nei contratti, Fire adotterà e implementerà entro la fine del 2025, una nota sintetica di presentazione delle proposte di definizione del credito che compendierà le informazioni rilevanti per l'assunzione consapevole delle decisioni.

Da ultimo, per quanto concerne le attività operative, Fire ha da tempo adottato un sistema di monitoraggio e valutazione dei propri gestori/consulenti del credito, volto a verificare la qualità delle risorse e ad assicurare la valorizzazione di coloro che sono in grado di garantire il pieno rispetto degli standard operativi e la dovuta diligenza nei rapporti con i clienti finali. A tal riguardo, sono in corso alcuni interventi finalizzati a perfezionare i sistemi di valutazione dei gestori, ad estendere le attività di *quality control* e ad implementare sistemi più strutturati di *training*. Inoltre, sono stati realizzati interventi per ampliare ulteriormente le attività di *call monitoring* per la verifica delle effettive modalità operative poste in essere dal gestore/consulente.

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 attività, storicamente svolta dalla funzione di Internal Audit, a partire da gennaio 2025 è stata presa in carico dalla funzione di *Risk Management*, costituita dal Consiglio di Amministrazione di Fire Group a novembre 2024. 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 neocostituita 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 e *Compliance* per condividere informazioni critiche, evitare duplicazioni e rafforzare l'intero sistema di controllo. La Funzione assicura inoltre adeguati flussi informativi verso gli Organi di Governance, predispose il Piano annuale delle attività con approccio *risk-based* e 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 gestione dei rischi. 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 leggi 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.

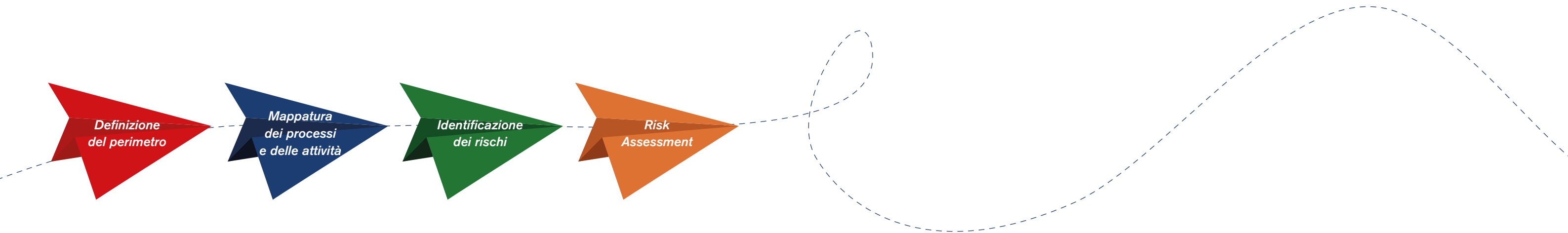
Le attività della Funzione si articolano in vari ambiti. In primo luogo, fornisce supporto consulenziale alle altre funzioni aziendali per la valutazione dei rischi di non conformità e per la definizione di procedure atte a prevenirli. Elabora, inoltre, il Piano di *Compliance* annuale, in cui vengono 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, per valutare l'adequatazza 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.

In sintesi, la Funzione *Compliance* si configura come 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, che riporta direttamente al Consiglio di Amministrazione, svolge, sulla base di contratti di servizio stipulati tra le parti, servizi di Internal Audit per le società appartenenti al gruppo; opera sulla base di un “Mandato di Internal Audit” approvato dal Consiglio di Amministrazione delle società del gruppo che si avvalgono di tali servizi e sovrintende le attività di audit strategici, operativi, finanziari e di *compliance*.

L'Internal Audit svolge un'attività indipendente e obiettiva di monitoraggio e valutazione sull'adeguatezza, l'efficacia e l'efficienza del sistema di gestione dei rischi, di controllo e di *governance*, anche attraverso attività di supporto e di consulenza alle funzioni oggetto di *audit*. Sostiene l'azienda nel perseguimento dei propri obiettivi tramite un approccio sistematico, teso anche a individuare fonti di inefficienza al fine di migliorare le *performance*.

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:

- Area *Audit* sui processi di supporto e sui processi di controllo di secondo livello;
- Area Supporto *Audit* Esterni (*Audit* effettuati da Enti certificatori esterni e da Clienti);
- Area *Audit* Rete (*Audit* sui Processi di *Business*).

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.

I PRESIDI DI FIRE IN TEMA DI CONTROLLO INTERNO	
STRUMENTI	AMBITI DI PRESIDIO
Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/01 (Fire, Fire Group e Creset)	Rischio di commissione di reati e illeciti amministrativi nell'ambito dell'attività della società
Sistema di gestione ambientale ISO 14001: 2015	Rischi ambientali
Sistema di gestione ambientale ISO 14064-1: 2019	Rischi ambientali relativi all'emissione totale di gas serra (sede via Bonsignore, Messina)
Sistema di gestione dell'energia ISO 50001: 2018	Rischi ambientali relativi alla gestione dell'energia
Sistema di gestione della corruzione ISO 37001: 2016	Rischi relativi alla corruzione
Sistema di gestione per la protezione dei dati ISO 27001: 2013	Rischi relativi alle tematiche di <i>cybersecurity</i> , <i>privacy</i> e tutela dei dati personali
Sistema di gestione della qualità ISO 9001: 2015	Rischi relativi alle tematiche di gestione della qualità
Sistema di <i>Compliance</i>	Rischi relativi alla compliance normativa (obbligatoria e volontaria), anche in materia di antiriciclaggio ed <i>anti-trust</i> .
Codice Etico	Rischi di natura reputazionale e di violazione dei diritti umani
Piano di <i>Business Continuity e Disaster Recovery</i>	Rischi relativi alla continuità di <i>business</i> e alla gestione delle emergenze
Certificazione del bilancio d'esercizio	Rischi di natura operativa e di <i>compliance</i> ai principi contabili nazionali e internazionali
Limited Assurance del Bilancio di Responsabilità	Rischio di sostenibilità in termini di <i>reporting</i> , 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 **dia-logo 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**, che promuove e diffonde i valori e i principi etici aziendali, contribuisce 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. Tra queste, rientrano l'integrazione, in corso, dei principi ESG nel Codice Etico aziendale, la realizzazione di percorsi formativi obbligatori per tutte le risorse sul rispetto delle *policy* interne e sull'etica professionale, nonché l'introduzione di sistemi di controllo e monitoraggio delle *performance* legati anche a indicatori di qualità.

Per monitorare il livello di soddisfazione delle committenti e gestire in maniera più efficace la *customer relationship*, Fire ha, inoltre, messo in atto processi di ascolto e valutazione che permettono di raccogliere *feedback* utili, al fine di migliorare ulteriormente i servizi offerti e per rispondere in modo tempestivo a eventuali criticità.

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 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.

Per garantire la **trasparenza** e la **responsabilità** dei servizi offerti, il Gruppo ha strutturato un sistema di controlli a tre livelli presidiato attraverso le seguenti funzioni:

- **Risk & Compliance**
- **Legal**
- **Antiriciclaggio**
- **Controllo di Gestione**
- **Internal Audit**

che operano in sinergia per supportare tutte le società del Gruppo. Questi uffici sono responsabili della gestione e verifica continua delle attività aziendali, garantendo risorse umane e finanziarie adeguate al rispetto dei principi stabiliti e assicurando che tutte le operazioni di *business* siano conformi non solo alla **normativa di settore**, ma anche a leggi fondamentali come il **GDPR** (*privacy*) e quelle attinenti all'**AML** (antiriciclaggio), nonché agli impegni assunti con gli

stakeholder. Questi impegni comprendono la conformità a codici di condotta, protocolli con le associazioni dei consumatori e accordi sindacali, garantendo che le attività siano condotte nel pieno rispetto delle normative legali e degli accordi pattizi.

Per mantenere e migliorare gli standard qualitativi e di comportamento aziendale, 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, stabilendo criteri di condotta chiari e misurabili, che Fire segue con l'obiettivo di garantire sempre la massima qualità nelle sue attività e servizi. L'adesione a queste prassi rappresenta una conferma dell'impegno del Gruppo nel migliorare continuamente la qualità delle proprie operazioni e nel rispondere in modo adeguato alle esigenze di tutti gli *stakeholder* coinvolti.

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, le Linee Guida 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'*Autorità* e per misurare il grado di attenzione posto nella gestione corretta delle proprie attività. Con il punteggio massimo di 3 stelle ottenuto, 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, al quale il Gruppo aderisce.

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 2024, non sono emerse azioni legali (per nessuna società del Gruppo Fire) 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** (Group Internal Audit Manager) – 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.

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 diventa ancora più cruciale, poiché permette alle società del Gruppo di svolgere una funzione sociale importante, sia per il benessere individuale dei clienti in difficoltà di pagamento, che per la salute economica dei committenti.

L'applicazione di tali principi etici si riflette nell'adozione di un Codice di Condotta condiviso, che il Gruppo applica con impegno. Questo Codice, sviluppato dal Forum UNIREC/Associazioni dei consumatori, va oltre l'autoregolamentazione e si inserisce in un modello di "co-regolamentazione", dove le pratiche aziendali sono orientate a garantire trasparenza, correttezza e coerenza, in sinergia con le associazioni di consumatori.

La gestione responsabile delle attività significa, infatti, essere consapevoli del fatto che il Gruppo si confronta quotidianamente con individui, famiglie e imprese che affrontano difficoltà economiche o situazioni di indebitamento non sostenibile. In questi casi, la consulenza offerta non è solo un servizio, ma una vera e propria soluzione per aiutare a risolvere problemi complessi. Per questa ragione, la formazione del personale è sempre orientata a sviluppare una visione consulenziale del ruolo, affinché ogni operatore possa rispondere alle necessità dei clienti con competenza e sensibilità.

Inoltre, il Gruppo si impegna costantemente nell'osservanza rigorosa del Codice di Condotta e delle pratiche che esso descrive. Il Codice è diffuso e rappresenta per ogni operatore una guida quotidiana, un vademecum che garantisce coerenza e integrità nelle azioni.

Infine, la creazione di un *department Risk & Compliance* rappresenta un ulteriore passo verso il miglioramento continuo ed il rafforzamento della propria governance etica e responsabile, con l'obiettivo di presidiare in modo integrato e centralizzato le attività di gestione dei rischi, compliance normativa, la qualità del servizio offerto e la gestione dei reclami. Questa funzione rappresenta un presidio strategico per garantire coerenza tra i principi etici dichiarati e le pratiche operative, assicurando che tutte le attività siano svolte nel rispetto delle normative vigenti, degli standard di settore e dei valori aziendali.

Infine, le società del Gruppo, nel pieno rispetto degli accordi contrattuali, si rendono sempre disponibili a rispondere alle richieste di audit avanzate dalle proprie committenti, per garantire la verifica della qualità e conformità dei servizi erogati. Questi *audit* permettono di verificare che i servizi siano in linea con le disposizioni normative e con gli accordi contrattuali in vigore, rafforzando così la fiducia reciproca e la trasparenza nelle relazioni professionali.

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.

Nel *business* NPL la verifica dell'esistenza di un conflitto di interessi è effettuata tramite un controllo automatico bloccante che prevede un blocco degli affidi ai *loan manager* in caso di potenziale conflitto, consentendo quindi di intercettare tempestivamente e preventivamente la presenza di una situazione di potenziale conflitto e di assegnare la posizione ad un diverso gestore.

Nel *business* conto terzi, l'attività di prevenzione del conflitto d'interesse è invece connotata all'organizzazione dell'area di *business* che sovrintende alla gestione degli affidamenti di pratiche. Infatti, l'organizzazione delle funzioni operative è disegnata seguendo logiche di separazione e indipendenza delle gestioni effettuate per le diverse committenti. Ne consegue che l'impostazione stessa dell'organizzazione tende a ridurre il rischio di conflitti di interesse.

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 curriculum 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 alla consulenza di un **Data Protection Officer** (GDPO) e alla messa in pratica 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 eccedenza, essenzialità (GDPR, Art.5, c.1, lett. c): l'utilizzo dei dati personali è sempre ridotto al minimo necessario essenziale per il raggiungimento delle finalità dichiarate; i dati personali sono raccolti e trattati solo se funzionali al raggiungimento delle finalità dichiarate; i dati personali sono trattati con modalità e strumenti proporzionali alle finalità da raggiungere.

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

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

Sicurezza (GDPR, Art.5, c.1, lett. f): i dati aggiornamento 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.

Fire considera la sicurezza dei dati un valore fondamentale per il proprio *business*, capace di contribuire alla competitività e al consolidamento della sua reputazione nel settore.

Le società del Gruppo che si occupano della gestione del credito operano seguendo le disposizioni della **Privacy Policy** aziendale, redatta in conformità con il **Provvedimento del**

Garante Privacy del **30 novembre 2005** in materia di recupero crediti, nonché con i principi espressi dal **Codice di Condotta Forum UNIREC/Associazioni dei Consumatori**. 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. Questo approccio assicura che il personale non solo sia a conoscenza delle normative vigenti, ma sia anche pronto a mettere in pratica le *best practice* 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 **GDPO** 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, eventuali violazioni sono tracciate attraverso il sistema di *ticketing* aziendale, assicurando una documentazione dettagliata e il monitoraggio costante di ogni possibile incidente.

Nel 2024, il Gruppo Fire non ha registrato alcun attacco informatico, 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 nell'adozione di modelli operativi sempre più orientati alla **social digital collection**, per rispondere alle esigenze dei clienti delle nostre committenti e migliorare l'intera *customer journey*. 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.

Il percorso di innovazione tecnologica del Gruppo, avente l'obiettivo di migliorare la sostenibilità sia dei processi di interazione con gli interlocutori, sia dei processi interni di gestione, include le seguenti azioni:

- Continuare la ricerca di piattaforme avanzate per la *Digital Credit Collection* e l'adozione di soluzioni nativamente basate su A.I.;
- Potenziare i sistemi di gestione dei contatti multicanale (voce, SMS, chat);
- Industrializzare i risultati delle attività di ricerca finanziata nell'ambito dell'A.I., con un focus particolare sul supporto alle decisioni e alla *Digital Social Credit Collection*;
- Ampliare l'uso degli strumenti di chat asincrona, estendendo l'applicazione al maggior numero di mandati;

- Sviluppare e implementare BOT per i processi di *web-chat*;
- Estendere l'impiego dell'A.I. e della *Robotic Process Automation* (RPA) per ottimizzare i processi, consentendo alle risorse di concentrarsi su attività ad alto valore aggiunto;
- Utilizzare sistemi A.I.-based per migliorare la gestione dei processi di importazione dei dati dai sistemi delle aziende committenti;
- Potenziare le funzionalità degli applicativi per l'attività di gestione del credito, sfruttando ulteriormente l'A.I. nel sistema di *Workflow Management*;
- Implementare sistemi A.I. basati su LLM per automatizzare l'inserimento degli eventi gestionali al termine delle azioni di consulenza telefonica;
- Mantenere aggiornate le best practices in ambito *Cybersecurity*, garantendo la protezione dei dati e delle informazioni gestite;
- Certificare il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni secondo il nuovo schema ISO/IEC 27001:2022, rafforzando ulteriormente gli standard di sicurezza aziendali.

Queste azioni consolidano l'impegno di Fire verso l'innovazione tecnologica, migliorando l'efficienza operativa, la sicurezza e la qualità del servizio offerto.

Nel dettaglio, per affrontare le sfide di un mercato in continua evoluzione, sempre più competitivo e tecnologicamente avanzato, il Gruppo ha avviato numerosi progetti di innovazione e digitalizzazione. Questi interventi non solo mirano a ottimizzare i processi interni, ma anche a sviluppare soluzioni digitali innovative per supportare i committenti e facilitare la gestione delle relazioni con i clienti-debitori.

Di seguito le iniziative di innovazione e digitalizzazione dei **processi interni**:



INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Il Gruppo Fire punta sull'utilizzo dell'AI come acceleratore a supporto delle risorse interne e della sostenibilità dei processi. Tra le applicazioni di I.A. introdotte, si evidenziano: l'utilizzo di **13 Machine Learning** per l'analisi delle posizioni e il supporto ai motori decisionali di processo, **79 sistemi di automazione** basati su BOT e il **progetto di ricerca**, in fase di conclusione, per lo studio di sistemi decisionali a supporto del dialogo tra *Phone Collector* e cliente finale.



DIGITALIZZAZIONE

Il Gruppo Fire ha avviato numerosi progetti di digitalizzazione per **ottimizzare le fasi di incasso** presso i clienti-debitori con emissione di ricevuta digitale in sostituzione della cartacea; l'implementazione del nuovo sistema di **dialer telefonico** per una gestione multicanale; l'avvio di un **nuovo sistema** per la gestione delle fasi legali con integrazione dell'I.A. per la classificazione documentale e la *data remediation* dai documenti; l'introduzione di un nuovo sistema di **I.A. basata su LLM** (*Large Language Model*) con interfaccia conversazionale per ottimizzare la gestione dei contratti con le committenti.

Per quanto riguarda le iniziative di innovazione e digitalizzazione delle soluzioni **per i clienti committenti e i clienti finali**:



PIATTAFORMA DI **DIGITAL SOCIAL CREDIT COLLECTION**

Attivazione di un progetto di ricerca per lo sviluppo di una piattaforma che consentirà al cliente finale di gestire autonomamente le proprie posizioni, ma anche di accedere a una serie di iniziative pensate per supportarlo nel caso in cui si trovasse a fronteggiare un debito. La piattaforma prevede la creazione di un percorso personalizzato per ciascun cliente, offrendo servizi di educazione finanziaria, consulenza e assistenza nella gestione delle posizioni, anche tramite l'uso di sistemi asincroni e *chatbot*, per garantire un supporto tempestivo e mirato.

L'innovazione e la digitalizzazione apportano benefici significativi a tutti gli *stakeholder*:

STAKEHOLDER	BENEFICI
Clienti committenti	La capacità di Fire di rispondere rapidamente alle richieste, garantendo al contempo proattività nell'innovazione di processi e prodotti.
Clienti finali	L'opportunità di usufruire di canali di contatto e pagamento smart, insieme a un approccio alla <i>collection</i> più sostenibile, in un periodo storico caratterizzato da numerose sfide.
Persone Gruppo Fire	La continuità e l'efficienza nella gestione del lavoro, grazie al costante miglioramento delle tecnologie, anche in relazione all'adozione dello <i>smart working</i> .
Investitori	Una crescita continua del valore aziendale, frutto della capacità di mantenere una solida posizione di mercato attraverso l'evoluzione tecnologica, la digitalizzazione, il rafforzamento della <i>cybersecurity</i> , il rispetto per l'ambiente e le risorse naturali, elevando così gli standard di qualità offerta.

RICERCA INDUSTRIALE E SVILUPPO SPERIMENTALE	Progetto Mirc.O: in conclusione la gestione del progetto di Ricerca Industriale e Sviluppo Sperimentale finanziato dal M.I.S.E. con l'obiettivo di creare un sistema a supporto delle decisioni per l'attività del <i>collector</i> . Progetto D.S.C.: avviato ad Ottobre 2022, il progetto di Ricerca denominato D.S.C. – <i>Digital Social Collection</i> finanziato con i fondi del PO FESR SICILIA 2014-2020 con l'obiettivo di realizzare un'ambiente in "rete", costituito da un portale di strumenti e servizi web denominato piattaforma <i>Digital Social Collection</i> , che sia in grado di offrire al cliente-debitore servizi a corollario che facilitino il ritorno ad una condizione di solvenza e di inclusione finanziaria. Il progetto ha una durata prevista dal decreto di ammissione di 30 mesi.
DIGITAL SELF COLLECTION	L'esperienza nella gestione di servizi digitali per la <i>Self Credit Collection</i> ha permesso al Gruppo di far evolvere il concetto verso sistemi che permettono, attraverso l'uso di <i>chat-bot</i> , di migliorare e facilitare l'esperienza digitale del cliente-debitore.
ANALYTICS	È andata avanti l'evoluzione delle <i>dashboard</i> con elementi predittivi finalizzate a migliorare l'attività di controllo e <i>tuning</i> dei processi.
ARTIFICIAL INTELLIGENCE	È stato sviluppato un sistema di <i>Machine Learning</i> per il calcolo di uno score che calcola la previsione di recuperabilità, basato anche sugli studi derivanti dalla ricerca finanziata con il Progetto MIRC.O. Attualmente sono stati realizzati 9 processi di <i>Machine Learning</i> che forniscono <i>output</i> al sistema interno di gestione <i>Workflow</i> e diventano input per i processi di <i>collection</i> . È stato sviluppato un sistema di interrogazione dei contratti con le committenti basato su <i>Large Language Model</i> con interfaccia in grado di garantire un'esperienza conversazionale tra la persona e l'A.I. in linguaggio naturale.
ICT SOFTWARE	Rilasciata la ricevuta digitale ed avviato il processo di introduzione nei processi delle varie committenti; Completata l'introduzione del nuovo dialer telefonico per la gestione multicanale; Avviato il progetto che porterà nei primi mesi del 2024 all'inserimento nell'architettura applicativa del nuovo <i>software</i> gestionale per la gestione delle fasi legali e NPL. Il nuovo <i>software</i> garantirà la gestione documentale attraverso un tool di I.A. basato su LLM, in grado di classificare automaticamente i documenti ed acquisire da questi dati fondamentali per la gestione da riportare sul gestionale; Introdotta il tool AIT (<i>Appraiser Import Tool</i>) per la gestione autonoma dell'inserimento nel gestionale delle perizie da parte dei periti incaricati.

CYBERSECURITY

Il Gruppo è fortemente impegnato a garantire la sicurezza dei dati e delle informazioni gestite, con l'obiettivo di migliorare costantemente le proprie misure di *cybersecurity*. Investire in sistemi avanzati di protezione della riservatezza dei dati e delle informazioni non solo contribuisce a proteggere i dati sensibili, ma offre anche un'importante opportunità per migliorare la fidelizzazione dei clienti. I consumatori sono sempre più attenti alla gestione della loro *privacy*, e dimostrare un impegno concreto nella protezione dei loro dati aumenta la fiducia nei confronti del Gruppo, rafforzando la relazione a lungo termine. Inoltre, un'efficace protezione della *privacy* riduce i rischi e i costi legati a eventuali controversie per violazioni, che potrebbero danneggiare la reputazione del Gruppo e comportare sanzioni legali e finanziarie.

