



# Gruppo Fire

## Bilancio di Responsabilità 2021

*“Il giorno in cui il potere dell’amore  
supererà l’amore per il potere  
il mondo potrà scoprire la pace.”*

*Gandhi*

***PACE***

 fire

# Sommario

IV Lettera del Presidente agli *stakeholder*

VI Nota metodologica per la redazione del Bilancio

## 1 La Sostenibilità per Fire

- 1 Un nuovo percorso
- 2 La *roadmap* di sostenibilità
- 3 I temi materiali e gli *stakeholder*

## 8 Il Gruppo Fire

- 8 La storia
- 10 Le Società del Gruppo e i servizi offerti
- 17 Governance e gestione dei rischi
- 20 L'identificazione e la gestione dei rischi
- 22 Etica e trasparenza

## 27 Il Valore Condiviso

- 27 La sostenibilità e la creazione del valore
- 28 La creazione e la distribuzione del valore
- 28 Sostenibilità della catena di fornitura

## 31 L'attenzione ai clienti

- 31 La sinergia con le Società Committenti
- 33 L'innovazione nella fornitura di servizi e la ricerca del cambiamento utile
- 38 Qualità dei servizi offerti
- 39 La sicurezza dei dati e delle informazioni
- 41 La tutela dei diritti del cliente finale
- 45 Trasparenza e responsabilità dei servizi

## 48 Le Persone del Gruppo Fire

- 48 "Voice of Fire"
- 49 Le risorse del Gruppo Fire
- 49 I dipendenti del Gruppo
- 53 I consulenti e i professionisti
- 54 Il processo di selezione
- 55 Sviluppo e valorizzazione delle competenze
- 59 Tutela delle condizioni di lavoro
- 64 La sicurezza sul lavoro

## 66 Ambiente e collettività

- 66 Impatto ambientale e ruolo dell'innovazione
- 67 Le fonti energetiche e le emissioni di CO2
- 71 Save the farm
- 71 Associazioni no-profit
- 73 Annex
- 76 Tematiche rilevanti e relativi KPI
- 83 GRI *Content Index*
- 94 *Assurance*

# Lettera del Presidente agli Stakeholder

Si parla sempre più frequentemente di “Sostenibilità” perché è cresciuta la consapevolezza che lo sviluppo non può essere illimitato ed incontrollato. Se il nostro pianeta dispone di risorse limitate e non tutte rinnovabili, è necessario produrre e consumare nel rispetto dell’ambiente, **razionalizzare l’impiego delle risorse e favorirne il riciclo**, tenere conto degli interessi e delle aspettative dei soggetti che partecipano alla produzione o che ne sono comunque coinvolti.

La sostenibilità non smentisce ma integra e sviluppa, in chiave evolutiva, il pensiero di Adam Smith dell’**“eterogeneità dei fini”**, secondo il quale l’interesse individuale è la molla capace di determinare l’aumento della ricchezza e, insieme, il benessere della collettività: **non è possibile perseguire il bene di tutti se non attraverso il benessere di ciascuno**. Se l’economia è a servizio dell’uomo, l’attività economica deve essere etica e sostenibile, vale a dire capace di creare benessere per tutti nel rispetto dell’ambiente e delle generazioni future.

Questa particolare visione, che lega la creazione durevole di ricchezza, alla soddisfazione di tutti gli *stakeholder*, al rispetto dell’ambiente ed all’economia circolare fa parte da sempre del DNA del Gruppo Fire per un insieme di ragioni.

In primo luogo perché la nostra attività a sostegno del credito consente di **reinserire nella produzione asset inoperosi**. Il credito insoluto, nelle sue varie forme, rappresenta una situazione di disequilibrio nella relazione fra due o più parti coinvolte, che a sua volta si ripercuote su altri attori del sistema economico. La nostra missione è riportare equilibrio nelle relazioni. Lo facciamo con l’impegno e la dedizione di coloro che ogni giorno si confrontano con il cliente finale; lo facciamo attraverso una gestione del credito etica e ispirata alle *best practice* del settore, con la consapevolezza di perseguire il successo imprenditoriale e di sostenere responsabilmente il riequilibrio del sistema economico.

In secondo luogo, perché il Gruppo Fire ha interiorizzato la responsabilità sociale e già dal 2006 rendiconta i risultati che l’attività svolta ha prodotto nei confronti di tutti gli *stakeholder*.

Nell’ultimo anno, in particolare, abbiamo rafforzato la consapevolezza di quanto la **visione di una strategia di lungo periodo**, la conservazione del benessere umano e sociale e l’equilibrio tra le esigenze del presente e le ambizioni future siano elementi distintivi del nostro scopo aziendale.

**Creiamo valore con la forza della solidità patrimoniale ed economico - finanziaria**, svolgendo eticamente attività di *credit*



Sergio Bommarito

*management* nel prioritario rispetto della **dignità della persona** e delle esigenze di tutti gli attori coinvolti: dipendenti, collaboratori, clienti committenti e clienti finali.

Altro elemento determinante del nostro modello di business è la forte volontà della *leadership* aziendale di promuovere e diffondere la cultura ESG a tutti i livelli e verso tutti gli *stakeholder*.

A fronte di un *purpose* aziendale che evolve comprendendo sempre più i fattori ESG al proprio interno, la *Vision* del Gruppo rimane fondamentale: dimostrare che **chi fornisce servizi a supporto del credito possa – e debba – giocare un ruolo fondamentale nel portare ad una situazione di nuovo equilibrio economico tra i nostri clienti committenti e i clienti finali.**

È inoltre fondamentale, nonché passaggio concreto, che l'allineamento di interessi tra gli attori coinvolti avvenga tenendo conto delle capacità del Gruppo di assumersi delle **responsabilità** e di raggiungere gli obiettivi prefissati.

Il Gruppo Fire si è concretamente impegnato elaborando quest'anno, per la prima volta, una *Roadmap* di Sostenibilità 2022 – 2024 che rappresenta un percorso strutturato e organico, frutto del coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali. L'elaborazione della *Roadmap* porta il Gruppo ad inserirsi al fianco, anche in termini di sostenibilità, delle *best practice* dei più importanti operatori internazionali del settore e punto di riferimento su scala nazionale.

Un importante passo avanti è stato fatto anche nella Governance del Gruppo, con la costituzione del **Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità** che supporta l'organo direttivo nella definizione delle scelte strategiche in materia di CSR (*Corporate, Social, Responsibility*).

Il 2021 è stato anche l'anno del **Rating Gold di sostenibilità** aziendale che abbiamo ottenuto da parte di Ecovadis. La conquista della “medaglia d'oro”, che corrisponde al massimo livello di riconoscimento ad oggi assegnato alle imprese operanti nel settore del *Credit Management*

nella valutazione Ecovadis, riflette l'approccio etico della nostra società e il suo agire in modo sostenibile e socialmente responsabile nei confronti degli *stakeholder* e dell'ecosistema in cui opera. Questo riconoscimento del quale sono particolarmente orgoglioso, premia le azioni e l'impegno del Gruppo verso quei principi etici e di responsabilità sociale che da sempre lo contraddistinguono.

E se la sostenibilità oggi può sembrare un fenomeno di moda legato ai *trend* attuali, mi piace ricordare che per il Gruppo Fire rappresenta un percorso di responsabilità partito nel 2006, anno nel quale – da pionieri – abbiamo iniziato la misurazione e rendicontazione nel bilancio di tutte le azioni intraprese perseguendo i Principi relativi a Diritti Umani, Lavoro, Ambiente e Anticorruzione e rinnovando il nostro impegno con l'adesione al **Global Compact**.

Crediamo inoltre che la trasparenza e la pubblicazione dei risultati delle azioni intraprese contribuisca a creare un circolo

virtuoso ed a favorire la consapevolezza anche in altri operatori, stimolandoli in una ulteriore presa di responsabilità. A tale scopo quest'anno, per la prima volta e sempre in maniera volontaria, abbiamo sottoposto ad “assurance” da parte di Pricewaterhousecoopers il Bilancio di Responsabilità.

Mi auguro che la lettura del nostro percorso, sintetizzato nelle pagine che seguono, possa esprimere adeguatamente il grande impegno che tutto il Gruppo Fire impiega ogni giorno nella ricerca della crescita sostenibile.

Sergio Bommarito  
Presidente e AD del Gruppo Fire

# Nota metodologica per la redazione del Bilancio

**I**l presente documento rappresenta la sedicesima edizione del Bilancio di Responsabilità del Gruppo Fire.

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

Per questo motivo, la scelta degli indicatori di prestazione rendicontati si basa sull'analisi di materialità descritta all'interno del paragrafo "Temi materiali e stakeholder", a partire dalla quale sono stati identificati le tematiche materiali rilevanti e gli stakeholder di riferimento del Gruppo per l'anno 2021.

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

Il perimetro di reporting dei dati economici è lo stesso del Bilancio Consolidato 2021 di Gruppo, mentre il perimetro dei dati e delle informazioni non finanziarie comprende la Capogruppo Fire Group S.p.A. e le società controllate Fire S.p.A., Creset S.p.A. e Fire Credit S.r.l., salvo in casi opportunamente segnalati.

I dati e le informazioni riportati nel documento sono riferiti all'anno 2021 e i trend

di performance al biennio 2020-2021, laddove possibile.

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

Per il calcolo dei consumi energetici diretti di gasolio, benzina e gas naturale riferibili all'informativa GRI 302-1 sono stati utilizzati i fattori di conversione forniti dal Ministero della Transizione Ecologica sulla base di elaborazione dati di ISPRA (Tabella parametri Standard Nazionali – anno 2020) e forniti da DEFRA

2021. La fonte ISPRA 2021 è stata inoltre utilizzata per il calcolo delle emissioni di Scopo 1 relative ai consumi energetici diretti (GRI 305-1). Per quanto attiene invece alle emissioni di Scopo 2 derivanti dall'energia elettrica acquistata (GRI 305-2), sono stati considerati fattori di emissione forniti da Terna sulla base di elaborazione dati Enerdata ('Confronti Internazionali' – anno 2018).

Si segnala che Fire, Gruppo Fire, Gruppo FIRE e Gruppo sono termini utilizzati in maniera intercambiabile.