Le principali azioni intraprese per rafforzare la sicurezza includono:

- Completamento dell'implementazione di *Azure Information Protection*;
- Potenziamento delle regole di sicurezza dei *Firewall*;
- Mantenimento del *Security Operation Center*, operativo H24/7, insieme al SIEM;
- Espansione dell'infrastruttura di *Virtual Machine*;
- Estensione dell'autenticazione multifattoriale (MFA) per VAN, E-mail ed applicativi della *suite* MS-Office;
- Applicazione della MFA sul sistema di *credit collection*;
- Potenziamento della sicurezza degli applicativi con l'impiego di ulteriori strumenti per i *Penetration test*;
- Avvio di nuovi programmi di formazione per lo sviluppo sicuro del *software*;
- Implementazione di sistemi SAST e DAST per lo sviluppo sicuro.

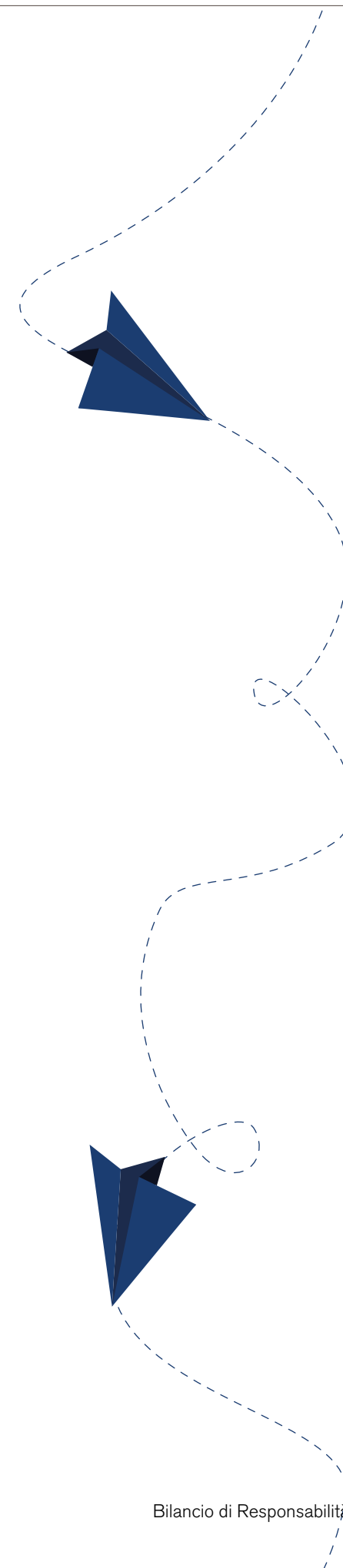
L'attività di ricerca nel campo R&D e *Process Management* è focalizzata sul miglioramento dell'efficienza dei processi, anche attraverso l'automazione e l'integrazione di strumenti di *Machine Learning* nell'architettura *software* del Gruppo. Questo permette di trasformare i risultati della ricerca in innovazione nei processi aziendali fondamentali. Nel 2024, 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 al rafforzamento del ramo Information, Communication & Technology, in linea con il piano industriale 2023-2025. Circa la metà di tale somma è destinata allo sviluppo interno di progetti a lungo termine.

Le spese ricorrenti in tecnologia, nel 2024 rappresentano circa il 2,2% del fatturato di gruppo, in crescita rispetto al 2023, e possono essere così composte:

- il 54% (749K€) in spesa orientata al mantenimento dell'infrastruttura di sistema HW/SW a servizio del *business*, in continuità con gli anni precedenti;
- il 33% (459K€) in *software* a supporto del *business* in particolare su RPA, *Chat Bot*, A.I. per i processi amministrativi;
- un ulteriore 13% (184K€) agli investimenti in *Cybersecurity* dando continuità alle politiche intraprese dal 2021.



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	IMPATTI (<i>Impact Materiality</i>)	RISCHI/OPPORTUNITÀ (<i>Financial Materiality</i>)
Privacy dei clienti	Tutela degli <i>stakeholder</i> interni ed esterni attraverso pratiche di <i>due diligence</i> 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 è presente sul mercato dal 1992 e, nel corso degli anni, ha sviluppato un ampio e diversificato portafoglio di servizi, con un forte orientamento all'innovazione e un impegno costante verso la sostenibilità delle proprie attività.

Il Gruppo offre una vasta gamma di servizi, tra cui *credit management*, gestione di situazioni speciali, ristrutturazione, consulenza e *due diligence* per l'acquisto di portafogli, *business information*, fiscalità locale, riscossione tributi e gestione territoriale. Questi servizi sono forniti dalle società specializzate che fanno parte del Gruppo, ciascuna con una *expertise* specifica nelle rispettive aree.



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 circa 1.500 professionisti altamente specializzati, una solida capacità industriale supportata da una piattaforma gestionale avanzata che integra processi ingegnerizzati e strumenti basati su intelligenza artificiale, Fire offre i suoi servizi a banche, società di credito al consumo, *leasing*, investitori che acquistano portafogli di *non-performing loan*, *utility* e *multiutility*, piccole e grandi imprese commerciali, e pubbliche amministrazioni locali.

Fire occupa l'8° posto tra i principali attori di mercato per quanto riguarda gli *Asset under Management* (AuM) ed è il primo *servicer* italiano non quotato e indipendente da investitori e banche, in grado di operare senza conflitti di interesse al servizio di diversi istituti e fondi.

In un contesto altamente competitivo, Fire si distingue come uno dei pochi operatori accreditati per il *servicing* di operazioni complesse assistite da garanzia statale (GACS), e l'unico *player* nel segmento *small-medium ticket*, dimostrando la sua capacità di gestire anche le operazioni più sfidanti.

RAPPRESENTAZIONE DEL GRUPPO FIRE AL 31.12.2024



RANKING PER AUM TOTALI²
(DATI AL 30.06.2024. DATI IN €/MLD)

		SERVIZI			
		<i>Servicing Collection</i>	<i>Debt Purchasing</i>	<i>Master Servicing</i>	<i>Rating</i>
doValue	68	✓		✓	✓
Intrum	39	✓			✓
Cerved	39	✓		✓	✓
AMCO	34	✓	✓		✓
Prelios	27	✓		✓	✓
Fire	23	✓	✓		✓
Gardant	22	✓	✓	✓	✓
IFIS Npl	21	✓	✓	✓	✓
iQera Italia	17	✓			✓
MB Credit	16	✓	✓		✓
Crif	16	✓			✓
Centotrenta	13	✓			
Europa Factor	13	✓	✓		✓
Hoist Italia	13	✓	✓		
Guber	11	✓	✓	✓	✓

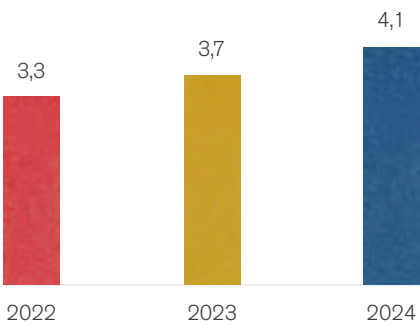
Con oltre 4 milioni di posizioni gestite, Fire offre servizi di *pure collection e advisory*, dalla gestione dell'*early warning* a quella delle sofferenze *secured e unsecured*, incluse *special situation*, passando per l'*expertise* di lunga data sugli *Unlikely to Pay*, con controparte privati e *small business*.

2 - Fonte Report PwC «The Italian NPE Market» (Dicembre 2024) / 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 3,3 milioni nel 2022 ai 4,1 milioni nel 2024. Questo incremento riflette un'espansione significativa nell'attività operativa. Inoltre, tale incremento suggerisce una crescita continua della domanda per i servizi offerti e un rafforzamento della posizione di mercato.

POSIZIONI GESTITE (mln)

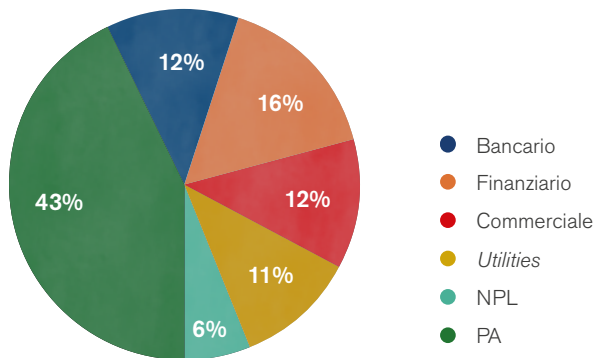


CLIENTE PER SETTORE		
AREA	2024	2023
Bancario	39	39
Finanziario	53	50
Commerciale	40	36
Utilities	37	37
Non Performing Loans	19	19
Pubblica Amministrazione	140	157
Totale	328	338

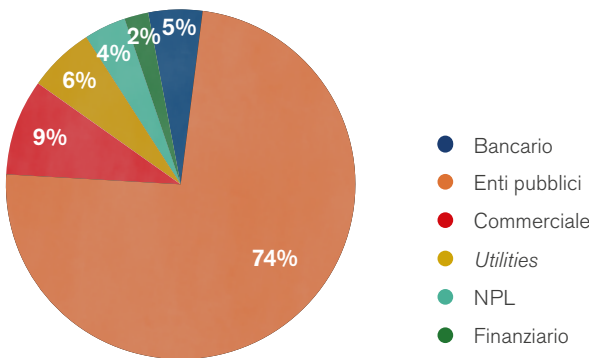
Il totale dei clienti che si rivolgono al Gruppo nel 2024 è di 328, un leggero calo rispetto ai 338 clienti registrati nel 2023 dovuto prettamente ai mandati con enti comunali gestiti da Creset, la controllata del Gruppo specializzata nella fiscalità locale, giunti a naturale scadenza. Allo stesso tempo sono state avviate **54 nuove collaborazioni**, di cui 10 con Fire, 2 con Fire Credit e 42 con Creset, a dimostrazione di un continuo rinnovamento e ampliamento delle relazioni professionali nel corso dell'anno.

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.

CLIENTI GRUPPO FIRE



PARTNERSHIP DEL GRUPPO



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 ha una responsabilità sociale fondamentale lavorando nel settore del **credit management**: quella di contribuire al riequilibrio del sistema economico, promuovendo soluzioni di gestione del credito che siano sostenibili e che favoriscano il benessere finanziario di tutte le parti coinvolte.

Fire ha sempre adottato questa visione, progettando e implementando servizi che orientano sia chi eroga il credito (cliente committente), che chi ne beneficia (cliente finale) verso soluzioni di gestione del debito che preservano valore per tutti gli *stakeholder*. L'approccio del Gruppo si distingue per l'intervento tempestivo ai primi segnali di difficoltà nei pagamenti, promuovendo una cultura di **"lifetime credit management"** che favorisce la gestione responsabile e a lungo termine del credito. L'approccio adottato è orientato alla comprensione dei bisogni e delle esigenze di entrambe le parti coinvolte: il cliente committente e il cliente finale, che richiede la capacità di mediare tra interessi che, a volte, non sono facilmente conciliabili. L'obiettivo è stabilire relazioni durature con le committenti creando valore nel tempo e favorendo un dialogo continuo tra le parti. Parallelamente, Fire si impegna con altrettanta dedizione nella gestione efficace dei rapporti con i clienti finali, prendendo in considerazione le loro necessità e aspettative.

Pertanto, il Gruppo si dedica a tutelare il credito in modo che la legittima pretesa del creditore venga soddisfatta, ma senza compromettere i diritti e il benessere del cliente finale, operando in modo che lo stesso adempia alle proprie obbligazioni contrattuali in modo regolare, liberandosi dal peso dei debiti insoluti e favorendo, quando possibile, la sua reintegrazione nel ciclo del credito in tempi ragionevoli.

Quello della re-inclusione delle persone in difficoltà di pagamento nel ciclo virtuoso del credito è un concetto fondamentale. Fire si impegna non solo a risolvere le problematiche immediate relative al debito, ma a dare un'opportunità concreta ai clienti finali di superare le difficoltà economiche e tornare a essere parte integrante del sistema del credito. La re-inclusione non si limita alla semplice estinzione del debito, ma si concentra sulla ricostruzione della capacità del cliente di accedere nuovamente al credito, favorendo la sua partecipazione a pieno titolo nell'economia. Ciò implica la creazione di soluzioni personalizzate, come piani di pagamento sostenibili e adeguati, che permettano al cliente di rientrare nel ciclo del credito in modo graduale e responsabile, senza comprometterne ulteriormente la stabilità finanziaria.



TORNA ALLA MAPPA



LETTERA DEL CEO



SUSTAINABILITY ROAD



IL GRUPPO FIRE



L'ATTENZIONE AI CLIENTI



LE PERSONE DEL GRUPPO



L'AMBIENTE E LA COLLETTIVITÀ



GIOCA A
"IL GOMITOLO DI SOLEVENTO"

Tale attività è svolta seguendo rigorosamente il **Codice Etico del Gruppo e il Codice di autoregolamentazione di settore, sia per Fire, sia per Creset**. La re-inclusione delle persone nel ciclo del credito non è solo un beneficio per il cliente finale, ma anche per il sistema economico nel suo complesso, poiché consente di riattivare il flusso di risorse finanziarie e favorire la crescita economica, riducendo al contempo il rischio di esclusione finanziaria.

Pertanto, il Gruppo Fire non si limita a gestire somme dovute, ma adotta un approccio più ampio e socialmente responsabile, mirando a bilanciare gli interessi dei creditori e dei debitori, in modo che entrambi possano trarre vantaggio da soluzioni che favoriscano la sostenibilità economica e la protezione dei diritti individuali.

La tutela dei diritti del cliente rappresenta una priorità fondamentale per le società del Gruppo, che monitorano costantemente l'intero processo attraverso diverse funzioni aziendali specializzate. Tra queste, si evidenzia in particolare la funzione *"Quality & Claims"* dedicata al monitoraggio e alla valutazione della qualità del recupero crediti e alla gestione dei reclami e delle contestazioni.

Questo approccio garantisce che ogni interazione con il cliente sia trasparente e conforme agli standard legali, a tutela dei diritti di tutte le parti coinvolte.

Per garantire il rispetto di tali principi, il Gruppo ha istituito appositi uffici e funzioni dedicate a monitorare l'osservanza delle normative a tutela del cliente finale, valutare eventuali rimozioni avanzate dagli utenti e fornire riscontri adeguati e soddisfacenti. Inoltre, il Gruppo interviene anche sotto il profilo formativo, perseguendo un continuo miglioramento nella qualità del servizio offerto e potenziando le capacità di comunicazione con i clienti finali.

È stata a tal fine implementata la procedura aziendale per l'attività di **remediation training** che consente di fornire sessioni di aggiornamento individuali, non solo nel caso in cui le lamentele siano accolte, ma anche quando, nonostante una rimozione infondata, si ritenga opportuno migliorare, in una prospettiva futura, la qualità del servizio offerto da uno o più collaboratori. Il fine è sempre quello di migliorare la qualità del servizio e affinare la comunicazione con il cliente finale, elevando costantemente le competenze del *team*.

Inoltre, Fire si impegna a mantenere un dialogo costruttivo e di natura consulenziale tra i suoi consulenti e i clienti finali, ritenendo che questo approccio sia fondamentale per stabilire con i debitori un rapporto di fiducia. Ciò permette di gestire i crediti in modo efficace, rispettando i diritti e gli interessi delle committenti, senza mai compromettere i diritti degli obbligati.

Per facilitare ulteriormente il *feedback* e la trasparenza, il Gruppo ha messo a disposizione dei clienti finali molteplici canali di comunicazione. Questi strumenti permettono agli utenti di esprimere opinioni sull'operato delle società del Gruppo, presentare eventuali reclami, o esercitare i diritti riconosciuti dal trattamento dei dati personali.

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 2024, come già avvenuto nel 2023, non sono pervenute segnalazioni che possano essere classificate come "denunce" da parte di enti regolatori, né sono stati ricevuti reclami che rientrino in questa categoria da soggetti esterni.

Anche per il 2024, si è registrato un ulteriore calo nel numero complessivo di reclami e richieste di chiarimenti da parte dei clienti committenti, scendendo a 459 rispetto ai 484 del 2023. Di questi, 299 sono stati reclami e 160 richieste di chiarimento. Non si è riscontrata alcuna variazione in misura percentuale di incidenza di reclami/richieste di relazioni da mandante sulle pratiche gestite (0,01% nel 2023 - 0,01% nel 2024).

Dopo aver esaminato i reclami, nel corso del 2024 è stato ritenuto fondato solo il 7,6%, pari a 35 reclami (lieve aumento rispetto ai 20 casi registrati nel 2023). È importante notare che, in alcuni casi, l'accoglimento di alcuni reclami è stato determinato anche da fattori che non erano direttamente legati alla condotta delle società del Gruppo.

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 2024 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, ne sono stati ricevuti 4, di cui 2 determinati infondati. Per gli altri due, le problematiche riscontrate riguardavano inesattezze nelle informazioni, imputabili non a Creset, ma all'ente affidatario della posizione.

Inoltre, il Gruppo ha introdotto, per le società Fire e Fire Credit, vari meccanismi volti a garantire la protezione del cliente finale. Tra questi:



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

Attraverso l'ascolto delle conversazioni telefoniche registrate, previo consenso informato degli interessati in conformità con le normative sulla protezione dei dati personali, si monitora la qualità del servizio e la sua aderenza alle disposizioni normative. Nel corso del 2024 sono state esaminate 33.693 telefonate effettuate da 668 operatori telefonici.



Quality check sulle attività di recupero domiciliare

Monitoraggio e valutazione dell'operato dei consulenti domiciliari, verifica della conformità al codice deontologico, della correttezza nella gestione degli incassi e del processo di gestione delle posizioni. Nel 2024 sono stati intervistati 2396 clienti finali, gestiti da 94 consulenti domiciliari.

In caso di reclamo riguardo la qualità del servizio offerto, le società del Gruppo si impegnano a fornire una risposta adeguata e completa al cliente entro 30 giorni, offrendo anche la possibilità di risolvere la controversia attraverso un organismo di autoregolamentazione.

Le modalità di presentazione e gestione dei reclami relativi all'attività di gestione e tutela del credito, disciplinate da una specifica procedura aziendale, sono comunicate ai clienti attraverso il sito web istituzionale.

Inoltre, i clienti sono informati della possibilità di ricorrere gratuitamente al **FORUM UNIREC-CONSUMATORI** per avviare la procedura di conciliazione paritetica. Questo può avvenire nel caso in cui l'organizzazione non risponda al reclamo entro i termini previsti dal Codice di Condotta, oppure se la risposta fornita dall'organizzazione è considerata inadeguata.

Per quanto riguarda Fire Credit, in conformità con le normative rumene vigenti, nel sito aziendale è presente un link che permette ai clienti di inviare segnalazioni all'**ANCP** (Autorità per la Protezione dei Consumatori). Nella sezione contatti del sito, è inoltre disponibile l'indirizzo a cui i clienti finali possono inviare un reclamo direttamente alla società.

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

- monitorare il numero di lamentele formali presentate dai clienti finali, valutandone l'andamento sia a breve che a lungo termine;
- monitorare la tempestività nella gestione dei reclami ricevuti;

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

Questo consente al Gruppo di trarre spunti utili per valutare eventuali accorgimenti necessari 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 adeguatamente le potenziali ragioni di insoddisfazione dei clienti finali, contenendone costantemente la consistenza, sia nei confronti delle società del Gruppo che delle rispettive committenti.

SINERGIE CON LE SOCIETÀ COMMITTENTI

Il concetto di generazione e conservazione del valore è al cuore dell'approccio al *credit management* adottato dall'azienda. Il Gruppo Fire si impegna a stabilire collaborazioni durature e proficue con le società committenti, orientate alla creazione di un valore condiviso nel lungo periodo. Questo approccio si riflette concretamente nei risultati: circa la metà del fatturato del Gruppo proviene infatti da clienti con i quali Fire ha costruito una relazione di fiducia duratura.

In questo contesto, è fondamentale che anche il cliente finale possa trarre un reale vantaggio dalla relazione, beneficiando di un supporto continuo, soluzioni personalizzate e consulenze mirate. Per Fire, il *credit management* non è semplicemente una gestione del debito, ma un'attività di tutela e cura della relazione con il cliente. Questa filosofia ha guidato la strutturazione delle interazioni con i soggetti committenti, attraverso un approccio attento alla comprensione e all'organizzazione delle esigenze specifiche, con un coinvolgimento diretto nelle fasi di progettazione, definizione ed erogazione dei servizi.

Di seguito le soluzioni che il Gruppo ha sviluppato per supportare i clienti committenti, con l'obiettivo costante di garantire la massima tutela clienti finali:

Proposta di Gestione proattiva del credito performing e Stage 2, con iniziale attività di *courtesy call*, volta a valutare la situazione economica e le eventuali difficoltà del cliente finale. Questa misura consente di identificare tempestivamente i profili di rischio, consentendo di intervenire preventivamente con soluzioni mirate, come il monitoraggio continuo tramite *watch-list*, l'attivazione di misure di *forbearance*, o il ricorso a soluzioni di lungo periodo come il mutuo di consolidamento e l'offerta di nuove garanzie.

Costituzione del Fondo di Credito "Persefone" che consente la cessione di portafogli di NPE di piccole e medie dimensioni, provenienti principalmente da controparti individuali e PMI, *secured* e *unsecured*. L'obiettivo principale è ottimizzare il recupero e facilitare il rientro in bonis delle posizioni ed il recupero. Il progetto ha già visto il coinvolgimento di 4 banche italiane che hanno apportato al Fondo crediti per un valore di circa 210 milioni di euro in termini di *gross book value* (GBV). Si tratta del primo conferimento, con ulteriori apporti previsti nel 2025.

Acquisto di portafogli di UtP *small & medium size* (prevalentemente controparti Individual e SME) da parte di Originator bancari con linee di credito attive. Le acquisizioni sono state realizzate tramite la creazione di un veicolo di cartolarizzazione, con il coinvolgimento di partner esterni che agiscono come *Fronting Bank*.

Sviluppo di nuovi servizi integrati come il recupero stragiudiziale e giudiziale, la riscossione, dedicati alla gestione dei crediti contributivi vantati dalle Casse previdenziali nei confronti dei propri iscritti.

Consolidamento dei servizi per la gestione dei crediti verso la Pubblica Amministrazione, con approccio *end-to-end* (E2E): dall'analisi e abbinamento incassi-fatture, il recupero dei crediti maturati attraverso diverse strategie (come le visite *on-site* presso gli uffici della Pubblica Amministrazione, soluzioni giudiziali come la diffida e il decreto ingiuntivo), la riconciliazione delle partite e la gestione delle istanze di certificazione del credito.

Rafforzamento del supporto ai clienti attivi nei settori *Energy* e *Utility* con particolare attenzione al processo di transizione dal mercato tutelato a quello libero. Ciò include attività di bonifica anagrafica, *customer care* con un approccio educativo e attività di *soft collection*.