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

Per maggiori informazioni in merito al Bilancio di Responsabilità 2021 del Gruppo Fire è possibile contattarci, inviando una mail a: [sustainability@fire.eu](mailto:sustainability@fire.eu)

# La sostenibilità per Fire

## Un nuovo percorso

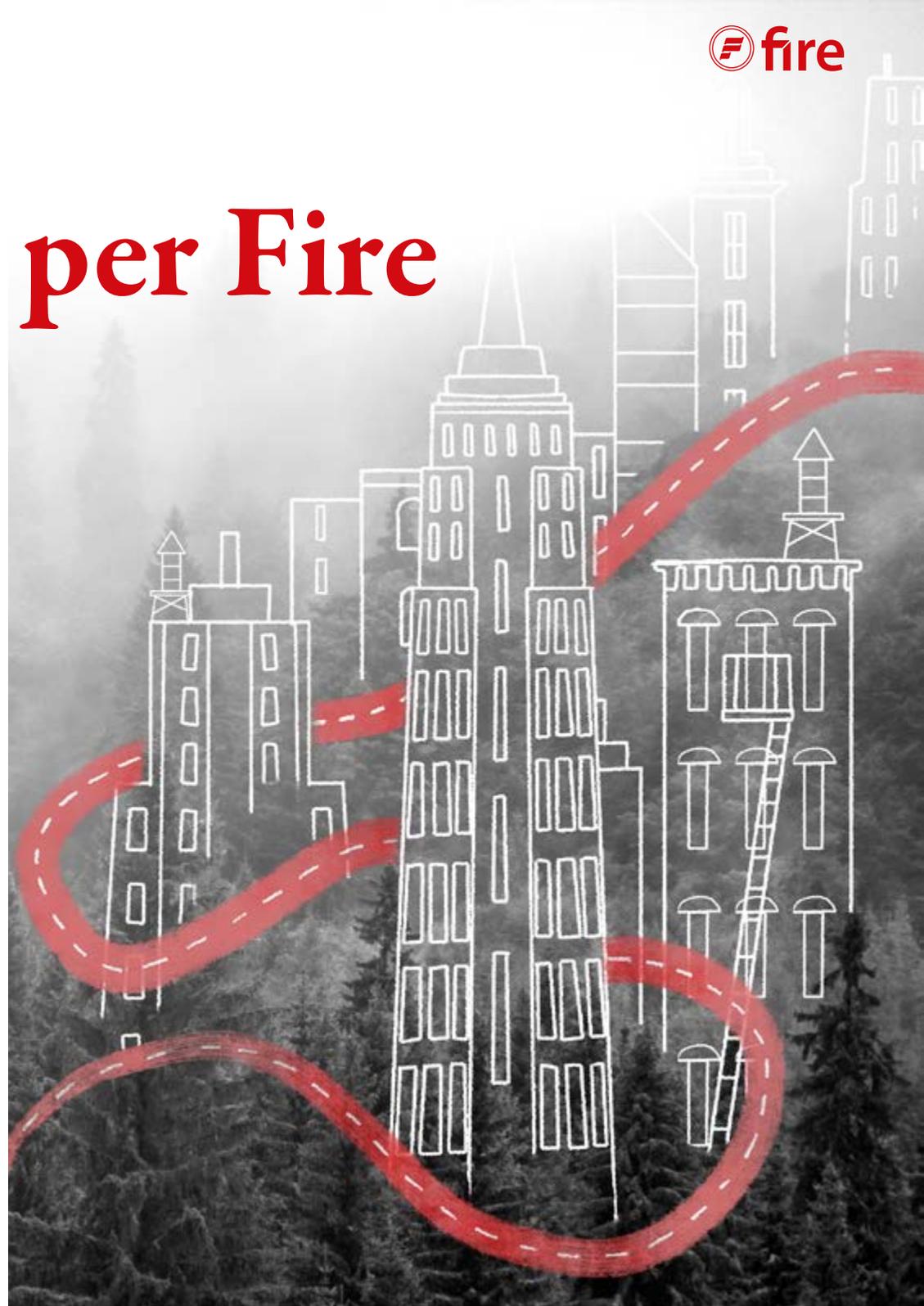
**I**l Gruppo Fire prosegue il percorso strutturato, intrapreso già dal 2006, di divulgazione delle *performance* non finanziarie, dei processi e delle pratiche gestionali relative alle tematiche ambientali, sociali e di *governance* maggiormente rilevanti. Tale rendicontazione si estrinseca nella stesura del **Bilancio di Responsabilità** che (come si evince anche dalla denominazione) vuole rappresentare, un'assunzione di responsabilità nei confronti degli *stakeholder* quali beneficiari diretti ed indiretti delle attività del Gruppo e, verso i quali, il Gruppo opera con lo scopo di raggiungere obiettivi economici, sociali, ambientali e di buona *governance* aziendale.

La sostenibilità, integrata nella cultura aziendale, è un pilastro fondamentale per la definizione delle strategie, che vengono sviluppate in un'ottica di creazione di impatto positivo non solo per il Gruppo

stesso, ma anche per tutti i principali portatori di interesse coinvolti nella catena del valore.

Nel corso del 2021, secondo un principio di miglioramento continuo nonché nell'ottica di rafforzare l'informativa fornita alla comunità finanziaria e il processo di integrazione della sostenibilità all'interno del *business*, Fire ha definito la prima **Roadmap di Sostenibilità del Gruppo** quale espressione dell'ulteriore impegno verso una crescita sostenibile.

Si tratta di un documento condiviso ed aperto che permetterà di guidare le azioni future da intraprendere per il miglioramento delle *performance* in ambito ESG non solo a livello strategico, bensì anche operativo, rafforzando i processi di implementazione, misurazione e rendicontazione delle iniziative di sostenibilità.



# La roadmap di sostenibilità

**I**l primo passo per la progettazione della *Roadmap* di sostenibilità ha riguardato la definizione dei «pilastri» di sostenibilità su cui Fire si focalizzerà in futuro.