Evoluzione dei canali digitali attraverso lo sviluppo di una piattaforma digitale omnicanale (accessibile tramite *smartphone*, *tablet* e PC) pensata per assistere i debitori nella gestione delle loro finanze personali.

Costituzione di EffeLegal, società tra Avvocati (STA) altamente tecnologica, frutto della sinergia tra il Gruppo Fire e un *team* di legali esperti nella gestione e recupero giudiziale e stragiudiziale di crediti di origine bancaria, *consumer finance*, *utility* e commerciale, sia nel mercato primario che secondario (inclusi crediti ceduti e/o cartolarizzati).

Queste iniziative evidenziano l'impegno costante del Gruppo nell'innovare e garantire una gestione efficiente e su misura delle problematiche legate al credito, in modo da soddisfare le esigenze di clienti e committenti con soluzioni mirate e proattive.

QUALITÀ DEI SERVIZI E RISPOSTE ALLE SFIDE DEL MERCATO

Il Gruppo monitora costantemente e certifica la qualità dei servizi offerti, seguendo rigorosi standard di riferimento. Questo monitoraggio è parte di un framework operativo e gestionale ben definito che integra i vari processi aziendali in un ciclo di miglioramento continuo. Un elemento chiave di questa strategia è stata la decisione di mantenere all'interno della capogruppo l'area **Technology, Innovation & Process Management**, che ha il compito di affrontare in modo costante e proattivo le sfide legate all'innovazione tecnologica e all'efficienza dei processi aziendali. Questa scelta ha permesso di rafforzare l'organizzazione e di mantenere un'attenzione focalizzata sulla qualità e sull'evoluzione dei servizi.

Gli investimenti costanti nell'area hanno consentito di avviare iniziative di ricerca, sia nel campo delle nuove tecnologie, sia nelle metodologie di sviluppo dei processi, inclusa l'attività di **Ricerca Industriale e Sviluppo Sperimentale**. Questi interventi sono guidati dal sistema di gestione della qualità adottato dal Gruppo, certificato secondo la norma **ISO 9001:2015**. Il sistema si basa su indicatori di prestazione sia qualitativi che quantitativi, tra cui performance rispetto agli obiettivi prefissati, la gestione delle posizioni in termini di incasso e le tempistiche nella trasmissione dei flussi informativi.

VERIFICHE DELLE COMMITTENTI	2024	2023
Audit condotto dalle committenti	10	7
Altre verifiche dalle committenti attraverso questionari	14	19

La funzione **Internal Audit** ha il compito di monitorare i controlli implementati per garantire il raggiungimento e il mantenimento di questi obiettivi. Oltre a monitorare l'efficacia dei controlli interni, l'Internal Audit coordina la raccolta di informazioni e documenti necessari per rispondere alle richieste di verifica delle società committenti. Inoltre, include la gestione di eventuali osservazioni ricevute, monitorando l'attuazione delle azioni correttive per garantire la conformità continua agli standard di qualità.

I risultati delle attività di audit condotte nel 2024 evidenziano l'efficacia del sistema di gestione della qualità del Gruppo. Il livello di qualità dei servizi forniti dal Gruppo è confermato dall'assenza di esiti negativi in tutti gli audit effettuati dalle società committenti. Ciò conferma la solidità e la trasparenza dei processi aziendali. Di conseguenza, tutte le committenti hanno deciso di proseguire le loro relazioni commerciali con il Gruppo, dimostrando un alto livello 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.

CREAZIONE DI VALORE SOSTENIBILE CONDIVISO

Per il Gruppo Fire, sostenibilità e creazione del valore sono concetti strettamente interconnessi: adottare 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 in termini di valore economico, che, sia direttamente che indirettamente, sostenendo la crescita economica del territorio in cui l'azienda opera.

Il Valore Economico viene calcolato utilizzando i parametri previsti dallo schema legale del conto economico, e consente di valutare gli effetti economici generati dalle attività del Gruppo. Fire è sottoposta a revisione contabile da parte della società KPMG, che assicura l'affidabilità e la precisione del Bilancio di Esercizio e del Bilancio Consolidato delle società del Gruppo. Alla data del 31 dicembre 2024, la revisione ha confermato un giudizio positivo e la piena conformità agli *International Reporting Standards* adottati dall'Unione Europea, assicurando la trasparenza e la correttezza della documentazione finanziaria.

CREAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE PER GLI STAKEHOLDER

Il Gruppo Fire è fortemente consapevole del valore economico, sociale e relazionale che è in grado di generare, non solo per sé stesso ma anche per la collettività e gli *stakeholder* con cui interagisce, e ha integrato nella sua strategia aziendale la responsabilità sociale d'impresa, considerando fondamentale restituire parte di questo valore ai territori in cui opera. Questo approccio non si limita a creare ricchezza economica, ma include anche l'impegno a generare impatti positivi nelle comunità locali, mirando a un benessere condiviso.

VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO		
DATI IN MIGLIAIA DI €	2024	2023
Valore economico direttamente generato	63.082	59.679
Valore economico distribuito	57.929	52.907
Costi operativi	22.641	20.089
Salari e benefit dei dipendenti	31.666	29.826
Pagamenti a fornitori di capitale	1518,07	836,334
Pagamenti alla Pubblica Amministrazione	2.082	2.130
Investimenti nella comunità	21,3	25,667
Valore economico trattenuto	5.153	6.772

GESTIONE SOSTENIBILE DELLA CATENA DI FORNITURA

Il valore economico generato complessivamente dal Gruppo Fire nel 2024 è stato di circa 63 milioni di euro (59 milioni nel 2023). La distribuzione di tale valore tra gli *stakeholder* è articolata come segue: il 50% ai dipendenti sotto forma di salari e benefit, il 39% sotto forma di costi

operativi, pagamento ai fornitori e investimenti, mentre la restante quota - pari a circa 2 milioni di euro - distribuita alla Pubblica Amministrazione come imposte versate (9%), agli azionisti sotto forma di utili (2%) e alle comunità attraverso erogazioni liberali.

IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI

IMPATTO POSITIVO CORRELATO

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

Il Gruppo Fire si impegna a sostenere singoli individui, famiglie e imprese nel raggiungimento di un nuovo equilibrio economico, puntando non solo sull'educazione finanziaria, ma anche sulla loro re-inclusione nel ciclo del credito, promuovendo così una maggiore equità sociale. Il nostro scopo, invariato sin dalla fondazione, è quello di rimettere in circolo risorse finanziarie non utilizzate, con impatti positivi sia sul piano sociale che economico.

Ogni iniziativa volta a migliorare l'efficacia e l'efficienza dei nostri processi aziendali non solo migliora il nostro profilo ESG, ma genera anche benefici concreti per i clienti che supportiamo. In particolare, le nostre azioni di gestione del credito contribuiscono a preservare la reputazione delle

società che ci affidano i loro crediti, favorendo al contempo il recupero su larga scala delle risorse economiche altrimenti immobilizzate.

Inoltre, innoviamo costantemente processi e strumenti, offrendo consulenza specializzata sui portafogli crediti. Rivolgendoci al cliente finale, garantiamo una comunicazione etica e trasparente, supportando la risoluzione delle problematiche debitorie con un approccio che promuove il dialogo tra le parti. In questo modo, aggiorniamo e rappresentiamo in modo preciso le necessità e le capacità economiche del soggetto in difficoltà di pagamento, migliorando la consapevolezza finanziaria attraverso informazioni complete e tempestive lungo tutto il percorso del cliente.

La **catena di fornitura** rappresenta un'estensione diretta dell'ecosistema aziendale, ed è perciò fondamentale che le scelte relative agli acquisti di beni e servizi siano fatte in modo consapevole, equilibrato e trasparente. Tali scelte non solo influenzano la performance economica dell'impresa, ma hanno anche un impatto significativo sul suo profilo ESG, che riflette la responsabilità aziendale nei confronti dell'ambiente, e della società.

Il Gruppo Fire gestisce il rapporto con i propri fornitori con l'obiettivo di promuovere un miglioramento continuo delle prestazioni e la creazione di valore condiviso. Questo approccio prevede la preferenza per **partnership stabili e di lungo periodo**, che consentano un dialogo costante e una crescita reciproca con i fornitori.

Il processo di acquisto dei beni e servizi viene gestito centralmente dalla funzione **Procurement**, che avvia la selezione dei fornitori in base agli *input* provenienti dalle diverse funzioni aziendali. Questo approccio garantisce che ogni acquisto sia coerente con le necessità specifiche dell'azienda, ottimizzando i costi e migliorando l'efficienza.

In ottica di digitalizzazione e ottimizzazione dei processi, il Gruppo ha implementato una piattaforma *web* per la gestione del proprio **Albo Fornitori**. Questa piattaforma permette ai fornitori che desiderano entrare in contatto con Fire di compilare un questionario di *self-assessment*, che attribuisce un punteggio basato su vari fattori, tra cui la sicurezza informatica, la *compliance*, l'anticorruzione, il sistema di controllo interno e la sostenibilità. Grazie a questo sistema, il Gruppo

è in grado di raccogliere e analizzare dati in modo dinamico, creando un *rating* per ciascun fornitore, che riflette il loro impegno verso *standard* di qualità e sostenibilità.

L'introduzione di questa piattaforma ha permesso di migliorare la gestione della catena di approvvigionamento, garantendo una selezione dei fornitori più sostenibile e specializzata. Inoltre, il sistema contribuisce ad aumentare il controllo e la sicurezza degli acquisti, facilitando la gestione delle informazioni relative ai fornitori in modo digitale e strutturato. La piattaforma di **e-procurement** è accessibile *online* sia dai clienti che dai fornitori, e consente di raccogliere in tempo reale dati relativi a requisiti generali, tecnico-organizzativi, economico-finanziari e professionali dei fornitori, migliorando la trasparenza e l'efficacia del processo di selezione.

In questo modo, il Gruppo Fire non solo ottimizza le proprie operazioni, ma promuove anche una catena di fornitura più responsabile e trasparente, che contribuisce a garantire un impatto positivo sugli aspetti ambientali, sociali e di *governance*.

Nel 2024, il Gruppo ha proseguito con il lavoro di ottimizzazione, analisi e monitoraggio della propria catena di fornitura, concentrandosi su nuovi fornitori di dimensioni più contenute ma di migliore qualità per alcune tipologie di acquisto. Questo processo ha avuto l'obiettivo di valorizzare i fattori ESG, utilizzandoli come elementi premianti nel processo di selezione dei fornitori. Quando possibile, il Gruppo ha anche cercato di favorire le collaborazioni con fornitori locali, operanti nei territori di riferimento, al fine di supportare l'economia locale e contribuire alla creazione di valore nella comunità in cui opera.

In particolare, il Gruppo si impegna a preferire fornitori che provengano dai medesimi Paesi in cui l'azienda è attiva. Attualmente, il 94% dei fornitori è italiano, con una percentuale significativa del 30% con sede in Sicilia. Il restante 6% dei fornitori proviene da Paesi esteri, di cui l'8% ha sede in Romania. Questo approccio non solo ottimizza la catena di fornitura, ma rafforza anche la vicinanza alle realtà economiche locali e promuove lo sviluppo di relazioni commerciali sostenibili.

Il processo di selezione, qualifica e monitoraggio dei fornitori del Gruppo include, oltre alla valutazione basata su requisiti etici, economici e tecnico-organizzativi, anche l'applicazione di criteri specifici di natura ambientale e sociale, al fine di soddisfare, oltre agli standard operativi ed economici, anche gli obiettivi di sostenibilità del Gruppo.

Nel 2024 sono circa 250 su 1.549, i fornitori con cui il Gruppo collabora ad essere stati coinvolti nel processo di qualifica. Sono esclusi da tale processo i fornitori *leader* del loro settore, riconosciuti a livello internazionale, banche, assicurazioni e intermediari finanziari, piccoli esercizi commerciali aperti al pubblico, imprenditori individuali, società iscritte ad albi, locatori di immobili etc...).

Il processo di qualifica prevede, tra le altre cose, l'attribuzione di un *rating* ESG, che permette di valutare il rispetto da parte dei fornitori dei criteri minimi in materia di sostenibilità. Questo sistema di valutazione aiuta il Gruppo a garantire che i propri fornitori siano allineati con le pratiche di responsabilità sociale e ambientale, supportando così un approvvigionamento sempre più sostenibile e in linea con gli obiettivi di responsabilità aziendale.

Tale processo verrà gradualmente esteso a tutta la catena di fornitura, in linea con le tempistiche previste per il rinnovo delle collaborazioni. Questa scelta strategica riflette la volontà del Gruppo di collaborare con *partner* che condividano i medesimi valori di sostenibilità, garantendo processi produttivi più etici, riducendo l'impatto ambientale e promuovendo condizioni di lavoro eque.

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:

- 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.
- 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.
- In termini di *governance*, scegliendo *partner* aziendali trasparenti e aderenti a codici etici, e verifica 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.

FORNITORI QUALIFICATI SECONDO CRITERI ESG

Nel 2024, il Gruppo Fire ha rafforzato il proprio impegno verso una catena di approvvigionamento più responsabile e sostenibile aumentando la quota di fornitori selezionati sulla base di **criteri ESG**.

Il processo di qualifica ha coinvolto:

201 fornitori rispetto ai **194** qualificati nel 2023.

LE PERSONE DEL GRUPPO



Il Gruppo Fire riconosce che il valore profondo insito nel *credit management* risiede nelle persone che gestiscono attività che si basano fortemente sull'interazione umana tramite il dialogo tra persone, sebbene supportato 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.

Pertanto, il benessere psicofisico delle proprie risorse è da sempre una priorità per il Gruppo, consapevole che un ambiente inclusivo e stimolante, che promuove l'adozione di iniziative di *welfare* aziendale e favorisce l'equilibrio tra vita lavorativa e privata, apporta significativi benefici non solo alle *performance* aziendali, ma anche alla *retention* e al coinvolgimento. Inoltre, un ambiente di lavoro positivo favorisce una collaborazione più stabile e produttiva 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 MATERIALI	IMPATTI (<i>Impact Materiality</i>)	RISCHI/OPPORTUNITÀ (<i>Financial Materiality</i>)
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 <i>smart working</i> , 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 <i>smart working</i> , il quale offre flessibilità e la possibilità di lavorare da remoto.		

Per quanto riguarda i dipendenti, il Gruppo contribuisce al concretizzarsi dell'impatto positivo sopra riportato, grazie al consolidamento di una solida infrastruttura digitale e di strumenti che hanno garantito la continuità operativa, permettendo l'introduzione del lavoro agile. Questa modalità di lavoro ha offerto importanti vantaggi, tra cui un miglioramento del benessere dei dipendenti e una maggiore flessibilità nella gestione del tempo oltre che un ampliamento delle opportunità di reclutamento di personale e di ricerca di competenze su tutto il territorio nazionale creando nuovi equilibri tra *stakeholder* locali e nazionali. Il Gruppo ha, infatti, promosso una serie di iniziative volte a sostenere i propri dipendenti nell'adattamento alle nuove modalità lavorative, offrendo supporto non solo operativo ma anche emotivo e relazionale.

Fire ha inoltre rinnovato nel corso degli anni le polizze sanitarie riservate ai dipendenti, insieme a convenzioni con cliniche private per tutelare la salute del personale, estendendo alcuni di questi benefici anche ai familiari.

Anche per quanto riguarda i collaboratori e i professionisti numerose sono le iniziative di *welfare* aziendale che il Gruppo garantisce. Tra queste, si includono polizze sanitarie per consulenti legali e domiciliari, e l'iscrizione al fondo di assistenza sanitaria Cadiprof

per gli operatori telefonici impegnati nella tutela del credito, in conformità agli accordi sindacali che estendono le tutele ai collaboratori esterni.

Inoltre, a beneficio di tutto il personale del Gruppo e specificatamente nelle città in cui l'azienda è presente, sono attive una pluralità di convenzioni che spaziano dal benessere fisico (palestre, centri estetici, etc.) al supporto alla famiglia (ludoteche, asili, etc.) fino a convenzioni per favorire l'accesso a corsi di formazione linguistica o condizioni agevolate per l'attivazione di servizi da parte di aziende clienti del Gruppo.

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 del loro ambiente di lavoro, ma anche la loro vita quotidiana.

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 sicuro, sano e rispettoso per tutti e di 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 2024, la formazione specifica per la salute e sicurezza dei lavoratori ha visto un incremento significativo, con **1.413 ore di formazione** erogate, con un consistente incremento rispetto al 2023 (997). 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).

Un obiettivo primario del Gruppo è quello di garantire la protezione sanitaria attraverso una sorveglianza continua svolta dal Medico Competente, conforme alle disposizioni di legge, e promuovendo la salute tramite convenzioni con enti di **assistenza sanitaria integrativa**. Inoltre, il Gruppo ha sviluppato processi per monitorare in tempo reale il rispetto delle procedure di sicurezza e per gestire eventuali situazioni di rischio, anche in collaborazione con società esterne specializzate.

Le attività di prevenzione, inoltre, includono azioni concrete come l'installazione di segnaletica di sicurezza nelle sedi aziendali e l'esecuzione di analisi sulla potabilità dell'acqua, in linea con la normativa D.Lgs. 31/2001. Per quanto riguarda la gestione dei rischi, il Gruppo ha sviluppato anche un processo di ispezioni e *audit* regolari per verificare il rispetto delle procedure di sicurezza, con il coinvolgimento di personale interno e appaltatori.

Nel 2024, sono stati registrati alcuni incidenti, ma si tratta di eventi non legati a circostanze particolari e che, nel complesso, risultano di entità contenuta. Il numero di infortuni è estremamente basso, dimostrando un buon livello di sicurezza complessiva.

NUMERO DI INFORTUNI SUL LAVORO DEI DIPENDENTI	2024		2023	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Numero infortuni dipendenti Gruppo Fire	3	1	0	0
Tasso di infortuni	0,95	0,32	0	0

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

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

Ciononostante, 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 protezione per garantire un ambiente di lavoro sicuro e protetto.

Il Gruppo è fortemente impegnato a promuovere una solida

cultura della sicurezza, non solo attraverso la formazione (+170% delle ore di formazione/aggiornamento in Salute e Sicurezza ai dipendenti, collaboratori e liberi professionisti rispetto al 2023), ma anche sensibilizzando costantemente i propri dipendenti, attraverso la partecipazione a tavoli di confronto esterni con aziende leader, per condividere le migliori prassi in tema di protezione e benessere.

LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE

Il Gruppo Fire ha da sempre posto al centro della propria strategia la valorizzazione delle persone e il loro sviluppo professionale, riconoscendo che, nonostante il crescente ricorso alla digitalizzazione, all'automazione, all'intelligenza artificiale e alle tecnologie avanzate, è il capitale umano a rappresentare la chiave per la creazione di valore per tutti gli *stakeholder*. La formazione e lo sviluppo continuo delle proprie risorse umane continua ad essere un pilastro fondamentale per il successo a lungo termine del Gruppo.

In un settore ad alto impatto sociale ed economico come quello dei servizi legati al credito, il Gruppo adotta una strategia che integra obiettivi di *performance* con quelli di qualità, etica e competenza. Questo approccio si inserisce in una cultura aziendale aperta all'innovazione e al cambiamento, in cui il rafforzamento delle competenze è visto come un fattore chiave per migliorare la posizione competitiva dell'azienda e per affrontare con successo le sfide derivanti dalle evoluzioni normative e tecnologiche del settore.

Per questo motivo, la formazione non è vista come un elemento

isolato, ma come parte integrante di un processo di crescita condivisa che coinvolge tutti i livelli dell'organizzazione.

I percorsi formativi sono progettati per garantire lo sviluppo costante delle competenze professionali, in linea con le esigenze specifiche dei ruoli e delle attività svolte. I *training plan* annuali assicurano che ogni risorsa possa esprimere il proprio potenziale, fornendo al contempo il supporto necessario per raggiungere gli obiettivi aziendali.

Il Gruppo Fire ha introdotto strumenti organizzativi e di orientamento dei comportamenti a supporto dei processi decisionali, per rendere misurabili e trasparenti gli obiettivi aziendali.

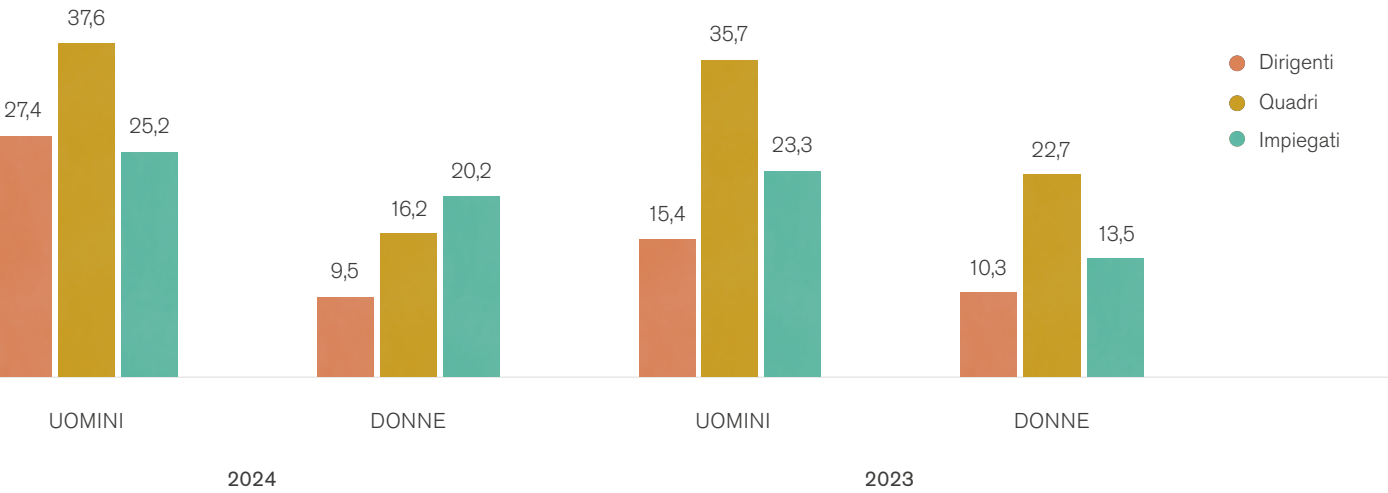
Nel 2023 tale impegno si è concretizzato nell'utilizzo del sistema di performance appraisal S.P.A.R.K. (*System Professional Appraisal Rocketing Karreers*) e nel 2024 è stato ulteriormente perfezionato permettendo di allineare gli obiettivi individuali con le strategie aziendali in una logica "a cascata". Il sistema ha incentivato il dialogo, facilitando il confronto sulle prestazioni e promuovendo il miglioramento continuo delle competenze.

dell'importanza al costante investimento nelle conoscenze e 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 ed in particolar modo di natura etica e ambientale, nell'ambito della formazione di *compliance*.

NUMERO ORE DI FORMAZIONE	2024			2023		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dirigenti	109	19	128	77	21	98
Quadri	639	211	850	679	318	997
Impiegati	4.257	8.488	12.745	3.840	5.646	9.486
Totale	5.006	8.717	13.723	4.596	5.984	10.580

ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE



Nel complesso, l'aumento delle ore medie di formazione per dipendente è stato evidente, in particolare per gli impiegati e i quadri. In generale, la media complessiva di formazione per dipendente è salita da 17 ore a 22 ore nel 2024.

NUMERO ORE DI FORMAZIONE SUDDIVISE PER ARGOMENTO DIPENDENTI GRUPPO	2024			2023		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Compliance	2.133	4.495	6.628	1.894	3.559	5.453
Informatica	498	704	1.202	859	289	1.148
Linguistica	84	467	551	111	94	205
Prodotto	0	6	6	53	59	112
Salute e sicurezza	589	824	1.413	441	556	997
Tecnica - professionale	768	1.083	1.851	510	570	1.080
Soft skill	629	762	1.391	437	569	1.006
Area normativa non obbligatoria	305	377	682	291	290	581
Totale	5.006	8.717	13.723	4.596	5.984	10.580

AGGIORNAMENTO DEI CONSULENTI E PROFESSIONISTI

Nel 2024, per quanto riguarda i collaboratori, si è registrata una crescita evidente delle ore di aggiornamento. In particolare, il totale delle ore di aggiornamento è aumentato in modo significativo, passando da 21.418 ore nel 2023 a 28.206 ore nel 2024. Questo incremento non solo riflette l'impegno continuo del Gruppo nel miglioramento delle competenze professionali, ma sottolinea anche l'attenzione costante anche verso i collaboratori e i professionisti. L'azienda si impegna a fornire loro le risorse e le opportunità necessarie per crescere, svilupparsi e affrontare con successo le sfide del futuro.

NUMERO ORE DI AGGIORNAMENTO ALTRE FIGURE PROFESSIONALI	2024			2023		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Collaboratori	2.637	11.694	14.331	1.488	7.060	8.549
Liberi professionisti	10.700	3.154	13.854	9.682	3.187	12.869
Tirocinante/stagista	0	21	21	0	1	1
Totale	13.337	14.869	28.206	11.170	10.248	21.418

NUMERO ORE DI AGGIORNAMENTO SUDDIVISE PER ARGOMENTO	2024			2023		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Compliance	2.015	5.804	7.819	1.869	5.253	7.122
Informatica	73	158	231	211	718	929
Training on The JOB	9.505	2.298	11.803	8.483	2.223	10.706
Prodotto	27	88	115	23	45	68
Salute e sicurezza	426	2.432	2.858	140	432	572
Tecnica - professionale	502	1.774	2.276	236	844	1.080
Soft skill	324	894	1.218	92	526	618
Area normativa non obbligatoria	465	1.418	1.883	117	207	324
Totale	13.337	14.866	28.203	11.170	10.248	21.418

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 cura delle competenze professionali è un elemento cruciale per il successo e la sostenibilità di qualsiasi organizzazione. Le competenze rappresentano il valore fondante su cui si costruisce la competitività del Gruppo e investire nel loro sviluppo significa non solo migliorare le performance individuali ma anche garantire che l'azienda possa affrontare al meglio le sfide del mercato e l'evoluzione dei settori.

Sulla base dei risultati derivanti dai processi di mappatura delle competenze e di valutazione delle *performance*, il Gruppo valuta eventuali avanzamenti di carriera, adottando criteri meritocratici.

In questo modo, vengono promosse opportunità di crescita professionale, garantendo allo stesso tempo continuità occupazionale e il miglioramento della retention dei talenti, assicurando che le risorse migliori possano crescere all'interno dell'azienda.

Il Gruppo continua a valorizzare il merito dei propri dipendenti, riconoscendo i loro risultati attraverso opportunità di avanzamento di carriera e incentivi economici, dimostrando l'impegno verso lo sviluppo delle risorse e la promozione del 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 e il perimetro di responsabilità.



Promuovere il costante miglioramento delle performance individuali.



Riconoscere e premiare il merito.

La solidità e la resilienza del Gruppo derivano dall'adozione di pratiche di gestione che rispondono alle esigenze degli *stakeholder* e incoraggiano la flessibilità e l'adattabilità al cambiamento. Questi valori, uniti all'impegno del personale, costituiscono la base su cui si sviluppano gli avanzamenti di carriera e

le opportunità di crescita professionale. Non solo i dipendenti, ma anche i collaboratori esterni con cui il Gruppo lavora, possono beneficiare delle opportunità di crescita e sviluppo offerte, contribuendo a creare un ecosistema inclusivo e dinamico che valorizza ogni contributo.

SPARK è progettato anche per garantire un'accurata conoscenza delle competenze interne, fornendo al Gruppo una visione chiara delle risorse disponibili. In questo modo, si favorisce la crescita interna, dando priorità alla valorizzazione del personale già in azienda prima di cercare talenti esterni. Il sistema permette a ciascun manager di definire piani di successione strategici per promuovere il talento interno.

Sul modello delle tre P (*Position, Performance, Potential*), SPARK consente di osservare e misurare le persone lungo un percorso temporale continuo.

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:

- Il **monitoraggio accurato delle competenze**, sia *hard* che *soft skills*, garantendo una valutazione completa delle capacità individuali;
- **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 promuove anche un processo strutturato per l'identificazione dei **successori**, con l'obiettivo di garantire continuità e crescita all'interno dell'organizzazione. Ogni dipendente è invitato a identificare il proprio possibile successore, stimando il tempo necessario affinché questa persona possa assumere pienamente il ruolo. Questo processo diventa particolarmente cruciale per le **posizioni critiche**, quelle cioè che, in caso di vuoto, potrebbero compromettere le operazioni aziendali o la strategia del dipartimento. Le posizioni critiche sono quelle in cui l'alta specializzazione, la concentrazione di competenze specifiche in una sola persona o la difficoltà nel reperire tali competenze sul mercato rappresentano un rischio significativo per l'organizzazione.

Oltre a questi aspetti, SPARK offre anche uno strumento di **trasparenza e sintesi**, che facilita la comunicazione e la gestione dei talenti. I valutatori hanno accesso a una *dashboard* che consente una visione dettagliata delle performance del proprio *team*, mentre ogni singolo dipendente riceve un report finale che riassume i principali punti emersi nel processo di valutazione annuale.

Questo report include:

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

I LEGAMI PROFESSIONALI

Il Gruppo ha adottato per i propri dipendenti in Italia i contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL) del settore Studi Professionali e del Terziario. Il primo viene applicato alle società di **Credit Management**, in adesione all'associazione **UNIREC**, mentre il secondo si applica alla società **Riscossione Tributi**, coerentemente con il settore di riferimento.

Le società del Gruppo, autorizzate ai sensi dell'art. 115 TULPS (Fire S.p.A. e Creset S.p.A.), operano in un contesto che richiede una grande flessibilità nei contratti di lavoro, a causa della

natura variabile delle commesse e dei contratti di mandato. Tali contratti, infatti, non prevedono impegni minimi e stabiliscono compensi legati ai risultati ottenuti, senza una remunerazione fissa.

Di conseguenza, i contratti di lavoro nelle società operanti sotto l'art. 115 TULPS sono caratterizzati da un alto grado di **flessibilità**, con trattamenti normativi ed economici regolati da accordi nazionali stipulati con i sindacati di maggiore rappresentanza.

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

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



AGENTI DOMICILIARI

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

AVVOCATI

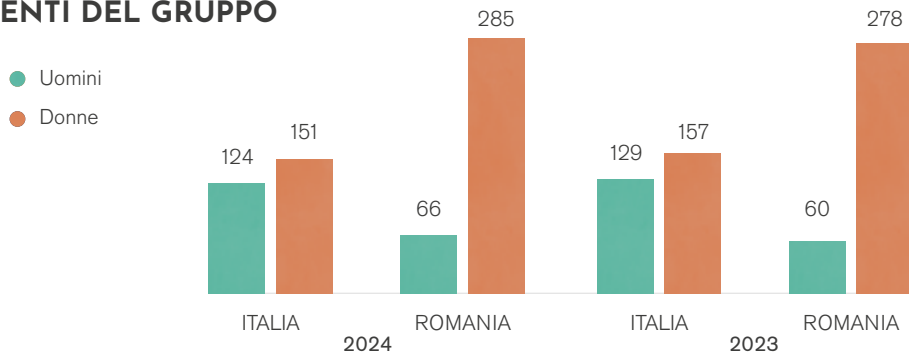
svolgono la propria professione nel rispetto delle norme del codice forense.

I DIPENDENTI

Al 31 dicembre 2024 il Gruppo è composto da **626 dipendenti** (275 per il perimetro Italia e 351 per la Romania), con un aumento dello 0,3% rispetto all'anno precedente.

DIPENDENTI PER GENERE	2024			2023		
	ITALIA	ROMANIA	TOTALE	ITALIA	ROMANIA	TOTALE
Uomini	124	66	190	129	60	189
Donne	151	285	436	157	278	435
Totale	275	351	626	286	338	624

DIPENDENTI DEL GRUPPO

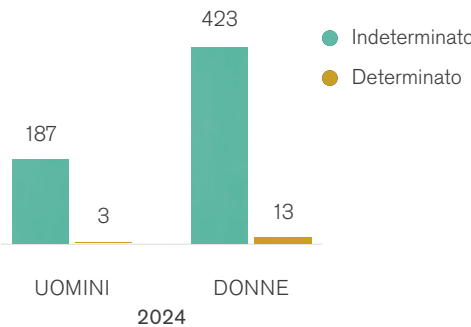


Rispetto al 2023, il grafico evidenzia una **riduzione** del numero dei dipendenti in **Italia (-11 dipendenti)**, a fronte di un **incremento** della forza lavoro in Romania (**+13 dipendenti**).

Nel dettaglio, in Romania si osserva una crescente predominanza femminile, mentre in Italia la distribuzione di genere appare relativamente stabile. In entrambi i Paesi, si mantiene un equilibrio tra i sessi, con una leggera prevalenza femminile.

CONTRATTO DI LAVORO DI GRUPPO	2024			2023		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Indeterminato	187	423	610	176	417	593
Determinato	3	13	16	13	18	31
Totale	190	436	626	189	435	624

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE



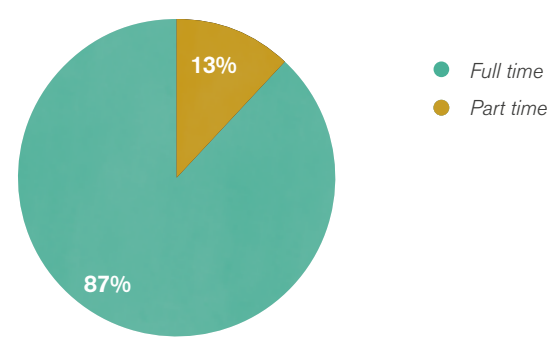
Nel confronto tra i dati del **2024** e quelli del **2023** relativi ai contratti di lavoro, emerge una tendenza positiva verso una maggiore stabilità occupazionale, in particolare attraverso l'incremento dei contratti a **tempo indeterminato**. In particolare, i contratti a tempo indeterminato costituiscono il 97% del totale dei contratti di lavoro subordinato (rispetto al 95% registrato nel 2023).

Al contrario, si nota una significativa **diminuzione** dei contratti a **tempo determinato**, che nel 2024 ammontano a **16**, rispetto ai **31 contratti** registrati nel 2023.

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI IMPIEGO DI GRUPPO	UOMINI	2024 DONNE	TOTALE	UOMINI	2023 DONNE	TOTALE
Full time	177	367	544	176	372	548
Part time	13	69	82	13	63	76
Totale	190	436	626	189	435	624

La percentuale di lavoratori con contratto part-time, pari al 12%, è in linea con lo scorso anno, indicando una continuità nell'adozione di questa modalità di lavoro. Si osserva, infatti, che la distribuzione oraria *part-time* continua ad essere richiesta da alcuni dipendenti e concordata con le esigenze organizzative del Gruppo. Questo riflette l'attenzione costante del Gruppo Fire verso il *work-life balance*, un aspetto fondamentale per il benessere e la soddisfazione dei dipendenti. Il *part-time*, in particolare, rappresenta una soluzione flessibile che consente di conciliare le esigenze professionali con quelle personali, supportando un ambiente di lavoro più inclusivo e rispettoso delle diverse necessità individuali.

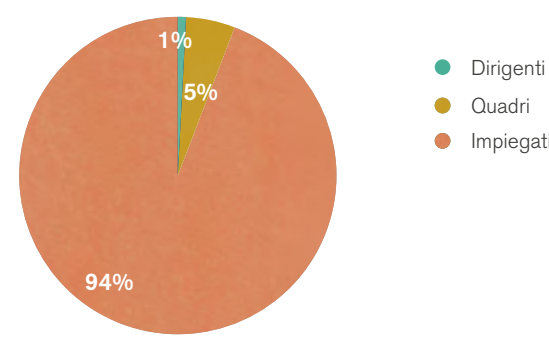
DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI IMPIEGO



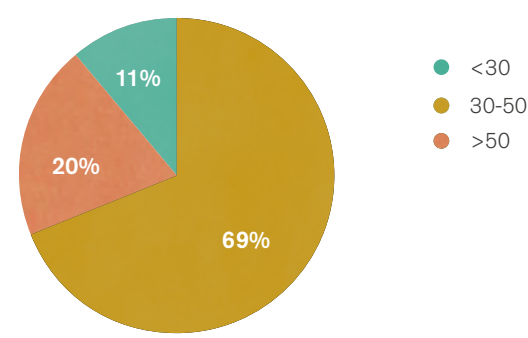
DIPENDENTI PER CATEGORIA D'IMPIEGO	UOMINI	2024 DONNE	TOTALE	UOMINI	2023 DONNE	TOTALE
Dirigenti	4	2	6	5	2	7
Quadri	17	13	30	19	14	33
Impiegati	169	421	590	165	419	584
Totale	190	436	626	189	435	624

DIPENDENTI PER FASCE D'ETÀ	UOMINI	2024 DONNE	TOTALE	UOMINI	2023 DONNE	TOTALE
<30	18	49	67	16	53	69
30-50	120	312	432	122	317	439
>50	52	75	127	51	65	116
Totale	190	436	626	189	435	624

DIPENDENTI PER CATEGORIA DI IMPIEGO



DIPENDENTI PER FASCE D'ETÀ



Per quanto riguarda le categorie di impiego, analizzando il grafico a sinistra, si osserva che anche nel 2024 la categoria professionale predominante in termini numerici è quella degli impiegati. Di questa, il **71,4%** è costituito da **donne**, con un aumento del **1,4%** rispetto all'anno precedente.

Per quanto riguarda la distribuzione per fasce d'età (grafico riportato a destra), il 69% dei dipendenti rientra nella fascia di età tra i 30 e i 50 anni (rispetto al 70% del 2023).

NUMERO DI DIPENDENTI PER CATEGORIA E FASCIA D'ETÀ¹	UOMINI	2024 DONNE	TOTALE	UOMINI	2023 DONNE	TOTALE
Dirigenti	4	2	6	5	2	7
<30	0	0	0	0	0	0
30-50	1	2	3	1	2	3
>50	3	0	3	4	0	4
Quadri	17	13	30	19	14	33
<30	0	0	0	0	0	0
30-50	8	9	17	11	11	22
>50	9	4	13	8	3	11
Impiegati	169	421	590	165	419	584
<30	18	49	67	16	53	69
30-50	111	301	412	110	304	414
>50	40	71	111	39	62	101
Totale	190	436	626	189	435	624

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

DIPENDENTI PER AREA GEOGRAFICA (ITALIA)	UOMINI	2024 DONNE	TOTALE
Sicilia	93	121	214
Lombardia	15	7	22
Puglia	4	10	14
Campania	7	5	12
Molise	2	3	5
Piemonte	1	2	3
Lazio	2	1	3
Toscana	0	2	2
Totale	124	151	275

I CONSULENTI E I PROFESSIONISTI

Una parte significativa delle attività del Gruppo, oltre al personale dipendente, è svolta tramite altre forme di collaborazione. Il settore della tutela del credito, oltre ad essere regolamentato dal CCNL applicabile al lavoro subordinato per il 100% della popolazione dipendente, si avvale anche di una serie di accordi sindacali specifici per le figure maggiormente coinvolte nei processi di recupero crediti. Questi accordi stabiliscono forme contrattuali orientate ai risultati piuttosto che al tempo effettivamente impiegato nel lavoro.

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 750 persone, 23 in meno rispetto al 2023, di cui il 73,7% (rispetto al 75% nel 2023) è di genere femminile.

PROFESSIONISTI E LAVORATORI PER CATEGORIA DI IMPIEGO	2024			2023		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Collaboratori	107	502	609	100	513	613
Somministrati (interinali/ <i>staff leasing</i>)	3	2	5	1	3	4
Liberi professionisti	87	47	134	96	59	155
Tirocinanti/stagista	0	2	2	0	1	1
Totale	197	553	750	197	576	773

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 del Gruppo Fire rappresenta un passo fondamentale per identificare i profili più adatti a ricoprire ruoli specifici all'interno dell'azienda, valutando le loro **conoscenze**, **competenze** e **motivazioni**. L'obiettivo non è solo quello di individuare la persona adatta per ogni posizione, ma anche di favorire l'integrazione di nuove risorse in una cultura aziendale che permetta loro di esprimere il massimo delle proprie potenzialità, contribuendo al contempo alla crescita del Gruppo.

In questo contesto, la **fase di selezione** è altrettanto importante quanto il successivo processo di **onboarding**, che rappresenta un momento cruciale nell'inserimento delle nuove risorse. Infatti, è stato sviluppato un programma di *onboarding* strutturato al fine di facilitare l'adattamento delle risorse a un ambiente di lavoro che, seppur sfidante, offre loro tutte le opportunità per inserirsi rapidamente nel contesto aziendale. In particolare, il programma prevede incontri conoscitivi per orientare i nuovi assunti ai vari aspetti del Gruppo e sessioni formative su tematiche di **compliance**, **competenze professionali** e **trasversali**, che supportano il loro sviluppo in azienda.

Un aspetto distintivo del processo di *onboarding* è l'assegnazione di un **buddy**, un collega esperto che, oltre a essere una guida nel nuovo ambiente lavorativo, rappresenta un punto di riferimento nella costruzione di una rete di relazioni interne. Con il ricorso allo *smart working*, il ruolo del *buddy* è diventato

ancora più cruciale. Infatti, mentre il lavoro a distanza ha reso più difficile la socializzazione e l'integrazione, il *buddy* ha avuto il compito di favorire il senso di appartenenza e il coinvolgimento delle nuove risorse. Questo supporto è stato esteso anche al personale che rientra dopo un periodo di assenza, come la **maternità**, per agevolarne il reingresso in un contesto aziendale che potrebbe aver subito dei cambiamenti.

L'attività di **talent attraction** rimane un elemento centrale della strategia del Gruppo Fire, non si limita alla selezione iniziale, ma include anche un impegno continuo nel **miglioramento delle performance** e nello sviluppo di competenze distintive, che possano differenziare il Gruppo dai concorrenti.

Il Gruppo, sempre attento al benessere delle persone, dedica particolare attenzione all'ascolto attivo, cercando di rispondere prontamente alle esigenze e alle preoccupazioni del personale. Questo approccio ha contribuito a rafforzare la fiducia reciproca tra dipendenti e azienda, favorendo la creazione di un forte senso di appartenenza. Inoltre, Fire non si limita a valutare le performance, ma promuove anche un dialogo autentico con le proprie risorse, affrontando insieme le sfide derivanti da un contesto lavorativo in continuo cambiamento. In questo modo, Fire non solo attrae e seleziona i migliori talenti, ma investe anche nel loro sviluppo, creando un ambiente in cui ogni dipendente si sente apprezzato e parte integrante di un progetto comune.

SELEZIONE PER I CONSULENTI E I PROFESSIONISTI

Il Gruppo Fire adotta un processo mirato per l'individuazione di collaboratori esterni con cui avviare contratti, facilitando l'ingresso dei nuovi professionisti nell'organizzazione.

Dopo la stipula del contratto, i nuovi collaboratori vengono supportati da un processo di **induction** strutturato, che ha lo scopo di stimolare lo spirito di collaborazione e il supporto reciproco sin dal primo approccio. Questo percorso, chiamato "**Welcome**", è organizzato in piccoli gruppi per favorire l'interazione e la condivisione di esperienze e conoscenze, ed

è completamente gestibile tramite piattaforma, in modalità sincrona, per garantire un'integrazione più efficace e moderna. Pur rispettando l'indipendenza e l'autonomia organizzativa tipiche di tale rapporto, il Gruppo Fire si impegna a garantire che ogni collaborazione sia stabile e duratura, creando sinergie tra i professionisti esterni e il *team* interno, in un'ottica di crescita condivisa e continua. A tal fine, vengono messi a disposizione tutti gli strumenti e le risorse necessarie per permettere ai collaboratori esterni di svolgere al meglio la propria attività.

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 per i dipendenti è stabilita secondo il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) di riferimento, con tutti i dipendenti coperti da **accordi di contrattazione collettiva**. Nello specifico, sono applicati i CCNL per Studi Professionali e Terziario che rispecchiano le caratteristiche specifiche delle professioni nella gestione del credito e nella 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.

Pertanto, 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, già nel 2022 sono stati introdotti, 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). Questa 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 STIPENDIO BASE DONNA/UOMO PER CATEGORIA - ITALIA	2024	2023
Dirigenti	-	-
Quadri	78%	79%
Impiegati	83%	84%

RAPPORTO STIPENDIO BASE DONNA/UOMO PER CATEGORIA - ROMANIA	2024	2023
Dirigenti	43%	41%
Quadri	79%	91%
Impiegati	94%	90%

RAPPORTO RETRIBUZIONE TOTALE DONNA/UOMO PER CATEGORIA - ITALIA	2024	2023
Dirigenti	-	-
Quadri	77%	80%
Impiegati	82%	84%

RAPPORTO RETRIBUZIONE TOTALE DONNA/UOMO PER CATEGORIA - ROMANIA	2024	2023
Dirigenti	48%	47%
Quadri	53%	73%
Impiegati	82%	75%

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 intrattengono con l'azienda un rapporto di collaborazione coordinata e continuativa, che prevede una componente variabile della remunerazione, legata ai risultati ottenuti in termini di *performance* o esito delle attività. Questo tipo di contratto, certificato secondo le disposizioni della riforma Biagi (D. Lgs. 276/2003), è regolato da accordi sindacali specifici a livello nazionale, stipulati dall'associazione di categoria dei datori di lavoro aderente a Confindustria, UNIREC. Il compenso dei consulenti telefonici è calcolato in base alla provvigione riconosciuta dalle aziende committenti, con riferimento sia alla base applicativa che agli obiettivi di *performance*. Inoltre, in linea con gli accordi sindacali, che estendono alcune tutele previste per i lavoratori dipendenti anche ai collaboratori, è garantita una copertura per l'assistenza sanitaria integrativa per i consulenti e le loro famiglie, con i relativi costi a carico dell'azienda.