A partire dai temi della sostenibilità risultati rilevanti per il Gruppo Fire, con il coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali, sono state identificate le iniziative per il **triennio 2022 -2024** riferibili ai seguenti 4 pilastri:

Per ciascuno dei pilastri identificati, attraverso le iniziative tracciate nella *roadmap*, il Gruppo Fire si pone l'obiettivo di perseguire i seguenti macro obiettivi:



Per ciascuna iniziativa identificata all'interno dei 4 pilastri, sono stati definiti:

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

L'impegno del Gruppo è quello di rendicontare ogni anno a partire dal 2022 gli impegni assunti e i risultati ottenuti, con l'obiettivo di tracciare un percorso che ci porterà al raggiungimento di traguardi tanto ambiziosi quanto concreti.

Il Gruppo rafforza così il proprio impegno al raggiungimento dei *Sustainable Development Goals* (SDGs) delle Nazioni Unite.

I target ESG ci aiuteranno a incrementare il nostro impegno dal punto di vista strategico e di business, misurando gli impatti che generiamo attraverso la nostra capacità di Creare Valore per tutti i nostri *stakeholder* anche grazie ad una gestione etica e integra del nostro business, sostenendo e valorizzando il talento, la salute e sicurezza delle persone e la loro dignità e portando in primo piano l'attenzione che dedichiamo alla riduzione delle emissioni di CO2 e all'approvvigionamento da fonti rinnovabili di energia elettrica

# I temi materiali e gli stakeholder

Nell'anno 2021 il Gruppo Fire ha dato seguito al processo di aggiornamento della propria **analisi di materialità**, ovvero la rilevazione della significatività di un set di temi individuati come rilevanti per la sostenibilità economica, sociale e ambientale per il Gruppo e per i suoi *stakeholder*. Tale processo ha portato, nello specifico, all'identificazione di **19 tematiche** maggiormente rilevanti per Fire ed i suoi *stakeholder*.

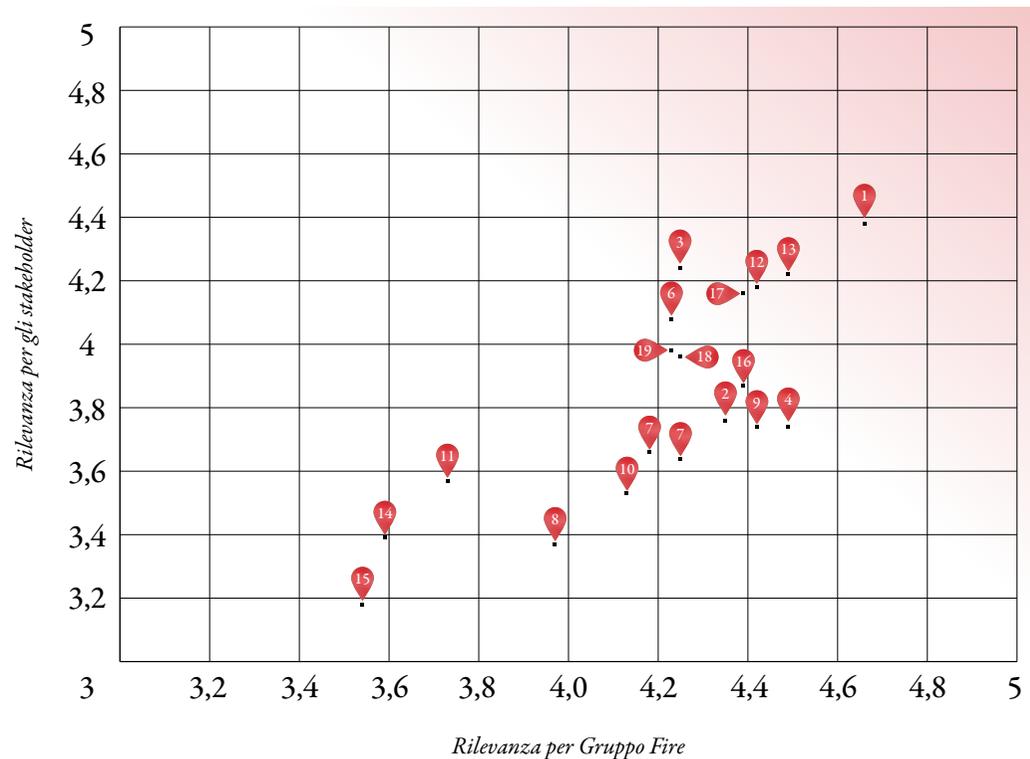
L'aggiornamento dell'analisi ha consentito di valutare in maniera ancora più strutturata la valenza delle tematiche di sostenibilità precedentemente definite.

L'attività di **classificazione per rilevanza** delle tematiche individuate, necessaria ai fini dell'aggiornamento della Matrice di Materialità, è stata svolta inizialmente attraverso un'analisi preliminare dei trend internazionali del settore. Tale analisi è stata corroborata nel 2020 dal coinvolgimento diretto degli azionisti, del management aziendale, e di oltre 130 dipendenti

del Gruppo e, nel 2021, anche dal coinvolgimento di oltre 80 clienti chiamati a valutare in prima persona la rilevanza delle diverse tematiche attraverso la somministrazione di una *survey*.