I CONSULENTI DOMICILIARI DEL CREDITO

I consulenti domiciliari ricevono una remunerazione variabile, legata alle *performance* nella gestione del credito. Oltre alla parte di compenso legata ai risultati, l'azienda può prevedere campagne straordinarie di incentivazione, per premiare i consulenti che raggiungono specifici obiettivi. Per quanto riguarda le necessità di assistenza sanitaria, i consulenti domiciliari sono coperti da una polizza assicurativa appositamente stipulata dall'azienda, pensata per rispondere alle specificità e ai rischi legati alla natura del loro lavoro, che prevede 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

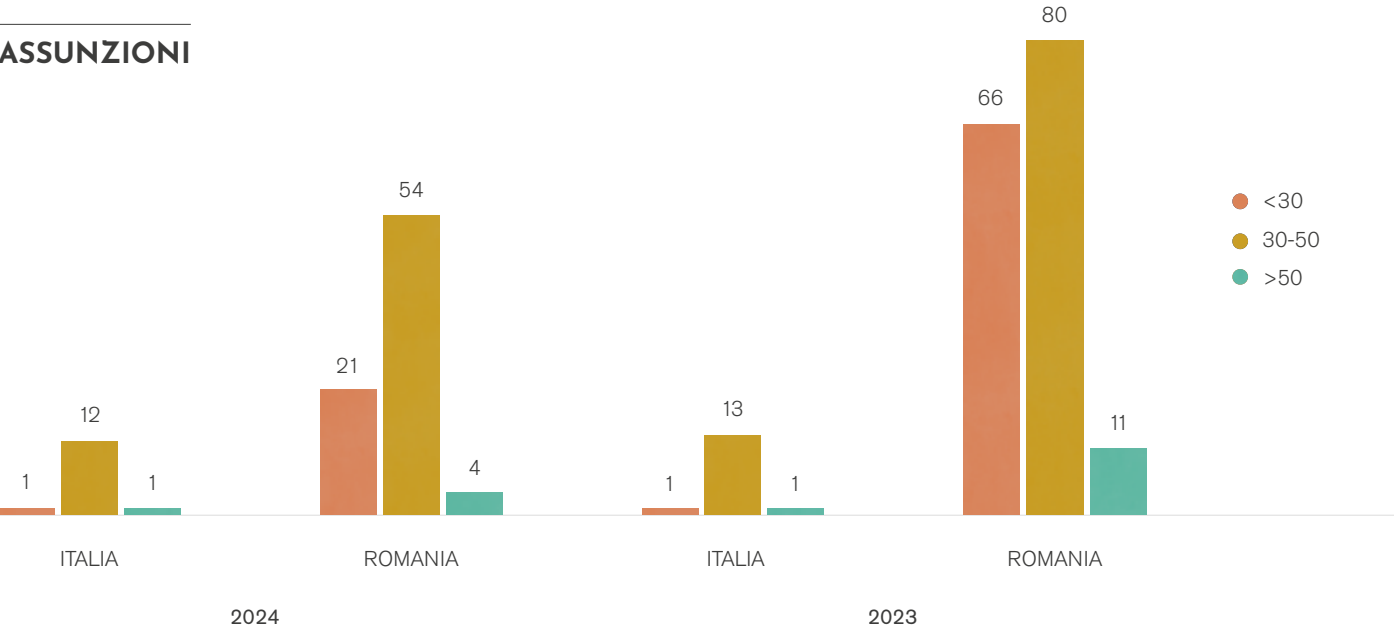
RISCHIO CORRELATO

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 2024, il Gruppo ha assunto **93 nuovi dipendenti**. Di questi, 14 sono stati assunti dalle società italiane, mentre 79 sono stati inseriti nella società rumena Fire Credit. 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.

ASSUNZIONI



NUOVE ASSUNZIONI	2024			2023		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
<30	6	16	22	20	47	67
30-50	16	50	66	19	74	93
>50	2	3	5	2	10	12
Totale	24	69	93	41	131	175

TURNOVER	2024			2023		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
<30	53%	63%	60%	65%	40%	46%
30-50	27%	31%	30%	7%	10%	9%
>50	10%	13%	12%	4%	8%	6%
Totale	25%	31%	29%	11%	13%	13%

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

TURNOVER IN ENTRATA	2024			2023		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
<30	35%	31%	32%	118%	66%	85%
30-50	13%	16%	15%	11%	16%	15%
>50	4%	4%	4%	10%	17%	14%
Totale	13%	16%	15%	23%	22%	22%

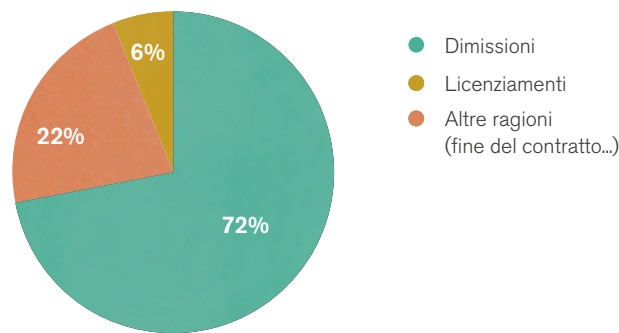
Turnover in entrata =
$$\frac{\text{Dipendenti in entrata}}{\text{Media Dipendenti 2024}} \times 100$$

Analizzando i dati relativi al *turnover* in entrata nel 2024 rispetto al 2023, si evince che la **maggior parte delle nuove assunzioni** nel 2024 si concentra nella fascia **<30 anni**, con il **32%** delle assunzioni per entrambe le categorie di genere, uomini e donne, mantenendo così un equilibrio tra i

due. Rispetto al 2023, si osserva una significativa riduzione di questa percentuale: nel 2023, infatti, la fascia **<30 anni** registrava un **118% per gli uomini** e un **66% per le donne**, suggerendo un picco nelle assunzioni in questa fascia di età l'anno precedente.

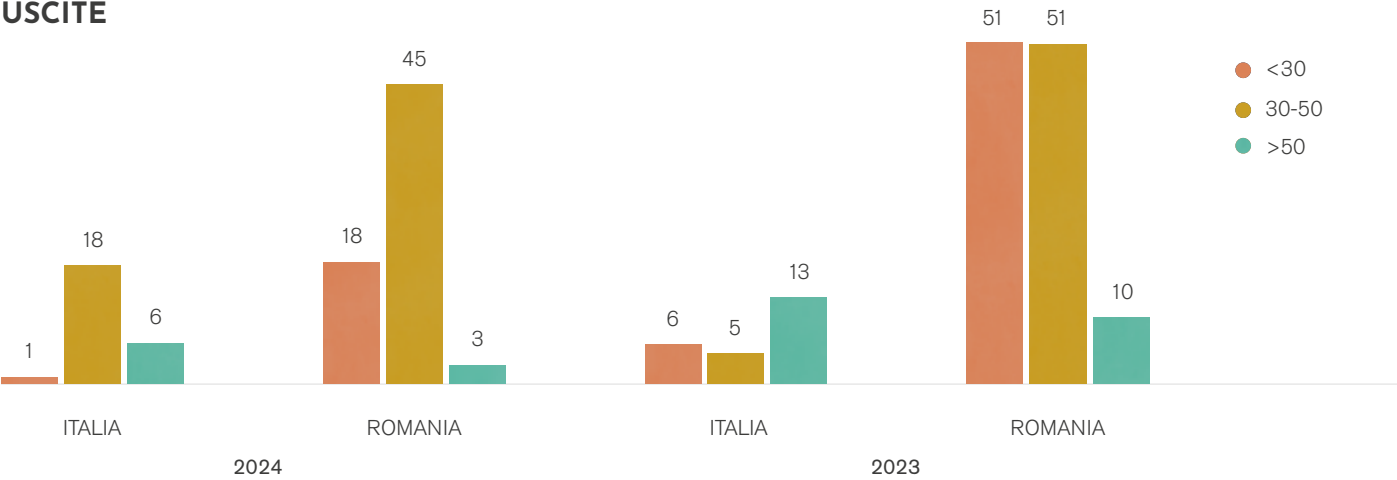
RAGIONI DI USCITA	2024			2023		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dimissioni	16	49	65	17	46	63
Pensionamenti	0	1	1	0	0	0
Licenziamenti	2	3	5	1	0	1
Altre ragioni (fine del contratto...)	5	15	20	3	5	8
Totale	23	68	91	21	51	72

USCITE 2024



Dal grafico emerge chiaramente la percentuale delle uscite suddivise per cause, tra cui dimissioni, licenziamenti e altri fattori come la fine del contratto. In particolare, il 72% delle uscite è attribuibile alle dimissioni volontarie. A questo proposito, incide particolarmente il dato Fire Credit che rappresenta il 73% delle uscite dal gruppo. Infatti, si ribadisce l'alta mobilità del mercato rumeno a fronte della maggiore stabilità del mercato italiano.

USCITE



NUMERO DI DIPENDENTI USCITI	2024			2023		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
<30	3	16	19	24	33	57
30-50	17	46	63	14	50	64
>50	3	6	9	5	10	15
Totale	23	68	91	43	93	136

TURNOVER IN USCITA	2024			2023		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
<30	2%	31%	28%	141%	66%	85%
30-50	14%	15%	14%	11%	16%	15%
>50	6%	9%	7%	10%	17%	14%
Totale	12%	16%	15%	23%	22%	22%

Turnover in uscita = $\frac{\text{Dipendenti in uscita}}{\text{Media Dipendenti 2024}} \times 100$

Analizzando i dati relativi al *turnover* in uscita nel 2024 e nel 2023, si evidenzia una concentrazione di uscite nella fascia **<30 anni**, particolarmente per il genere femminile. In particolare, per quanto riguarda tale fascia d'età, i dati mostrano una **maggior percentuale di uscite** per le **donne** (31%), portando a un **28%** complessivo nella fascia.

Il 2024 suggerisce una diminuzione significativa nell'uscita di dipendenti più giovani, con un calo generale dal **22%** al **15%**, con una prevalenza femminile nelle uscite.

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 per le comunità nei territori in cui è presente. L'obiettivo primario di tale approccio è quello di promuovere uno sviluppo che sia equo e inclusivo per tutti, migliorando la qualità della vita delle persone.

Per il Gruppo, il dialogo continuo con le comunità locali e gli *stakeholder* rappresenta un elemento cruciale. Il coinvolgimento delle comunità consente di promuovere una cultura di coesione e di collaborazione, che è essenziale per costruire legami solidi e duraturi con il territorio.

Un aspetto rilevante dell'impegno del Gruppo è la promozione di una cultura finanziaria sostenibile. In quest'ottica, Fire ha avviato iniziative di educazione finanziaria, con l'obiettivo di sensibilizzare i bambini e ragazzi, e indirettamente anche le relative famiglie, sulle tematiche fondamentali legate alla gestione responsabile delle risorse finanziarie.

Attraverso queste iniziative, meglio dettagliate nella sezione dedicata ai rapporti con il mondo dell'istruzione, Fire non solo arricchisce il proprio valore aziendale e il rapporto con gli *stakeholder*, ma si impegna concretamente nel miglioramento delle condizioni socioeconomiche e ambientali delle comunità in cui opera. Il suo impegno non si limita alla creazione di opportunità di lavoro, ma si estende anche alla promozione di un futuro sostenibile, in cui le risorse vengono gestite in modo responsabile e le comunità sono al centro di un processo di crescita che beneficia tutti.

L'impegno del Gruppo Fire nei confronti delle comunità locali si concretizza anche nel supporto economico all'attività di associazioni del territorio, meglio approfondite nella sezione dedicate alle Associazioni No-Profit.

DIALOGO CON GLI *STAKEHOLDER*

Il Gruppo Fire riconosce il valore fondamentale di un coinvolgimento attivo e continuo con tutti i propri *stakeholder* e, per questo, adotta il principio della collaborazione con gli stessi, fondato sulla costruzione di rapporti basati sulla fiducia reciproca, sull'apertura al dialogo e sull'individuazione di opportunità di crescita comune. Con i fornitori, la collaborazione si traduce in *partnership* solide e vantaggiose, che facilitano la gestione della catena

di approvvigionamento e contribuiscono a migliorare la qualità dei prodotti e dei servizi. Con i clienti, invece, la collaborazione si esprime in un approccio che mette al centro le loro esigenze, ascoltando attivamente i loro *feedback* e cercando soluzioni innovative per rispondere alle loro richieste.

In un settore dinamico e complesso come quello in cui il Gruppo

opera, dove le sfide sociali ed economiche sono in continua trasformazione e la fiducia e la trasparenza sono valori fondamentali, è essenziale instaurare un dialogo costruttivo che promuova il cambiamento, la trasparenza e la responsabilità.

Al fine di ottenere un *feedback* continuo riguardo al proprio impatto e alle proprie attività, il Gruppo Fire definisce e attua periodicamente iniziative di ascolto, dialogo e comunicazione con i propri

portatori di interesse, sia interni che esterni. Gli input e i contributi ricevuti dagli *stakeholder* vengono analizzati e integrati attraverso azioni migliorative. Pertanto, in questo processo, gli *stakeholder* rappresentano partner fondamentali nel miglioramento continuo delle operazioni del Gruppo.

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	Comunicazioni interne, digital e <i>physical signage</i> presso le sedi e canali social chiusi ad esclusivo uso delle risorse, attività formative e di valutazione delle <i>performance</i> , attività di <i>employee engagement</i>
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 <i>partner</i> 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 <i>one-to-one</i> con i giornalisti Conferenze stampa Comunicati e note stampa Piano editoriale <i>social media</i> 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 singole società del Gruppo, il confronto con le rappresentanze sindacali è continuo e produttivo, come confermato dalla sottoscrizione di accordi nazionali tra l'associazione datoriale UNIREC e le rappresentanze sindacali dei lavoratori. Questo dialogo costante e costruttivo si fonda su principi di trasparenza e collaborazione, con l'obiettivo di promuovere un ambiente di lavoro equilibrato e rispettoso dei diritti dei dipendenti.

Per favorire la libertà di associazione e garantire ai lavoratori il diritto di fondare o affiliarsi a un sindacato, nonché di impegnarsi in attività sindacali, ogni nuovo dipendente viene informato sui contenuti del CCNL "Studi Professionali" e "Terziario", in particolare per quanto riguarda la sezione dedicata ai diritti sindacali. Le clausole contrattuali riprendono e ribadiscono i diritti sindacali, assicurando che vengano rispettati durante il rapporto di lavoro.

Non sono emersi casi in cui i diritti dei lavoratori di esercitare la libertà di associazione e i diritti sindacali siano stati a rischio, né sono stati individuati fornitori con pratiche

che possano compromettere tali diritti. In questo contesto, il Gruppo si impegna a mantenere un ambiente di lavoro rispettoso della libertà di associazione e dei diritti collettivi. Questo impegno è, tra l'altro, dimostrato dall'approvazione da parte del CdA di Fire Group il 20/11/2023 della *Policy* di Sostenibilità nella quale al paragrafo 3.5 si esplicita che *"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 anche attivamente coinvolta nelle relazioni con le istituzioni, come testimonia la creazione di un ufficio di Gruppo dedicato alle relazioni istituzionali, denominato **"Trade Associations"**. Questo ufficio sottolinea l'importanza del dialogo con le associazioni di categoria, i sindacati e le istituzioni, affrontando temi di rilevanza settoriale e sociale.

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

	Le questioni giuslavoristiche, tra cui l'applicazione dello <i>smart working</i> e delle misure sperimentali nel settore.
	La definizione delle attività di recupero e gestione del credito, con la precisa distinzione dalle attività di <i>call center</i> .
	L'impiego dell'intelligenza artificiale e delle soluzioni digitali nella gestione dei crediti.
	La normativa antiriciclaggio e la valutazione del rischio nel settore.
	Il Codice di condotta sulla <i>privacy</i> in conformità con l'art. 40 del GDPR.
	L'aggiornamento del Codice di condotta del Forum UNIREC-Consumatori.
	L'attivazione di percorsi ADR (<i>Alternative Dispute Resolutions</i>) con il MISE.
	L'educazione finanziaria, la gestione del debito e il sovraindebitamento.
	Le attività di <i>debt advice</i> e la gestione delle <i>debt agencies</i> .

Questo impegno conferma la volontà del Gruppo di essere sempre aggiornato e proattivo nelle principali questioni legate al settore, nel rispetto dei diritti dei lavoratori e in dialogo con tutte le parti sociali e istituzionali.

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 (<i>Impact Materiality</i>)	RISCHI/OPPORTUNITÀ (<i>Financial Materiality</i>)
Emissioni	Produzione di emissioni climalteranti indirette lungo la catena del valore a monte causate dal trasporto dei fornitori e dall'uso di <i>software</i> 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 <i>carbon footprint</i> 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 <i>carbon footprint</i> complessiva dell'azienda, limitando gli sforzi verso una maggiore sostenibilità ambientale.

EMISSIONI: IMPATTO AMBIENTALE E INNOVAZIONE

Il Gruppo Fire considera la sostenibilità ambientale come un impegno imprescindibile, che integra nelle sue attività gestionali e organizzative. La salvaguardia dell'ambiente, la lotta contro il cambiamento climatico e la protezione degli ecosistemi sono oggi aspetti imprescindibili per cittadini, istituzioni e imprese, che sono sempre più chiamati ad agire in modo proattivo per ristabilire un equilibrio tra ambiente ed economia.

Fire non solo riconosce l'importanza di queste tematiche, ma si impegna a tradurle in azioni concrete, stabilendo obiettivi ambientali chiari e misurabili, monitorando costantemente i progressi e intervenendo, se necessario, con azioni correttive per garantire il miglioramento continuo delle proprie *performance* ambientali.

La Politica Ambientale del Gruppo Fire, consultabile da tutti gli *stakeholder*, è il documento che sintetizza i principi fondamentali che guidano l'azienda nel suo impegno verso un futuro sostenibile, segnando la direzione delle sue attività quotidiane in ambito ambientale. Questo impegno non è solo una risposta alle necessità normative e sociali, ma un vero e proprio motore per un cambiamento positivo verso un futuro più sostenibile e responsabile.

Anche per l'anno 2024, l'impegno del Gruppo Fire in ambito ambientale è testimoniato dal mantenimento delle seguenti certificazioni ISO:

	ISO 14001:2015 per la gestione dei rischi ambientali (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 ottenuti, non solo confermano il rispetto dei più elevati standard internazionali, ma evidenziano anche l'impegno costante del Gruppo verso la sostenibilità e l'efficienza operativa. Ciò è il frutto di un sistema di gestione ambientale solido e ben strutturato, che si basa sul coordinamento tra il Responsabile del Sistema di Gestione Aziendale e le diverse funzioni aziendali coinvolte.

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. Pertanto, il Gruppo si impegna a ottimizzare i consumi e a ridurre l'impatto ambientale attraverso l'implementazione di soluzioni energetiche più efficienti, promuovere pratiche di risparmio energetico, investire in tecnologie innovative e soluzioni di mobilità sostenibile, al fine di favorire una transizione verso un modello più sostenibile.

In quest'ottica, nella *Roadmap* 25-27 il Gruppo ha definito alcune iniziative specifiche per rafforzare il proprio impegno ambientale. In primo luogo, verrà realizzato l'isolamento termico della principale sede operativa, misura che consentirà di migliorare l'efficienza degli edifici riducendo il fabbisogno di riscaldamento e raffrescamento. Parallelamente, è prevista la transizione del 10% della flotta aziendale verso veicoli ibridi o elettrici, al fine di limitare le emissioni inquinanti e incentivare l'adozione di modalità di trasporto a basso impatto ambientale. Infine, il Gruppo si prefigge l'obiettivo di abbattere le emissioni complessive di CO₂, considerando gli Scope 1, 2 e 3, del 10%, attraverso un costante monitoraggio della produzione di CO₂ e l'adozione di strategie mirate al contenimento della CO₂ lungo l'intera catena del valore.

Alle iniziative pianificate per il prossimo triennio si aggiungono tutte le azioni fino ad oggi intraprese per promuovere una gestione sostenibile e responsabile delle proprie attività si fondano su principi di efficienza e praticità, con l'obiettivo di ridurre l'impatto ambientale delle operazioni quotidiane. Tra queste, l'adozione di modalità di comunicazione elettronica, come la sostituzione del cartaceo con l'invio di *e-mail*, ha permesso di minimizzare l'uso delle risorse fisiche e ridurre gli sprechi. In parallelo, la transizione verso piattaforme di **video conferencing** per la gestione delle riunioni ha avuto un impatto diretto sulla riduzione degli spostamenti e, di conseguenza, sull'emissione di CO₂derivante dal trasporto. In aggiunta, la nomina di un **Mobility Manager** aziendale rappresenta un passo decisivo nella strategia del Gruppo per affrontare la questione dell'inquinamento legato agli spostamenti dei dipendenti. Questi cambiamenti sono diventati prassi operativa consolidata e hanno contribuito in modo significativo alla **mitigazione degli impatti ambientali**, dimostrando come azioni quotidiane possano generare benefici concreti anche in termini di sostenibilità.

LE EMISSIONI DI CO₂ E LE FONTI ENERGETICHE

Nel 2024 si è registrata una forte **diminuzione** dei consumi energetici diretti pari al **15,2%** (Scope 1) e un lieve **aumento**, del **3,0%**, nei consumi di energia elettrica acquistata (Scope 2).

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. In particolare, nel 2024 sono state aggiunte nel parco auto aziendale 4 auto ibride e 2 auto elettriche.

Nel 2024, si nota una **diminuzione significativa nelle**

emissioni correlate a gas naturale e 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	2024	2023
Gas naturale	GJ	345	385
Gasolio	GJ	889	1.365
Benzina	GJ	469	259
Consumi totali	GJ	1.703	2.009

EMISSIONI DIRETTE – SCOPO 1	UdM	2024	2023
Gas naturale	tCO ₂	19,6	21,7
Gasolio	tCO ₂	65,7	100,9
Benzina	tCO ₂	37	21
Emissioni totali	tCO ₂	123	143

LE EMISSIONI DI SCOPE 2

Le tabelle sotto riportate illustrano un incremento, seppur non significativo, di consumo dell'energia elettrica rispetto al

precedente esercizio che, tuttavia, si traduce in un lieve contenimento delle emissioni di CO₂ *location-based* e *market-based*.

CONSUMI ENERGETICI INDIRETTI	UdM	2024	2023
Energia elettrica acquistata	GJ	4.579	4.444

EMISSIONI INDIRETTE – SCOPO 2	UdM	2024	2023
Emissioni <i>location-based</i>	tCO ₂	391	396
di cui Italia	tCO ₂	305	301
di cui Romania	tCO ₂	86	95
Emissioni <i>market-based</i>	tCO ₂	486	487
di cui Italia	tCO ₂	427	422
di cui Romania	tCO ₂	59	65

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**³, si osserva una leggera diminuzione, passando da 396 tCO₂ nel 2023 a 391 tCO₂ nel 2024. Le emissioni in Italia sono aumentate leggermente, mentre in Romania sono diminuite.

Le emissioni **market-based**⁴ sono sostanzialmente rimaste stabili, con una lieve **diminuzione** complessiva (487 tCO₂ nel 2023 a 486 tCO₂ nel 2024).

Ciononostante, in merito all'efficienza energetica degli immobili, il Gruppo continua a impegnarsi in attività di manutenzione periodica, finalizzate a ottimizzare i consumi e migliorare la diagnostica ambientale. Inoltre, come sopra descritto, l'iniziativa di isolamento termico della sede di Messina permetterà di migliorare ulteriormente le prestazioni energetiche dell'edificio attraverso l'adozione di soluzioni innovative, contribuendo a una riduzione del fabbisogno di energia.

3 - Fattore di emissione *location-based*: fonte ISPRA 2024

4 - Fattore di emissione *market-based*: fonte AIB 2024

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, causate principalmente dal trasporto dei fornitori e dall'uso di *software* e infrastrutture IT, rappresenta una sfida significativa per molte aziende. Queste emissioni, che derivano da attività esterne al controllo diretto del Gruppo, influenzano comunque la sua carbon footprint complessiva. Il trasporto dei fornitori può generare elevati livelli di CO₂, soprattutto se vengono utilizzati mezzi di trasporto ad alta intensità di carbonio, mentre l'uso di *software* e infrastrutture IT spesso dipende da data center e server che consumano energia, contribuendo così alle emissioni indirette.

Adottando soluzioni logistiche sostenibili e infrastrutture IT più ecologiche, il Gruppo Fire può ridurre in modo significativo le emissioni indirette lungo la sua catena del valore, facendo avanzare il proprio impegno verso una maggiore sostenibilità ambientale.

Pertanto, il Gruppo ha integrato il concetto di sostenibilità in ogni fase del processo di approvvigionamento, facendo attenzione non solo alla qualità e alla competitività economica dei fornitori, ma anche all'impatto ambientale e sociale delle loro attività. Un esempio concreto è rappresentato dall'adozione di carta certificata **FSC** (*Forest Stewardship Council*), un

marchio che assicura che il materiale provenga da foreste gestite in modo responsabile. Questo tipo di approccio non solo riduce l'impatto delle proprie attività sul pianeta, ma sostiene anche la gestione forestale sostenibile e promuove pratiche etiche lungo tutta la filiera.

Infine, per quanto riguarda la **supply chain**, il Gruppo Fire ha applicato i principi ESG, monitorando le prestazioni dei propri fornitori attraverso la valutazione del loro impatto in materia di sostenibilità. A supporto di questo impegno, il Gruppo ha redatto una **Policy sugli Acquisti Sostenibili**, un documento che definisce criteri e linee guida per privilegiare fornitori che adottano pratiche responsabili dal punto di vista ambientale, sociale ed etico. Inoltre, è stato introdotto il **Codice di Condotta Fornitori**, che stabilisce standard minimi di conformità in materia di diritti umani, condizioni di lavoro, rispetto dell'ambiente e lotta alla corruzione, garantendo che la catena di fornitura sia in linea con i valori e gli obiettivi di sostenibilità del Gruppo. Questo impegno verso fornitori sostenibili non solo garantisce un impatto positivo sull'ambiente, ma rafforza anche la reputazione del Gruppo come azienda impegnata a promuovere una crescita economica in armonia con la sostenibilità ambientale e sociale.

ULTERIORI TEMATICHE AMBIENTALI

Considerando la natura del modello di *business* di Fire, le attività del Gruppo non comportano impatti significativi sull'ambiente, in particolare per quanto riguarda la gestione e la riduzione dei rifiuti.

Nonostante il tema dei rifiuti non risulta essere un fattore materiale dall'analisi effettuata, il Gruppo fornisce comunque ulteriori metriche di interesse per gli *stakeholder* (società di *rating* e certificatori). Fire monitora e quantifica il valore dei rifiuti generati nell'ambito del proprio sistema di gestione ambientale, in conformità alla certificazione ISO 14064-1, al fine di valutare e migliorare le proprie *performance* ambientali.

Le principali fonti di produzione dei rifiuti all'interno del Gruppo derivano dalla presenza delle risorse umane nelle varie sedi aziendali e dalla gestione dei rifiuti provenienti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).

Per quanto riguarda i rifiuti generati dalla popolazione aziendale nel quotidiano, Fire promuove attivamente da anni la raccolta differenziata in tutte le proprie sedi. Questa iniziativa è accompagnata da campagne di sensibilizzazione periodiche, finalizzate a educare i dipendenti sulla corretta gestione dei rifiuti e sulla loro riduzione. Particolare attenzione viene prestata alla gestione della carta, incoraggiando un uso responsabile e implementando soluzioni tecnologiche che favoriscano il risparmio sia di carta che di toner.

Oltre alle misure dirette per ridurre l'impatto ambientale, il Gruppo ha intrapreso azioni per favorire la digitalizzazione e l'innovazione, con l'intento di agire in maniera responsabile anche dal punto di vista ambientale attraverso i servizi offerti. In particolare, nell'ambito delle tecnologie informatiche, un contributo positivo alla sostenibilità è stato dato dall'implementazione di robot per l'automazione di attività ripetitive, permettendo un utilizzo più efficiente delle risorse e migliorando il rapporto tra attività svolta e tempo di utilizzo delle macchine.

SUPPORTO ALLE ASSOCIAZIONI NO-PROFIT

Nel 2024, il Gruppo ha continuato a rappresentare concretamente la propria responsabilità sociale anche attraverso il sostegno economico a iniziative promosse da organizzazioni no-profit e la realizzazione diretta di progetti a beneficio della propria comunità di riferimento.

Tra le iniziative di maggiore rilievo, ha preso avvio **Fireeducation**, un progetto di educazione finanziaria a medio-lungo termine – di cui si dà maggiore dettaglio nella sezione dedicata alla collaborazione con il mondo dell'istruzione - su cui il Gruppo continuerà a investire nei prossimi anni, con l'obiettivo di generare un impatto positivo e duraturo sul piano sociale e educativo.

Il nostro impegno si è esteso anche al mondo dello sport e della cultura, con il supporto all'**A.S.D. Messina Archery Team**, un'associazione dedicata alla formazione e all'agonismo giovanile nel tiro con l'arco, e all'**Associazione Culturale La Luna Obliqua**, che ha organizzato uno spettacolo teatrale i cui proventi sono stati devoluti all'**AIRC – Fondazione Italiana per la Ricerca sul Cancro**.

In ricordo del collega Eliuccio Finocchiaro, inoltre, nel novembre 2024 abbiamo contribuito alla realizzazione della terza edizione del torneo di padel a lui intitolato: un momento di sport, condivisione e memoria che ha visto la partecipazione di colleghi e amici. Il ricavato è stato devoluto all'associazione **Amici dei Bimbi in Corsia**, realtà di cui Eliuccio era attivo sostenitore.

Inoltre, dal 2023, **Fire SpA**, la principale controllata del Gruppo, è socio sostenitore della **Fondazione “Lucio Papirio”**, ente che persegue finalità di formazione e di divulgazione scientifica nelle materie dell'analisi giuridica, macroeconomica, finanziaria e di struttura del credito, con particolare riferimento ai finanziamenti generati dal sistema creditizio alle imprese ed

ai consumatori, promuovendo così la diffusione della cultura del credito sostenibile.

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

A livello internazionale, il nostro sostegno a iniziative con impatto sociale si è concretizzato in **Romania**, dove opera la controllata **Fire Credit**.

In occasione della Giornata del Bambino (1° giugno), abbiamo sostenuto a lasi le attività della “**Fondazione per l'Infanzia Ronald McDonald**”, nell'ambito del progetto “**Casa Lontano da Casa**”, che si occupa di ospitare le famiglie dei bambini ricoverati in ospedale, offrendo pernottamenti, pasti caldi giornalieri, supporto psicologico e altre forme di aiuto che possono rendersi necessarie.

Abbiamo inoltre supportato le iniziative dell'Associazione “Glasul Vieții” e del “Seminario Don Orione”, che realizzano progetti sociali nella contea di Iași, con particolare riferimento al sostegno di bambini e altre categorie di persone in situazioni di vulnerabilità.

Tutte le iniziative sociali intraprese dal Gruppo vengono regolarmente comunicate attraverso i canali corporate, con l'obiettivo di sensibilizzare *stakeholder* interni ed esterni sull'importanza dell'impegno aziendale verso la collettività.

LE COLLABORAZIONI CON IL MONDO DELL'ISTRUZIONE

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.

A partire dal 2024, questo dialogo con il sistema educativo si è ampliato, includendo anche **scuole primarie e secondarie di primo grado**, grazie al progetto **Fireeducation**, pensato per avvicinare i più giovani ai temi dell'educazione finanziaria. Il progetto nasce dalla consapevolezza del divario che ancora oggi separa l'Italia da altri Paesi europei in questo ambito e si propone di colmare tale gap con strumenti accessibili e coinvolgenti: un **libro illustrato** e un **gioco da tavolo** dal titolo “// *Gomitolo di Solevento*”.

Attraverso la storia di una famiglia che si trova ad affrontare difficoltà economiche, i bambini e le bambine tra gli 8 e i 13 anni sono guidati alla scoperta di concetti fondamentali come il credito, il debito, il risparmio e la gestione del bilancio familiare. Il linguaggio semplice e il tono narrativo permettono di affrontare temi spesso ritenuti inadeguati per l'infanzia, contribuendo a decostruire lo stigma che ancora circonda il debito. A supporto della comprensione, il libro include anche un glossario per chiarire i termini più complessi, pensato per l'autonomia dei piccoli lettori o per la lettura assistita con un adulto.

I testi sono stati redatti dall'autrice Sonia Di Nuzzo - *Corporate Communication & Sustainability Leader* del Gruppo con una passione per la scrittura e la letteratura per l'infanzia - seguendo le linee guida per lo sviluppo delle competenze di educazione finanziaria nella scuola del Comitato Edufin e ispirandosi ai Quaderni Didattici di Banca d'Italia, e validati da una psicologa

esperta dei processi relazionali correlati al debito.

Il progetto si integra con la recente riforma introdotta dal **Disegno di Legge Capitali**, che ha reso obbligatorio, a partire dall'anno scolastico 2024, l'inserimento dell'educazione finanziaria nell'ambito dell'insegnamento dell'educazione civica. Una scelta normativa che riconosce l'alfabetizzazione finanziaria come una competenza civica fondamentale per la crescita personale e la partecipazione consapevole alla vita economica del Paese.

Lanciato ufficialmente nel giugno 2024, *Il Gomitolo di Solevento* è stato inizialmente incluso all'interno del fascicolo del **Bilancio di Responsabilità 2023** per sensibilizzare la platea corporate sull'importanza di parlare di soldi e debito senza tabù e fin dalla giovane età, incoraggiando così la gestione responsabile delle risorse economiche. In seguito, a novembre, il racconto è diventato un libro vero e proprio, e accompagnato da un gioco da tavolo collaborativo, distribuito gratuitamente alle scuole primarie e reso disponibile online, nell'ambito delle attività promosse dal **Comitato Edufin** durante il **Mese dell'Educazione Finanziaria**.

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 i progetti in essere, il **co-finanziamento di un Dottorato di Ricerca in Ingegneria**, presso la Facoltà di Ingegneria dell'Università degli Studi di Messina. Questo percorso, della durata di tre anni, si inserisce nell'ambito del sostegno alla misura n. 117/2023 che intende promuovere e rafforzare l'alta formazione e la specializzazione post-laurea di

livello dottorale nelle aree delle *Key Enabling Technologies*. In particolare, la persona che nel 2024 ha avviato questo percorso triennale di ricerca, sta portando avanti il suo studio nell'ambito del **progetto BRA (*Best Resource Assignment*)** che consiste nello sviluppo di un'applicazione basata sull'intelligenza artificiale progettata per migliorare l'efficienza della gestione delle posizioni debitorie tramite assegnazione ai consulenti più adatti in base all'analisi dei dati disponibili.

Prosegue, inoltre, la partnership 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 con i fondi PO FESR Sicilia 2014/2020. La piattaforma mira a offrire strumenti e servizi digitali per la gestione e la valorizzazione del patrimonio relazionale nell'ambito del credito.

Anche per il 2024, continua lo studio condotto da un gruppo di docenti dell'Università degli Studi di Messina, che già nel 2023 aveva individuato Fire come esempio virtuoso nell'ambito delle strategie e del reporting ESG. A fine 2023, la ricerca è stata presentata nell'ambito della conferenza internazionale del Journal "***Meditari Accountancy Research***" che si è svolta presso l'Università degli Studi di Verona.

Il lavoro si è concretizzato nella redazione di un paper, dal titolo "***Business Model Innovation and Reporting Process for Sustainability: Insight from the Credit Management Industry***", attualmente in fase di revisione e aggiornamento.

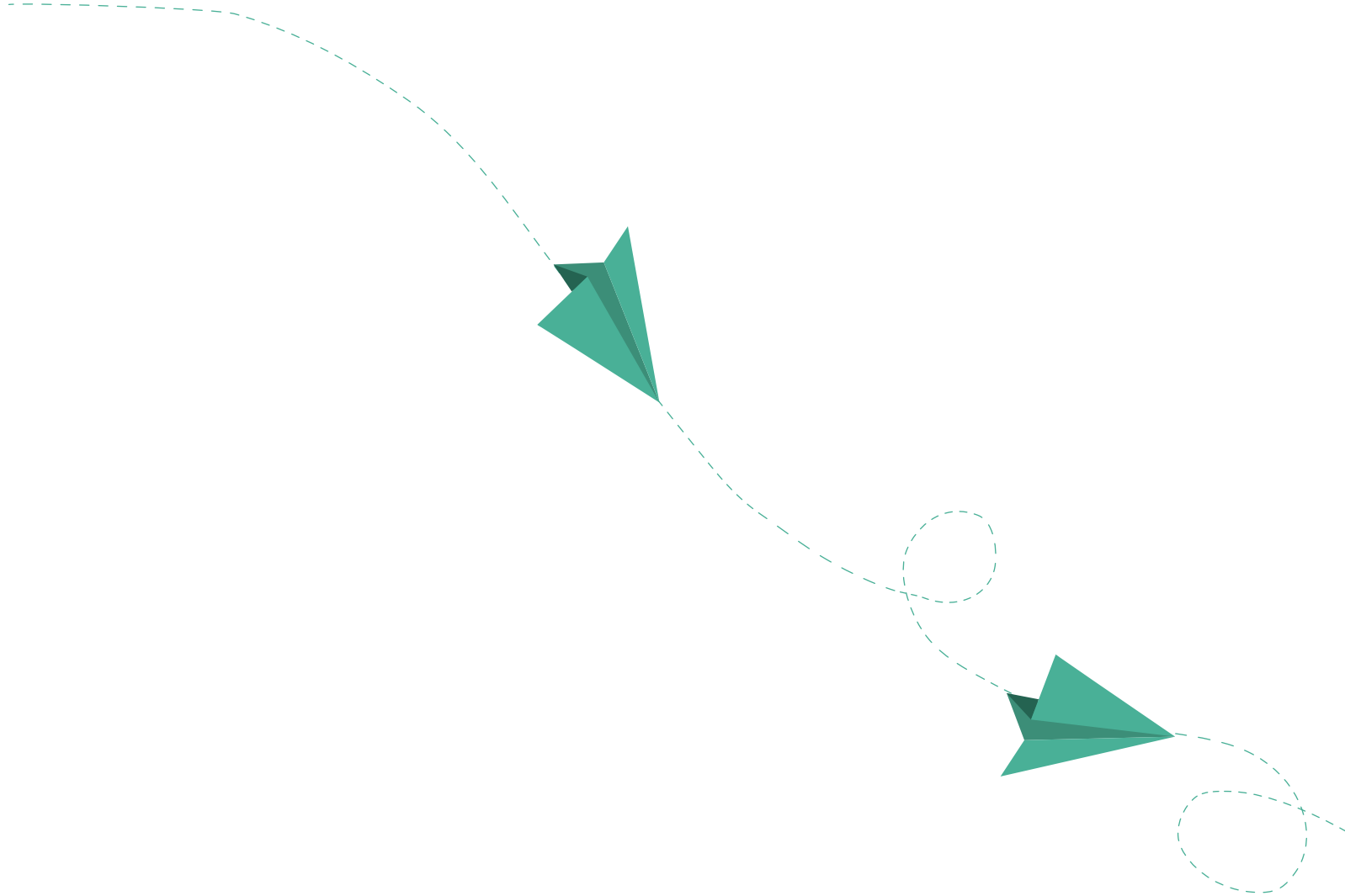
Il riconoscimento di Fire come caso di interesse accademico rappresenta uno stimolo a continuare a investire nel Bilancio di Responsabilità, che non consideriamo soltanto un documento informativo, ma una vera e propria espressione dei valori e della cultura che orientano il nostro agire aziendale.

Riguardo ai percorsi post-laurea, nel 2024 abbiamo partecipato al debutto, tenutosi a Ortigia, del progetto ***D4WE - Digital 4 Women Empowerment Job Fair***, selezionato e sostenuto dal Fondo per la Repubblica Digitale – Impresa sociale, organizzato da **Fondazione Ortygia - Impresa Sociale** ed **Edtech Italia**, in collaborazione con **UMANA S.p.A.** e con il patrocinio del **Comune di Siracusa – Assessorato Cultura e Turismo**.

Il progetto di Fondazione Ortygia ed Edtech Italia ha formato 100 donne tra i 18 e i 50 anni, in Sicilia e in Calabria, promuovendo competenze di Data Science e Data Analysis, con l'obiettivo di facilitare il loro ingresso nel mondo del lavoro, contribuendo così a ridurre lo *skill mismatch* esistente e supportare empowerment femminile, soprattutto in area STEM.

Alcune persone del nostro dipartimento HR hanno incontrato i partecipanti per raccontare la nostra realtà e le nostre professioni del mondo del Credit Management.

A livello internazionale, il nostro impegno in ambito accademico ha interessato la **Romania**, grazie alla controllata **Fire Credit**, che collabora con l'Università "Alexandru Ioan Cuza", organizzando tirocini formativi rivolti 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	106	
Requisito 8	Fornire una dichiarazione d'uso	9	Il presente <i>report</i> è stato elaborato in conformità ai GRI <i>standards</i> : opzione " <i>with reference to</i> "
GRI 2 INFORMATVA GENERALE 2021			
2-1	Dettagli organizzativi	25-35; 51-54; 59	
2-2	Entità incluse nel <i>reporting</i> di sostenibilità dell'organizzazione	9; 14-23	
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	9	Il <i>report</i> ha cadenza annuale
2-4	Riformulazioni di informazioni	9	
2-5	<i>Assurance</i> esterna	112-114	Il presente <i>report</i> è stato sottoposto ad <i>assurance</i> esterna da parte di soggetti terzi
2-6	Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali	25-35; 51-54; 59; 61-65	
2-7	Informazioni sui dipendenti	77-79	
2-8	Informazioni su lavoratori non dipendenti	72	
2-9	Struttura e composizione della <i>governance</i>	25-27	
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	25-27	
2-11	Presidente del massimo organo di governo	25-27	
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel presidio della gestione degli impatti	25-27	
2-13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	25-27	
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	25-27	
2-15	Conflitto di interessi	41	
2-19	Politiche di remunerazione	83-85	
2-20	Processo per determinare la remunerazione	83-85	
2-21	Indice di remunerazione totale annuo	83-85	

GRI UNIVERSAL STANDARDS 2021			
RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
GRI 2 INFORMATVA GENERALE 2021			
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	6-8	
2-23	<i>Policy commitments</i>	28-29; 36-40; 92-93	
2-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	25-27	
2-25	Processi per rimediare agli impatti negativi	32; 36-40; 61-65; 68-75; 94-104	
2-26	Meccanismi per chiedere consigli e sollevare dubbi	36-40	
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	36-40	Nel periodo di riferimento non sono state rilevate non conformità con leggi e regolamenti
2-28	Associazioni di appartenenza	28-29; 45-47; 51-54; 92-93	
2-29	Approccio al coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	14-23	
2-30	Accordi di contrattazione collettiva	83-85	Tutti i dipendenti sono coperti da accordi di contrattazione collettiva
GRI 3 TEMI MATERIALI			
3-1	Processo per determinare i temi materiali	9	
3-2	Elenco dei temi materiali	14-23	
3-3	Gestione dei temi materiali	14-23	
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICHE 2016			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	61-62	
GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO 2016			
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	63-65	
GRI 205: ANTICORRUZIONE 2016			
205-1	Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	36-40	
205-2	Comunicazione e formazione circa le politiche e le procedure anticorruzione	36-40; 77-79	
205-3	Incidenti confermati di corruzione e azioni intraprese	36-40	
GRI 206: COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE 2016			
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, <i>antitrust</i> e pratiche monopolistiche	36-40	



STANDARD SPECIFICI: CATEGORIA AMBIENTALE			
RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
GRI 302: ENERGIA 2016			
302-1	Consumi energetici all'interno dell'organizzazione	95-99	
302-4	Riduzione del consumo di energia	95-99	
GRI 303: ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018			
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	95-101	
303-3	Prelievo idrico	95-101	
GRI 305: EMISSIONI 2016			
305-1	Emissioni dirette (Scope 1) di gas a effetto serra	95-101	
305-2	Emissioni dirette (Scope 2) di gas a effetto serra	95-101	
305-3	Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	95-101	
305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	95-101	
305-5	Riduzione di emissioni di gas a effetto serra (GHG)	95-101	
GRI 306: RIFIUTI 2020			
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	95-101	
306-3	Rifiuti prodotti	95-101	
306-4	Rifiuti non conferiti in discarica	95-101	
306-5	Rifiuti conferiti in discarica	95-101	
308-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	95-101	

STANDARD SPECIFICI: CATEGORIA SOCIALE			
RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
GRI 401: OCCUPAZIONE 2016			
401-1	Nuove assunzioni e <i>turnover</i>	86-89	
401-2	<i>Benefit</i> previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti <i>part-time</i> o a tempo determinato	61-65; 83-85	
GRI 402: RELAZIONI TRA LAVORATORI E <i>MANAGEMENT</i> 2016			
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	73-75	
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	68-69	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	68-69	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	68-69	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	68-69	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	68-69	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	68-69	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	68-69	
403-9	Infortuni sul lavoro	68-69	
403-10	Malattia Professionale	68-69	

STANDARD SPECIFICI: CATEGORIA SOCIALE			
RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	70-75	
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	70-75	
404-3	Percentuale di dipendenti ricevente regolari prestazioni e relazioni di evoluzione della carriera	70-75	
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	25-27;36-40	
405-2	Rapporto tra stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	83-85	
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	66-93	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	102	
414-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali	63-65	
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	36;40	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	61-62	
Non GRI – 2	Numero di lavoratori non dipendenti coperti da agevolazioni oltre i requisiti contrattuali	66-93	
Non GRI – 3	Percentuale di dipendenti coperti da programmi di <i>welfare</i> integrativi	66-93	
Non GRI – 4	Numero di dipendenti che hanno la possibilità di lavorare da remoto	66-93	
Non GRI – 5	Numero di assunzioni a seguito di eventi di <i>talent attraction</i> organizzati	102	
Non GRI – 6	Percentuale di reclami fondati ricevuti attraverso i canali messi a disposizione	55-58	
Non GRI – 7	Numero di <i>partnership</i> stipulate per tipologia di committente	59	
Non GRI – 8	Numero di richieste di <i>audit</i> ricevuti o richieste di compilazione di questionari da parte delle committenti	60	
Non GRI – 9	Percentuale delle committenti che si rivolgono nuovamente al Gruppo per la fornitura di servizi	51-54	
Non GRI – 10	Investimenti in <i>hardware</i> e <i>software</i> e percentuale sul fatturato	45-49	
Non GRI – 11	Posizioni nette gestite	51-54	
Non GRI – 13	Avanzamenti di carriera	73-75	
Non GRI – 15	Reclami ricevuti e reclami fondati	55-58	
Non GRI – 16	Clienti per segmento	51-54	



KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Corso Italia, 104
95129 CATANIA CT
Telefono +39 095 449397
Email it-fmauditaly@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 2024.