I risultati ottenuti, ponderati in modo da tenere maggiormente in considerazione la valutazione espressa da quelle categorie di *stakeholder* che potrebbero influenzare o essere influenzate in maniera più significativa dalla gestione delle tematiche materiali individuate, hanno permesso di definire il posizionamento dei temi in matrice.

I temi individuati, rappresentati nella matrice e nella tabella di seguito riportate, costituiscono il cuore della rendicontazione del Bilancio di Responsabilità di Fire e rappresenteranno il *benchmark* di riferimento per la definizione della strategia di Sostenibilità del Gruppo.



- |   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| 1. Performance economica e solidità finanziaria | 6. Tutela delle condizioni di lavoro        | 11. Diversità e pari opportunità                                    | 15. Gestione responsabile della catena di fornitura      |
| 2. Innovazione e digitalizzazione               | 7. Welfare, work-life balance e benessere   | 12. Tutela del cliente finale                                       | 16. Relazione con le committenti                         |
| 3. Trasparenza e responsabilità dei servizi     | 8. Talent attraction e retention            | 13. Sicurezza dei dati e delle informazioni                         | 17. Condotta etica dell'attività e lotta alla corruzione |
| 4. Governance e gestione dei rischi             | 9. Salute e sicurezza                       | 14. Impegno a favore del territorio e delle comunità di riferimento | 18. Qualità dei servizi offerti                          |
| 5. Gestione degli impatti ambientali            | 10. Valorizzazione e sviluppo delle persone |   | 19. Dialogo con gli <i>stakeholder</i>                   |



#### Performance economica e solidità finanziaria

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



#### Trasparenza e responsabilità dei servizi

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



#### Gestione degli impatti ambientali

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



#### Welfare, work-life balance e benessere

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



#### Salute e sicurezza

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



#### Innovazione e digitalizzazione

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



#### Governance e gestione dei rischi

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



#### Tutela delle condizioni di lavoro

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



#### Talent attraction e retention

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



#### Valorizzazione e sviluppo delle persone

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



#### Diversità e pari opportunità

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



#### Tutela del cliente finale

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



#### Sicurezza dei dati e delle informazioni

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



#### Impegno a favore del territorio e delle comunità di riferimento

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



#### Gestione responsabile della catena di fornitura

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



#### Relazione con le committenti

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



#### Condotta etica dell'attività e lotta alla corruzione

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



#### Qualità dei servizi offerti

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



#### Dialogo con gli *stakeholder*

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

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

Il dialogo e il confronto con gli *stakeholder*, in generale, sono di fondamentale importanza per il Gruppo, che si adopera per rendere la comunicazione sulla sostenibilità, con tutte le parti interessate, il più possibile trasparente, continuativa e multidirezionale, con l'obiettivo di diffondere e ricevere riscontri sulle proprie attività e strategie. Per questo ogni anno le società che compongono il Gruppo Fire

sviluppano iniziative di ascolto, dialogo e comunicazione con i propri portatori di interesse specifici, sia interni che esterni.

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



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

## Il Gruppo Fire e i Sustainable Development Goals

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

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

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

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



### ISTRUZIONE DI QUALITÀ

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



### PARITÀ DI GENERE

Contrasto di ogni pratica discriminatoria e promozione dell'uguaglianza e della parità di trattamento con riferimento a tutte le risorse. In ottica futura, la volontà è quella di definire, formalizzare ed implementare politiche di Gruppo per promuovere e sostenere la parità di genere ed inclusione a tutti i livelli.



### LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA

Offerta di opportunità professionali di valore, tutela del lavoro e promozione di un ambiente lavorativo inclusivo e sostenibile. Collaborazione ed integrazione con il mondo dell'istruzione e con centri di ricerca e sviluppo.

Rimessa in circolo di risorse economiche, pubbliche e private, tramite il *core business* aziendale.



### CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI

Attenzione costante all'ottimizzazione dei consumi di risorse naturali tramite l'efficientamento di processi, procedure, comportamenti e tecnologie. Promozione di buone pratiche sia tramite iniziative esterne di collaborazione con i propri fornitori, sia internamente attraverso attività di coinvolgimento e sensibilizzazione. Il Gruppo nel 2021 ha inserito tra i *driven* di sostenibilità per la qualifica dei propri fornitori.



### LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO

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



### PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI

Adesione, nel 2020, al Patto Mondiale delle Nazioni Unite (United Nations Global Compact) con conseguente impegno a implementare i 10 Principi relativi a diritti umani, standard lavorativi, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione all'interno della propria strategia, cultura e condotta del *business*. Prima rendicontazione volontaria effettuata nel 2021.