Responsabilità degli Amministratori per il bilancio di responsabilità

Gli Amministratori della 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 sostenibilità 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 l'International Standard on Quality Management 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.

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 capitolo 3 "L'attenzione ai clienti ed il valore 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 della 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 livello di 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 2024 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità 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.



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

Società per azioni
Capitale sociale
Euro 10.415.500,00 i.v.
Registro Imprese Milano Monza Brianza Lodi
e Codice Fiscale n. 06709600109
R.E.A. Milano N. 512967
Partita IVA 05709600109
VAT number IT05709600109
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25
20124 Milano MI ITALIA



Altri aspetti

Il bilancio di responsabilità per gli esercizi chiusi al 31 dicembre 2023 e al 31 dicembre 2022, i cui dati sono presentati a fini comparativi, sono stati sottoposti a un esame limitato da parte di un altro revisore che, rispettivamente in data 15 aprile 2024 e in data 19 aprile 2023, ha espresso su tali bilanci una conclusione senza rilievi.

Catania, 22 maggio 2025

KPMG S.p.A


Giovanni Giuseppe Codi
Socio

GIOCA A IL GOMITOLO DI SOLEVENTO

Aiuta la famiglia Piccioli ad amministrare entrate e uscite responsabilmente, tenendo conto di eventuali imprevisti, valuta i consigli degli esperti di gestione del credito e collabora con gli altri giocatori per gestire al meglio i soldi di Felice, Costanza, Allegra e Gioia!



Il Gomitolo di Solevento

“Il Gomitolo di Solevento” è un gioco da tavolo collaborativo ispirato al libro illustrato omonimo, che è possibile leggere inquadrando il QR Code qui sotto, e che racconta la storia di una famiglia “della porta accanto” che a causa di imprevisti ed eventi comunissimi si ingarbuglia con i soldi. Sia il libro che il gioco insegnano in maniera divertente alcuni concetti finanziari e come è possibile superare momenti di disagio economico legati alla difficoltà di ripagare un debito. Guidati da due fidati aiutanti, Giustina e Virgilio, la famiglia scopre quali sono le possibili soluzioni per far tornare in ordine il gomitolo delle loro finanze.

Nel gioco, che approfondisce attraverso lo svolgimento alcune tematiche solo accennate nel libro, subentrano anche il concetto di consumo responsabile, di budget familiare, di gestione dell'imprevisto, di ricorso al risparmio e al credito.

Giocare è una cosa seria!

L'apprendimento realizzato attraverso l'uso di giochi che prevedono attività collaborative per raggiungere un obiettivo comune, con punteggi e premi, è raccomandato sia per gli adulti, sia per bambini e ragazzi. Il *game-based learning* e la *gamification* sono metodi didattici dall'ormai nota efficacia, e poi, vuoi mettere il gusto di imparare giocando? Ecco perché noi del Gruppo Fire abbiamo scelto di trasformare la storia della famiglia Piccioli in un gioco che incoraggia non solo l'assimilazione di termini e concetti, in questo caso finanziari, ma che stimola anche la concentrazione, la collaborazione, l'apprendimento per prove ed errori, l'esplorazione di diversi scenari e l'interazione critica.

Inquadra questo QR-Code
per leggere il libro:



Sia il libro, sia il gioco, sono stati realizzati su iniziativa del Gruppo Fire. Dal 1992 supportiamo persone e imprese in difficoltà con i pagamenti nei confronti di banche, finanziarie, utilities e aziende commerciali, aiutandole a rimettere ordine nella propria situazione finanziaria. Grazie a questa attività quotidiana di ascolto e dialogo, abbiamo maturato la consapevolezza di quanto la mancanza di informazioni influenzi negativamente il benessere finanziario. Crediamo che innalzare il livello di educazione finanziaria – soprattutto quella debitoria – possa contribuire a incoraggiare abitudini di accesso e gestione del credito più sane, informate e sostenibili. Queste due iniziative fanno parte del nostro progetto di educazione finanziaria “Fireducation”, nato dalla volontà di promuovere una maggiore consapevolezza finanziaria e contribuire allo sviluppo di corrette pratiche di amministrazione del denaro, prevenendo situazioni di gestione non equilibrata, fra cui l'indebitamento non sostenibile.

Istruzioni per la realizzazione

Con la versione “Stampa e Gioca” del gioco da tavolo “Il Gomitolo di Solevento” potrai costruire la tua versione del gioco in poco tempo. Stampa le pagine di questo documento e segui le istruzioni riportate su ogni pagina.

Cosa ti serve:

- 1 stampante a colori
- Forbici
- Colla
- 1 cartoncino blu chiaro
- 1 cartoncino blu scuro
- 1 cartoncino verde
- 1 cartoncino rosa o fucsia
- 1 cartoncino giallo
- 1 cartoncino arancione

Se non hai i cartoncini colorati, puoi usare dei cartoncini bianchi che colorerai del colore indicato nelle istruzioni.

Plancia di gioco

Ritaglia i quattro quadranti che formano la plancia di gioco e incollali l'uno vicino all'altro. Se hai del cartoncino spesso, incollaci sopra la plancia così ottenuta in modo che sia più rigida e resistente.



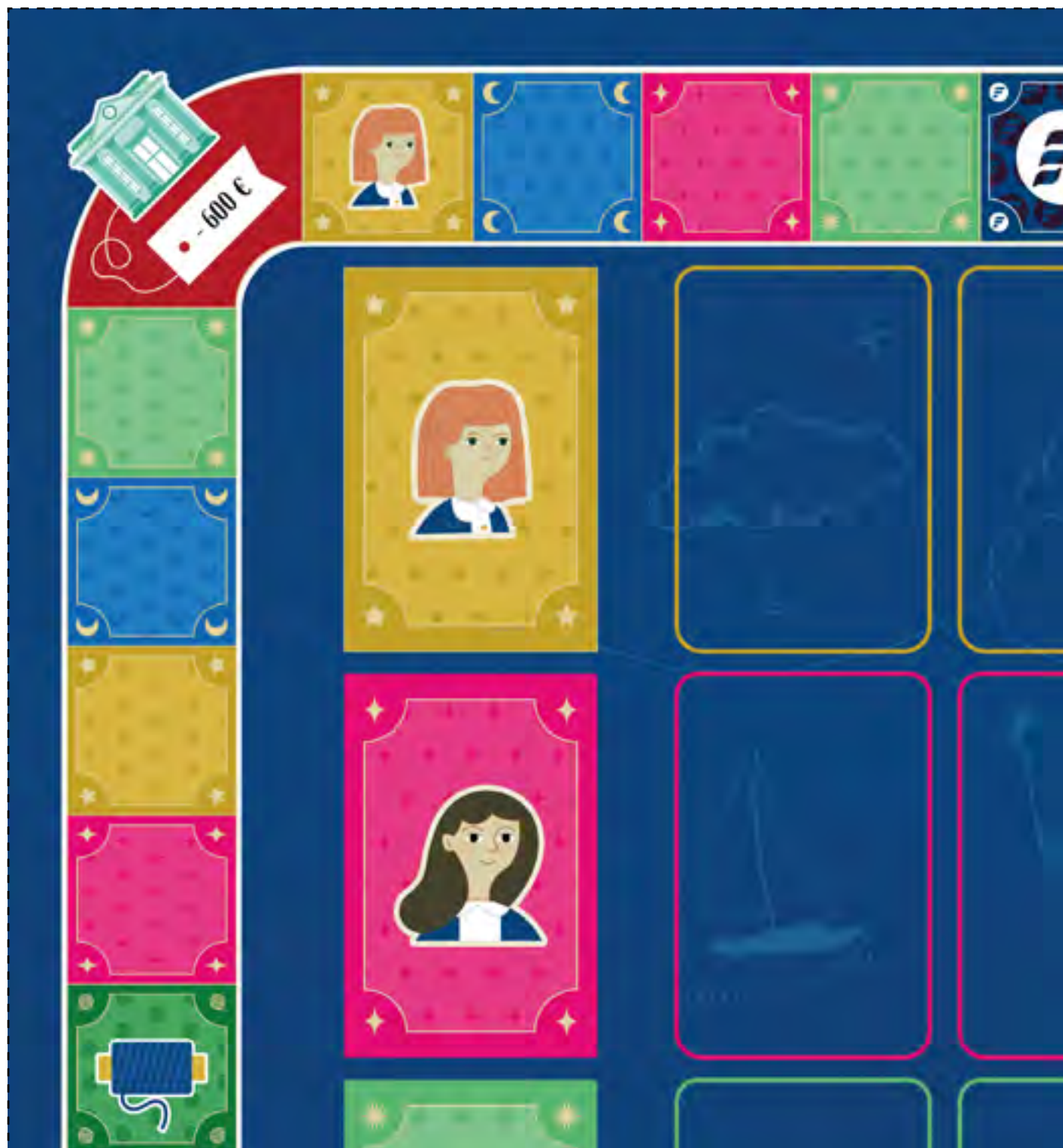
Legenda

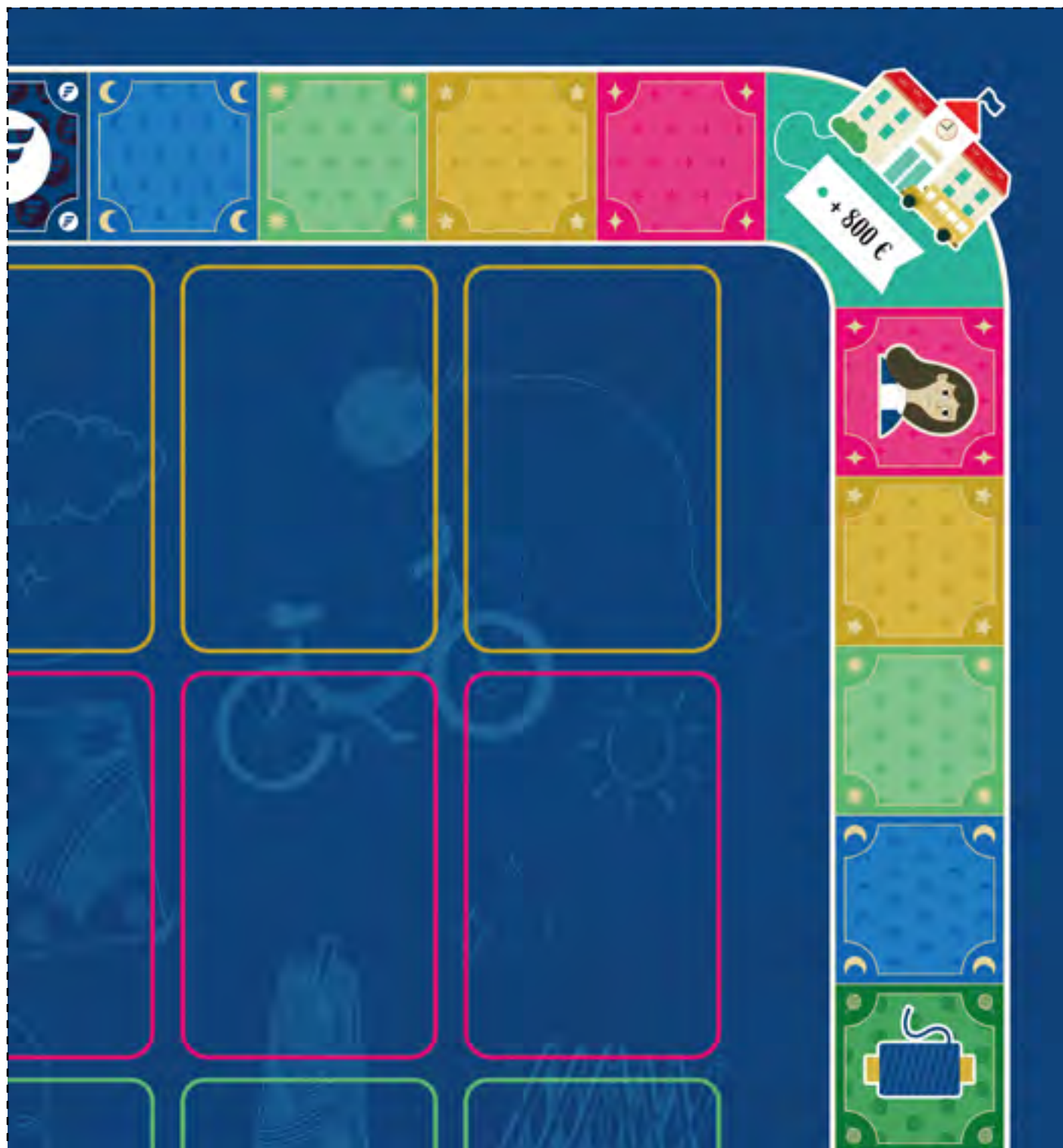
Linea tratteggiata: segno di ritaglio



Linea continua: segno di piega

Quadrante 1









Carte Acquisto di Felice

Incolla il foglio su un cartoncino verde, o su un cartoncino bianco che colorerai di verde, e ritaglia le carte.



Carte Acquisto di Costanza

Incolla il foglio su un cartoncino blu chiaro, o su un cartoncino bianco che colorerai di blu chiaro, e ritaglia le carte.



Carte Acquisto di Gioia

Incolla il foglio su un cartoncino fucsia, o su un cartoncino bianco che colorerai di fucsia, e ritaglia le carte.



Carte Acquisto di Allegra

Incolla il foglio su un cartoncino giallo, o su un cartoncino bianco che colorerai di giallo, e ritaglia le carte.



Carte Evento

Incolla il foglio su un cartoncino arancione, o su un cartoncino bianco che colorerai di arancione, e ritaglia le carte.

?

Chi va piano, va sano e va lontano!
In questo turno aggiungi la prima moneta nello
il Valore di un solo dado.

Slow and steady wins the race!
In this turn, move your character considering
the value of only 1 die.

?

La cosa prima cosa farei per l'ultima parola!
Ultimo! 200 € e aggiungo un argento.
di **Roma** nel tabellone.

*Exordium and quoniam (we are Rome) let her
excellent silver request for 200 € and add
a purchase for Roma on the board.*

?

*Salto da Lupo! Aggiungo un argento di 10 euro.
di **Roma** e **Carthago** nel tabellone.*

*John Silver! Add a purchase for **Albion**, **Roma**,
India and **Carthago** on the board.*

?

*Spero l'impresa per l'anel! Paga 200 €
e aggiungo un Argento di **India** nel tabellone.*

*Unexpected expense for the cut! Pay 200 € and
add a purchase for **India** on the board.*

?

*Bene! Nuovo! Offerto 300 €
e aggiungo un argento di **Albion** nel tabellone.*

Mary Elizabeth!
for 300 € and add a purchase
for **Albion** on the board.

?

*Regalo per Albion! Offerto 200 €
e aggiungo un argento di **Albion** nel tabellone.*

*Gift for Albion! For 200 €
and add a purchase for **Albion** on the board.*

?

*Vendere mi è più caro di una poltrona e sentire una
buona idea! Offerto 150 € e aggiungo un argento.
di **Roma** nel tabellone.*

*Selling things (you don't use it) isn't a good
idea! For 150 € and add a purchase
for **Roma** on the board.*

?

*Intorno nelle rigate bellissime salivanti!
Paga 300 € e aggiungo un argento
di **Carthago** nel tabellone.*

*Round water, happy bill!
Pay 300 € and add a purchase
for **Carthago** on the board.*

?

*Dopo 50 € nella mia lista degli acquisti.
di **Carthago**. Paga 100 € e aggiungo un argento
di **Carthago** nel tabellone.*

*After 50 € in my list of things to buy.
Pay 100 € and
add a purchase for **Carthago** on the board.*

?

*Flas, un questo spettacolo fa sentire un ufficiale!
Paga 150 € e aggiungo un argento
di **India** nel tabellone.*

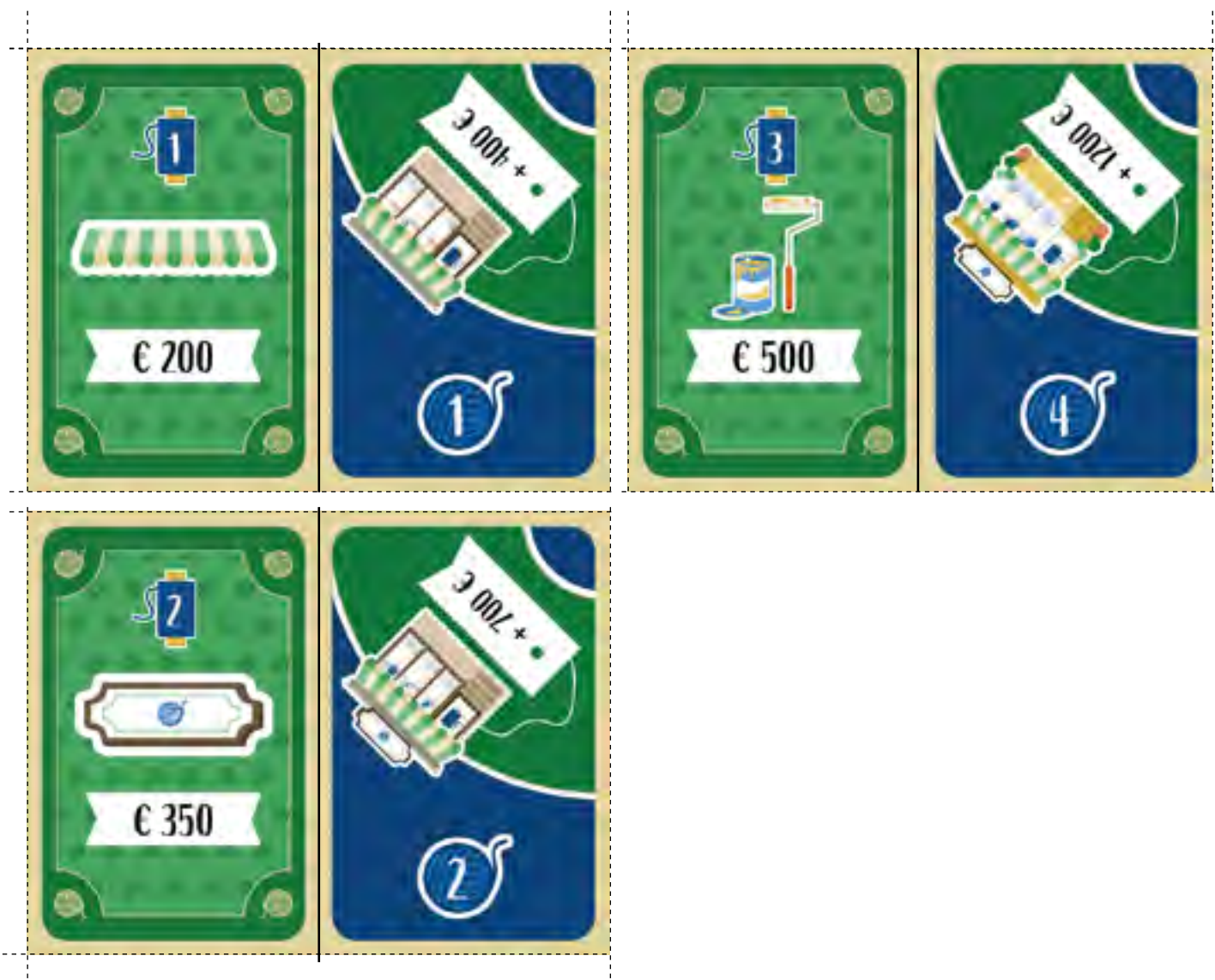
*Flas, see this spectacle will not be satisfied!
Pay 150 € and add a purchase for
India on the board.*

Incolla il foglio su un cartoncino blu scuro, o su un cartoncino bianco che colorerai di blu scuro, e ritaglia le carte.



Carte Negozio

Ritaglia le carte lungo i bordi tratteggiati e piega lungo le linee continue per ottenere 3 carte che abbiano fronte e retro. All'interno applica della colla.