# Il Gruppo Fire

## La storia

1992

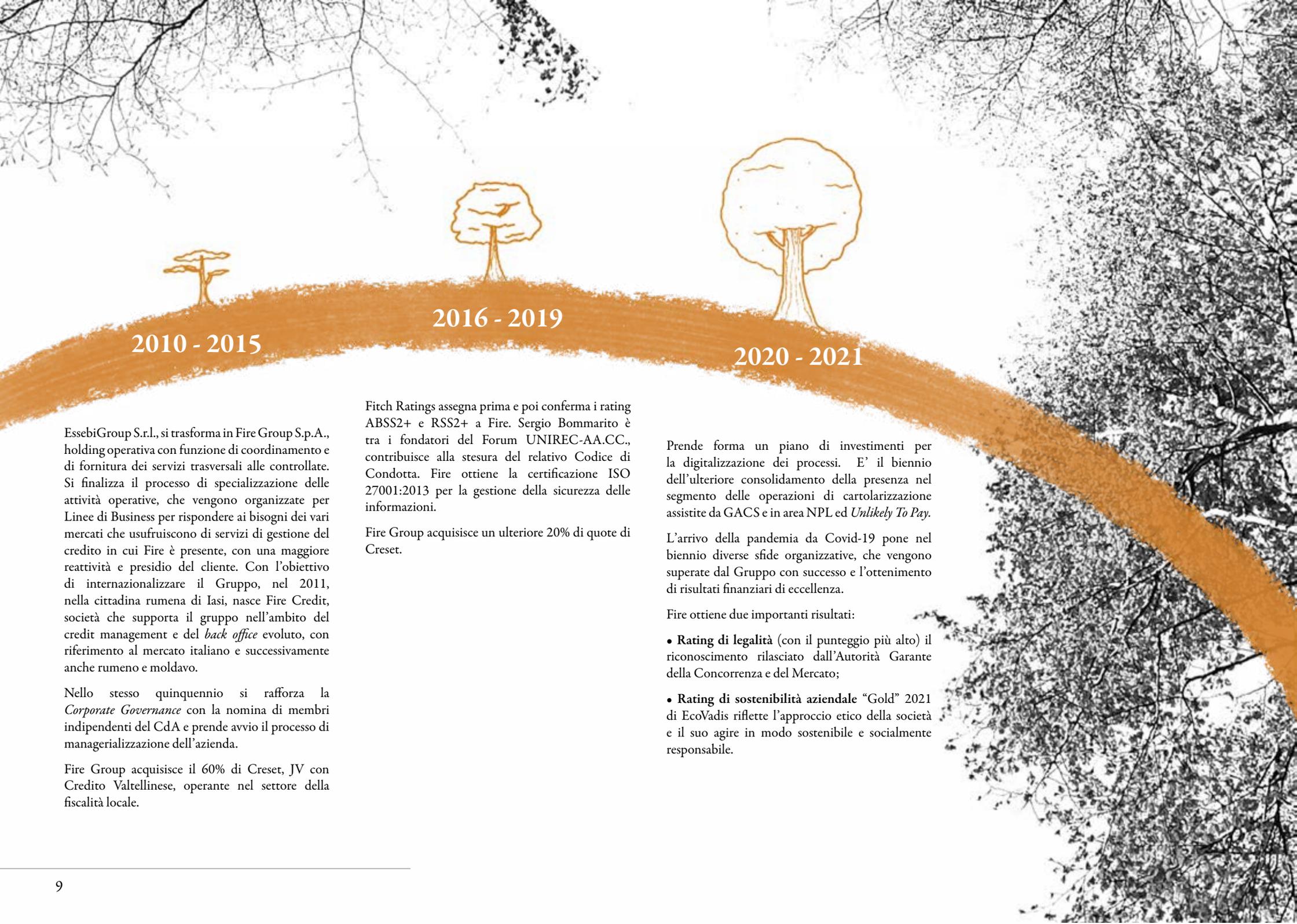
Fire nasce da un'idea imprenditoriale del suo attuale Executive Chairman, proveniente da realtà internazionali specializzate nel consumer finance, di strutturare e organizzare un'attività fino a quel momento gestita sottotraccia nel mondo del credito. Questa innovazione "culturale" porta l'azienda a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

1993 - 2006

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

2006 - 2009

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



2010 - 2015

EssebiGroup S.r.l., si trasforma in Fire Group S.p.A., holding operativa con funzione di coordinamento e di fornitura dei servizi trasversali alle controllate. Si finalizza il processo di specializzazione delle attività operative, che vengono organizzate per Linee di Business per rispondere ai bisogni dei vari mercati che usufruiscono di servizi di gestione del credito in cui Fire è presente, con una maggiore reattività e presidio del cliente. Con l'obiettivo di internazionalizzare il Gruppo, nel 2011, nella cittadina rumena di Iasi, nasce Fire Credit, società che supporta il gruppo nell'ambito del credit management e del *back office* evoluto, con riferimento al mercato italiano e successivamente anche rumeno e moldavo.

Nello stesso quinquennio si rafforza la *Corporate Governance* con la nomina di membri indipendenti del CdA e prende avvio il processo di managerializzazione dell'azienda.

Fire Group acquisisce il 60% di Creset, JV 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-AA.CC., contribuisce alla stesura del relativo Codice di Condotta. Fire ottiene la certificazione ISO 27001:2013 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. E' il biennio dell'ulteriore consolidamento della presenza nel segmento delle operazioni di cartolarizzazione assistite da GACS e in area NPL ed *Unlikely To Pay*.

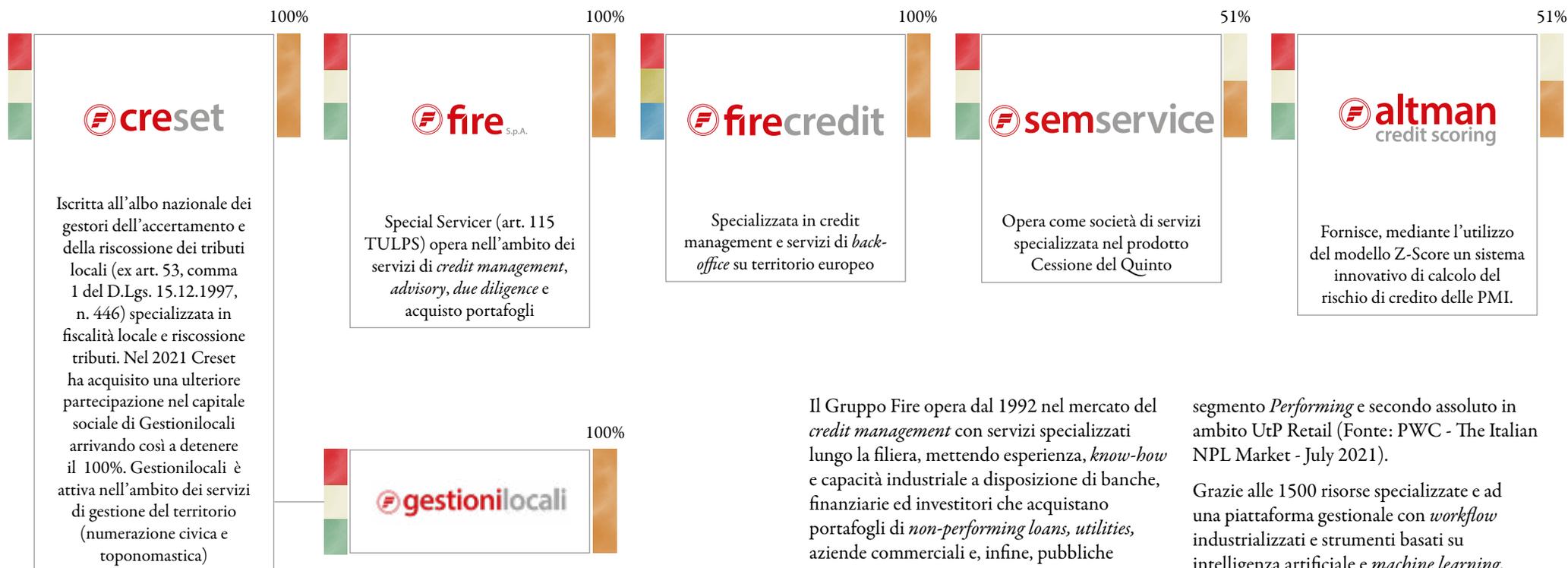
L'arrivo della pandemia da Covid-19 pone nel biennio diverse sfide organizzative, che vengono superate dal Gruppo con successo e l'ottenimento di risultati finanziari di eccellenza.

Fire ottiene due importanti risultati:

- **Rating di legalità** (con il punteggio più alto) il riconoscimento rilasciato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato;
- **Rating di sostenibilità aziendale "Gold" 2021** di EcoVadis riflette l'approccio etico della società e il suo agire in modo sostenibile e socialmente responsabile.

# Le Società del Gruppo e i servizi offerti

Il Gruppo Fire è costituito da 6 società operative specializzate su servizi lungo la filiera del credito: *credit management, restructuring, advisory e due diligence* per acquisto di portafogli, fiscalità locale e riscossione tributi, *business information, scoring PMI (Z-score)*.



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

Forte di 30 anni di esperienza, oggi è il 1° Gruppo indipendente attivo nella gestione del credito fin dai primi stadi di problematicità con posizionamento primario, per AuM, nel

segmento *Performing* e secondo assoluto in ambito UtP Retail (Fonte: PWC - The Italian NPL Market - July 2021).

Grazie alle 1500 risorse specializzate e ad una piattaforma gestionale con *workflow* industrializzati e strumenti basati su intelligenza artificiale e *machine learning*, il Gruppo supporta banche, investitori istituzionali, società di credito al consumo e *leasing, utility e multiutility*, piccole e grandi imprese commerciali ed enti locali.

Con €19 miliardi di Asset Under Management nel 2021 (€22 miliardi nel 2020: flessione legata a riduzione affidamenti *Performing* per effetto delle moratorie) ed oltre 4 milioni di posizioni gestite annualmente, il Gruppo Fire offre servizi di *pure collection* ed *advisory*, dalla gestione dell'*early warning* a quella delle sofferenze *secured* e *unsecured*, passando per l'expertise di lunga data sugli *Unlikely to Pay*, con controparte privati e *small business*.

La gamma e la qualità dei servizi offerti hanno reso possibile il consolidamento di duraturi rapporti con la clientela garantiti anche grazie ai continui investimenti in sistemi, strutture e risorse qualificate. Il Gruppo Fire ha sempre assicurato le necessarie competenze, i processi e le tecnologie per la corretta ed efficace gestione di operazioni complesse e di grandi dimensioni quali le cartolarizzazioni assistite da garanzia dello Stato (GACS): fornisce il proprio

supporto esperto ai diversi *stakeholder* coinvolti in tali operazioni che, per la loro articolazione, necessitano l'allineamento di molteplici interessi.

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



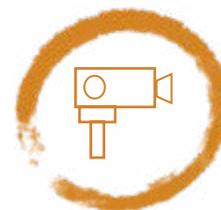
semplificare il dialogo tra le parti preservando gli interessi di ciascuno *stakeholder*



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



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



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

In ambito GACS, il Gruppo è partner di riferimento per fondi di investimento e *master servicer*, contribuendo così ad alleggerire i bilanci delle banche da ingenti masse di crediti deteriorati.