Banconote

Ritaglia lungo i bordi tratteggiati. Se vuoi, puoi evitare di stampare le banconote, tenendo il conto delle entrate e delle uscite del Conto Familiare su un foglio, aiutandoti con una calcolatrice.





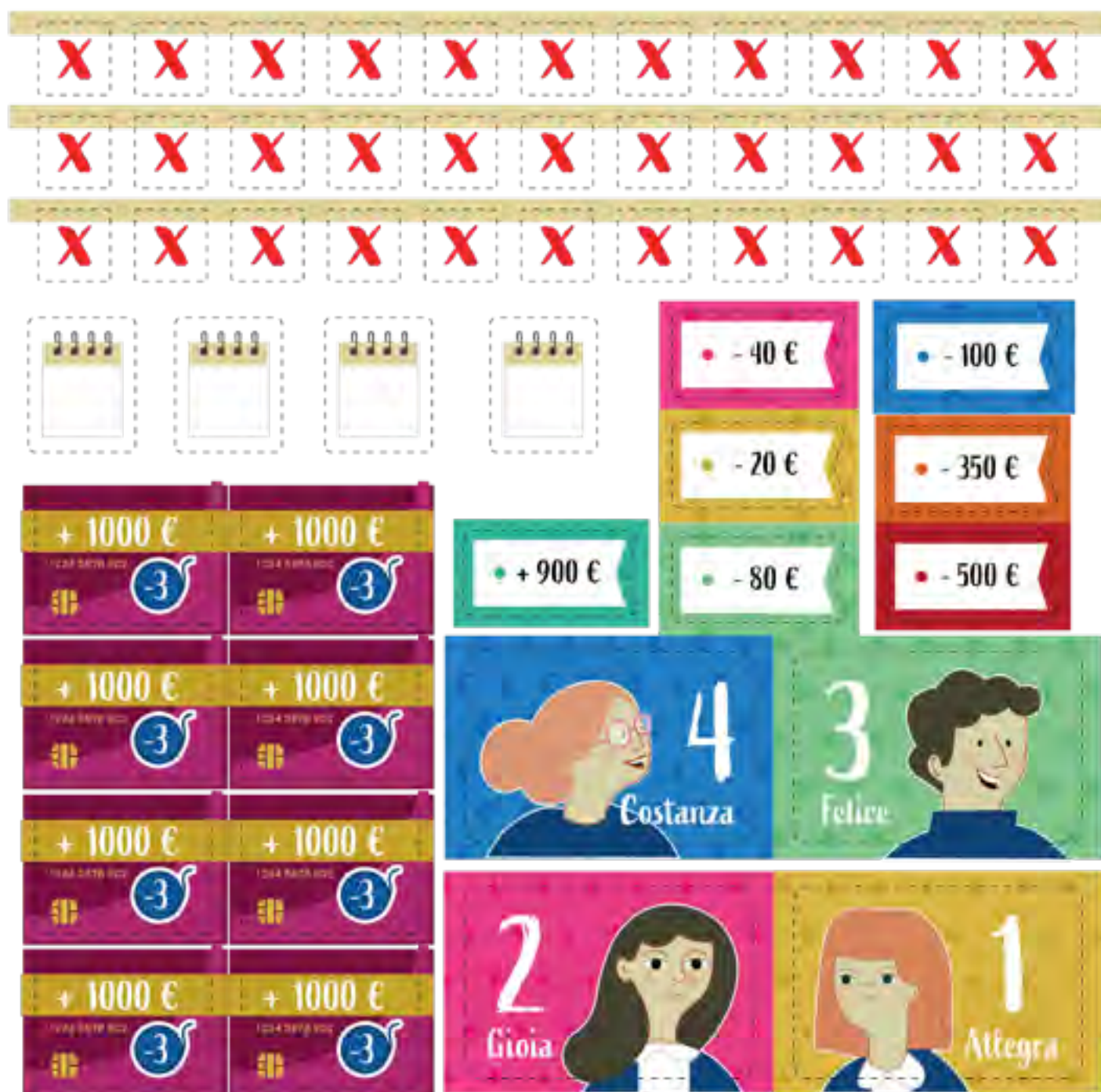






Segnalini

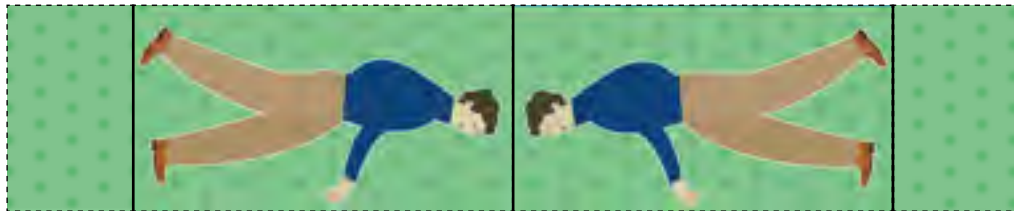
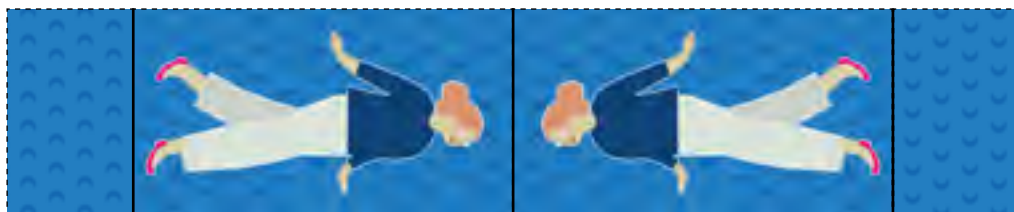
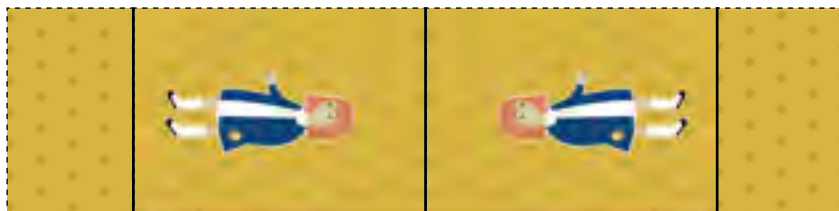
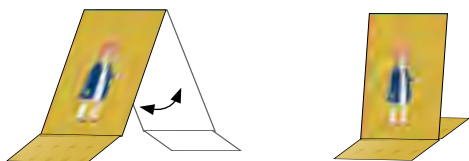
Incolla il foglio su un cartoncino spesso, ad esempio quello delle scatole dei cereali, e ritaglia i singoli segnalini. Conservali in una bustina per non perderli.



Pedine

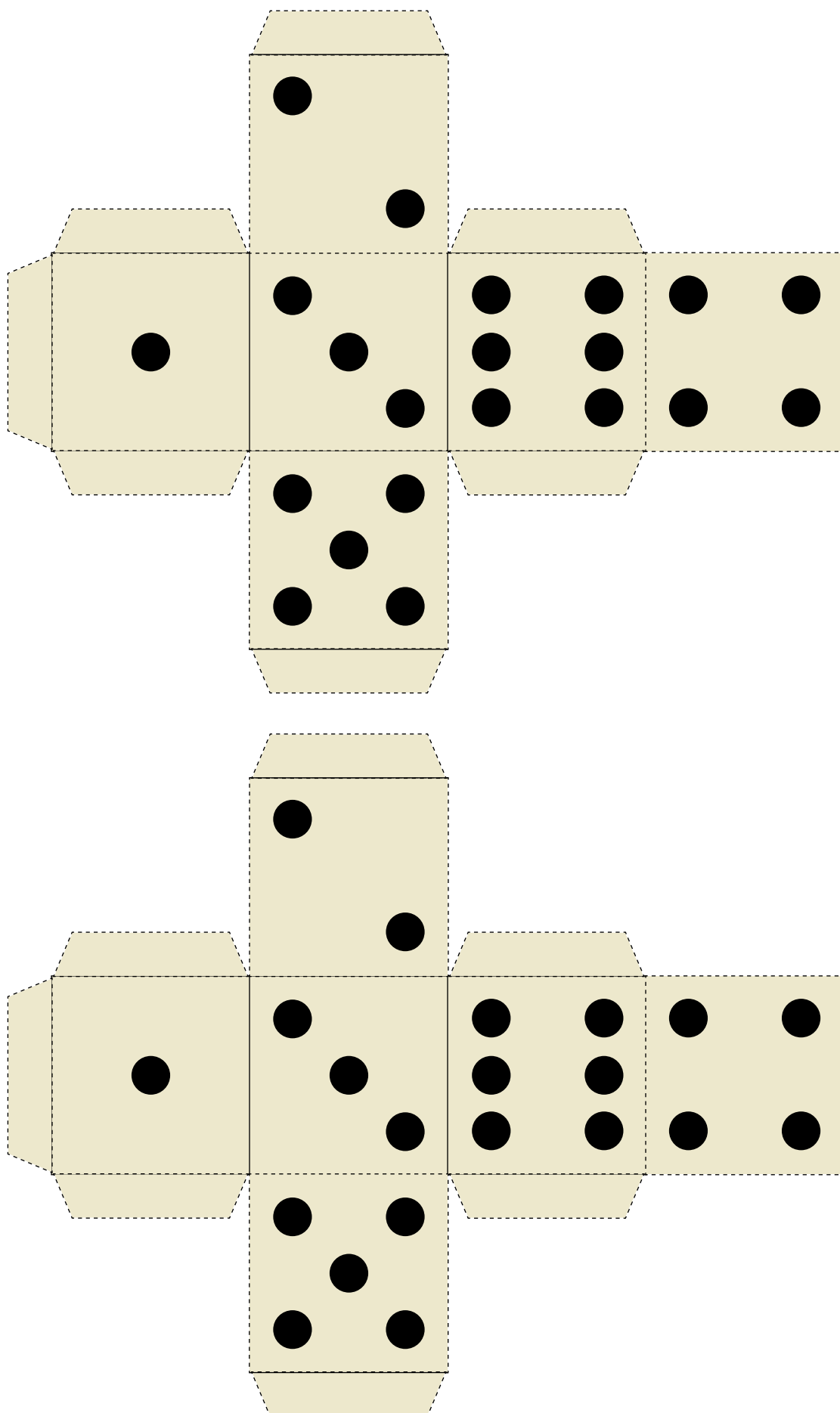
Ritaglia le pedine seguendo la linea tratteggiata, poi esegui le pieghe seguendo le linee continue. Incolla tra di loro i retri dei rettangoli con i personaggi rappresentati, come indicato nello schema a destra.

In alternativa puoi usare pedine di un altro gioco che hai già, o piccoli oggetti dei colori corrispondenti ai personaggi.



Dadi

Ritaglia i dadi seguendo la linea tratteggiata, poi esegui le pieghe seguendo le linee continue. Incolla i lembi in modo da formare un cubo. In alternativa puoi usare due dadi da gioco classici.



IL GOMITOLO DI Solevento

Durata partita: 30 minuti circa | Dagli 8 anni in su | Per 1 - 4 giocatori

Aiutate la famiglia Piccioli, abitanti della città di Solevento, a gestire al meglio i propri soldi. Migliorate il negozio di gomitoli di Felice, tenete sotto controllo le spese e chiedete prestiti in maniera responsabile... E se i conti non tornano, chiedete l'aiuto degli esperti Fire!

Preparazione

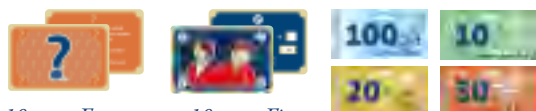
- 1) Ponete il **tabellone** al centro del tavolo.
- 2) Ponete le pedine **Allegra, Gioia, Felice e Costanza** lungo il percorso esterno del tabellone, sulle **caselle Acquisto** con la rispettiva immagine.
- 3) Distribuite ai giocatori **tutte** le tessere **Personaggio** in senso orario, dalla tessera 1 alla 4. Ogni giocatore tiene le tessere così ricevute di fronte a sé. In caso di partita in 2 o 3 giocatori, alcuni giocatori avranno 2 tessere **Personaggio**. Nelle partite in solitario, il giocatore avrà tutte le tessere di fronte a sé.
- 4) Mescolate le carte di ciascun **mazzo Acquisto**

- (**Allegra, Gioia, Felice e Costanza**). Ponete i mazzi sugli spazi rappresentati sul tabellone. Da ogni mazzo, prendete la carta in cima ed esponetela sul primo **slot** disponibile a fianco, sulla rispettiva **riga Acquisti**.
- 5) Mescolate i **mazzi Evento e Fire** e poneteli accanto al tabellone.
- 6) Prendete le 3 **carte Negozio** e formate un mazzetto impilando le carte con il lato verde verso l'alto, in progressione, in modo che la carta con il valore 1 sull'icona del rochetto sia in cima. Disponete questo mazzetto accanto al tabellone.

- 7) Separate i vari segnalini per tipo e poneteli accanto al tabellone.
- 8) Prelevate dalle banconote a disposizione un totale di 4000 €. Questo sarà il vostro **Conto Familiare**, comune a tutti i giocatori: mettete queste banconote a fianco del tabellone.
- 9) Le restanti banconote vengono poste più distanti, a formare la **riserva di denaro**.
- 10) Il giocatore che possiede la tessera di **Allegra** prende i **due dadi**.



32 carte Acquisto (8 per personaggio)



10 carte Evento

10 carte Fire

Banconote (70 X 4)



3 carte Negozio

33 Segnalini Rata Pagata

2 dadi



4 tessere Personaggio



7 Segnalini Modifica Importo



4 pedine



8 tessere Prestito



4 Segnalini Rata aggiuntiva

Esempio di preparazione in 3 giocatori



Se si gioca in 3, un giocatore controlla sia Allegra che Costanza.

Riserva

Conto Familiare

Il gioco

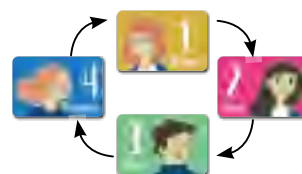
Il Gomitolo di Solevento è un **gioco collaborativo a turni**. L'ordine di turno è determinato dal numero sulle tessere **Personaggio**: il primo turno è di **Allegra**, poi **Gioia**, poi **Felice**, poi **Costanza**, poi di nuovo **Allegra** e così via.

I giocatori si impegnano per raggiungere lo scopo comune di accumulare il maggior numero di **Punti Gomitolo**, che rappresentano la capacità della famiglia, di gestire in maniera responsabile i propri soldi.

I **Punti Gomitolo** si ottengono pagando tutte le rate degli **Acquisti**, migliorando il **Negozi** e

tenendo qualche soldo da parte.

A ogni turno un **Personaggio** verrà mosso sul tabellone e si applicheranno gli effetti della **casella** su cui arriva: può essere il pagamento o la ricezione di denaro, il pagamento delle rate degli **Acquisti** da saldare, l'aggiunta di nuovi **Acquisti** o l'acquisto di migliorie per il **Negozi**. **IMPORTANTE**: ogni volta che nelle regole si dice che un giocatore deve pagare o incassare denaro, si intende sempre dal **Conto Familiare**: i giocatori non hanno riserve di denaro proprie.



Ordine di turno



Punto Gomitolo di valore 1

Il turno

Il giocatore che possiede la tessera del personaggio di turno tira i due dadi e, in ordine:

- 1) Se esce **lo stesso valore con entrambi i dadi**, pesca una carta **Evento** in cima al mazzo, segue le istruzioni indicate e la ripone sotto il mazzo.
- 2) **Muove** la pedina del personaggio di turno lungo le caselle del percorso in **senso orario**, scegliendo se avanzare del numero indicato da **uno dei due dadi** o dalla **somma** di entrambi.
- 3) Se la pedina attraversa o termina il movimento su una **casella angolare** (Negozio, Banca, Scuola, Casa), il giocatore paga (cioè rimette nella riserva di denaro) o riceve (cioè preleva dalla riserva di denaro) quanto indicato sulla casella, al netto di eventuali modifiche indicate su segnalini o migliori presenti su di essa.
- 4) Se termina su una casella fra quelle descritte nel paragrafo **“Le caselle”**, svolge l'azione specifica indicata.

A questo punto il turno passa al giocatore che possiede la tessera del personaggio successivo.



Banca (Mutuo)



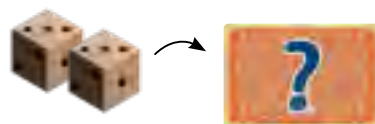
Scuola (Stipendio)



Negozio (Entrate)



Casa (Spese)



Se esce doppio con i dadi, pesca una carta evento.



Il giocatore che controlla Allegra ottiene 3 e 6 con i dadi. Può quindi muovere di 3 caselle, 6 caselle o 9 caselle (6 + 3).

Le caselle

Acquisto

Le caselle Acquisto riguardano gli Acquisti che tutti i giocatori devono saldare, presenti al centro del tabellone accanto ai mazzi Acquisto. Gli Acquisti sono disposti lungo 4 righe formate da 4 slot. Ogni slot può contenere solo una carta Acquisto. Le carte Acquisto presenti su questi slot indicano il valore in Punti Gomitolo se l'acquisto viene totalmente saldato, l'importo della singola rata e il numero di rate da pagare per saldare l'acquisto (gli spazi Rata).

Se la pedina raggiunge

una casella Acquisto di colore diverso,

il giocatore deve:

- 1) Pagare una rata **per ciascuna carta Acquisto** esposta sulla riga del colore corrispondente.
- 2) Mettere un segnalino **Rata pagata** sul primo spazio Rata vuoto di ogni singola carta della riga.

Se la pedina raggiunge

una casella Acquisto di colore uguale,

il giocatore deve:

- 1) Pescare una carta Acquisto dal mazzo Acquisto del personaggio di turno e metterla sul primo slot disponibile della riga corrispondente.
- 2) Mettere un segnalino **Rata pagata** sul primo spazio Rata vuoto di una carta Acquisto a scelta della riga corrispondente, senza dover pagare nulla.

Alla fine dell'azione, il giocatore di turno prende tutte le carte Acquisto che hanno gli spazi Rata completamente occupati, rimette tutti i segnalini nei rispettivi mucchi e aggiunge le carte a un mazzo di Acquisti completati, da porre accanto al tabellone. Questi acquisti varranno Punti Gomitolo alla fine della partita.

Se tutti gli slot di una riga risultano così vuoti, il giocatore deve prendere una carta dal mazzo corrispondente e metterla nel primo slot.



Allegra

Gioia



Felice

Costanza

Valore in Punti Gomitolo



Importo della singola rata

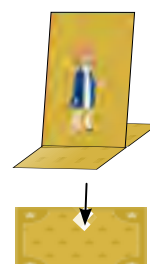
Struttura di una carta Acquisto



$- 210 \text{ €} - 280 \text{ €} = - 620 \text{ €}$



Esempio: Allegra si ferma su una casella Acquisto di Felice. Il giocatore paga una rata per ciascuna carta Acquisto esposta sulla riga di Felice. Poi pone un segnalino Rata pagata su ogni carta Acquisto.

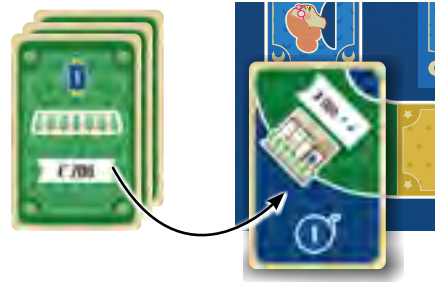


Esempio: Allegra si ferma su una sua casella. Il giocatore aggiunge una carta Acquisto alla riga di Allegra, poi pone un segnalino Rata pagata su una carta Acquisto a scelta.

Attenzione: se è necessario aggiungere una carta Acquisto su una riga ma tutti gli slot sono occupati, il giocatore di turno deve pagare **subito** tutte le rate della carta Acquisto appena pescata. La carta va messa sotto il mazzo Acquisto. È quindi importante non riempire le righe con troppi acquisti da saldare.

Migliora Negozio:

Il giocatore deve pagare la cifra riportata sulla carta **Negozio** in cima al mazzo. Successivamente, pone la carta, girata, sopra la casella Negozio a sostituire l'immagine rappresentata sotto. Se sono state acquistate tutte le migliori, non accade nulla.

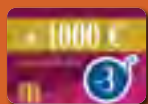


Fire:

Il giocatore deve pescare una carta dal mazzo **Fire**, seguire le istruzioni indicate e riporla sotto il mazzo.

Alcune carte richiedono di utilizzare dei segnalini con un valore numerico: sono i segnalini Modifica Importo, che servono all'occorrenza per modificare i valori delle caselle angolari sui tabelloni o per rimodulare le rate delle carte Acquisto.

Importante: le carte Fire sono sempre positive!



Attenzione: se i soldi non sono sufficienti per affrontare un pagamento richiesto, il giocatore di turno prende un segnalino **Prestito** e lo pone vicino al mazzo degli acquisti completati, poi prende 1000 € dalla banca da aggiungere al Conto Familiare. Questo Prestito varrà Punti Gomitolò negativi alla fine della partita.



Dove si pongono i segnalini Modifica Importo e Rata Aggiuntiva.

Fine partita

Se un personaggio ha raggiunto o superato la casella da cui è partito si continua il gioco fino al turno di Costanza.

A questo punto la partita è finita!

I giocatori sommano:

- I Punti Gomitolò indicati sugli acquisti completati;
- I Punti Gomitolò presenti sull'ultima migliorata acquistata per il negozio;
- 1 Punto Gomitolò per ogni 500 € rimasti nel Conto Familiare.

Al risultato ottenuto, i giocatori sottraggono:

- 3 Punti Gomitolò per ogni prestito accumulato.

A questo punto, i giocatori misureranno il proprio risultato, in base ai Punti gomitolò ottenuti:

20 Punti Gomitolò o meno: La situazione delle finanze familiari è un po' traballante, avete una gestione da rivedere! Visto che dovete ancora migliorare, per la prossima partita aumentate il Conto Familiare di partenza di 500 €.

21 - 35 Punti Gomitolò: Non male! Avete gestito abbastanza bene i vostri soldi, ma potete fare di meglio.

Sbagliando si impara, ma voi lo state facendo velocemente.

36 Punti Gomitolò o più: Complimenti! Sapete gestire in maniera responsabile le vostre risorse finanziarie! Per una partita più sfidante, provate ad abbassare il Conto Familiare di partenza di 500 €.

Inquadra questo QR-Code per una guida intuitiva e passo-passo del gioco!





Sede Legale:

Via dell'Unione 3, 20122 - Milano

Sede Operativa Principale:

Via A. Bonsignore 1, 98124 - Messina

Scaricabile su www.fire.eu/sostenibilita