Fire ha rafforzato il proprio presidio di questo mercato grazie anche a due operazioni GACS concluse a fine 2020: "*POP NPLs 2020*", attraverso la quale 15 banche, prevalentemente popolari, hanno ceduto un portafoglio di crediti in sofferenza del valore lordo esigibile di Euro 919,9 milioni, e "*Summer*", cartolarizzazione di un portafoglio di crediti deteriorati ceduti da BPER Banca per un valore lordo esigibile complessivo pari a € 322 milioni, con posizioni relative a privati e piccole imprese.

Con la gestione e con i risultati di queste due operazioni consuntivate nel 2021, Fire ha dato dimostrazione che, alle giuste condizioni e con metodologie di valutazione adeguate, sia possibile gestire e valorizzare anche portafogli granulari di media dimensione, mostrando i benefici dell'operazione GACS in termini economici: miglior prezzo di cessione anche su perimetri *small tickets* e con le posizioni più granulari e sociali: liberando risorse "bloccate" e ridando accesso al credito a debitori incagliati.

Fire sta puntando molto allo strumento GACS con l'obiettivo di poter mettere a disposizione la lunga e consolidata esperienza nel credito al consumo.

Un report dell'agenzia di Rating, riportato anche dal «Sole 24 ore» analizzando la cartolarizzazione Summer della quale Fire è *special servicer*, ha sottolineato che «il recupero lordo si sta rivelando significativamente più rapido delle attese di Scope al closing e del 216% sopra le proiezioni del business plan».

Indipendentemente dal tipo di cedente è chiaro che la gestione dei crediti con garanzia statale richieda oltre la competenza anche la consapevolezza di una responsabilità verso la collettività.

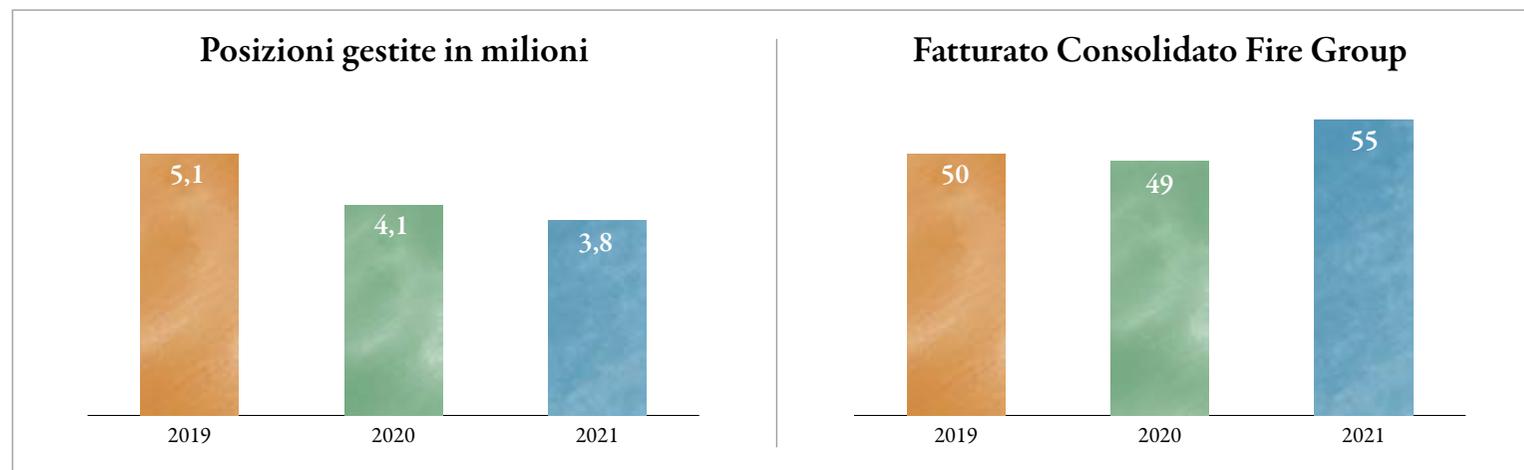
Nel 2021 Fitch promuove Fire SpA assegnando il rating 'ABSS1'-(come Asset-Backed Special Servicer) in miglioramento dal precedente 'ABSS2+', confermato il rating 'RSS2 quale Special Servicer di crediti ipotecari di natura residenziale.

Fitch ha sottolineato, in particolare, l'impegno e gli investimenti costanti in tema di automazione, innovazione di processo e adozione di nuove tecnologie. In uno scenario di mercato particolarmente complesso, Fire conferma la propria solidità e la qualità dei propri processi industrializzati, resi ulteriormente efficienti ed efficaci attraverso soluzioni di robotica e di intelligenza artificiale, a partire dall'*onboarding*, fino alla gestione degli incassi, passando per le soluzioni di pagamento digitale.

L'agenzia di rating internazionale ha poi posto l'accento sull'efficace governance dei rischi da parte del Gruppo, con un sistema di controlli considerato esempio delle *best practice* del settore e sulla qualità della struttura manageriale, con esperienza rilevante superiore ai 10 anni, sia per il top sia per il middle management, ulteriormente rafforzata con l'ingresso di nuove figure nelle aree strategiche.

Il numero delle posizioni gestite ha subito un lieve decremento passando da 4,1 milioni del 2020 ai 3,8 milioni del 2021. La riduzione del numero delle posizioni gestite non ha però inficiato i risultati per effetto di uno spostamento della dimensione media per singola posizione a favore di *ticket* più alti, meno numerosi, ma più consistenti dal punto di vista dei volumi.

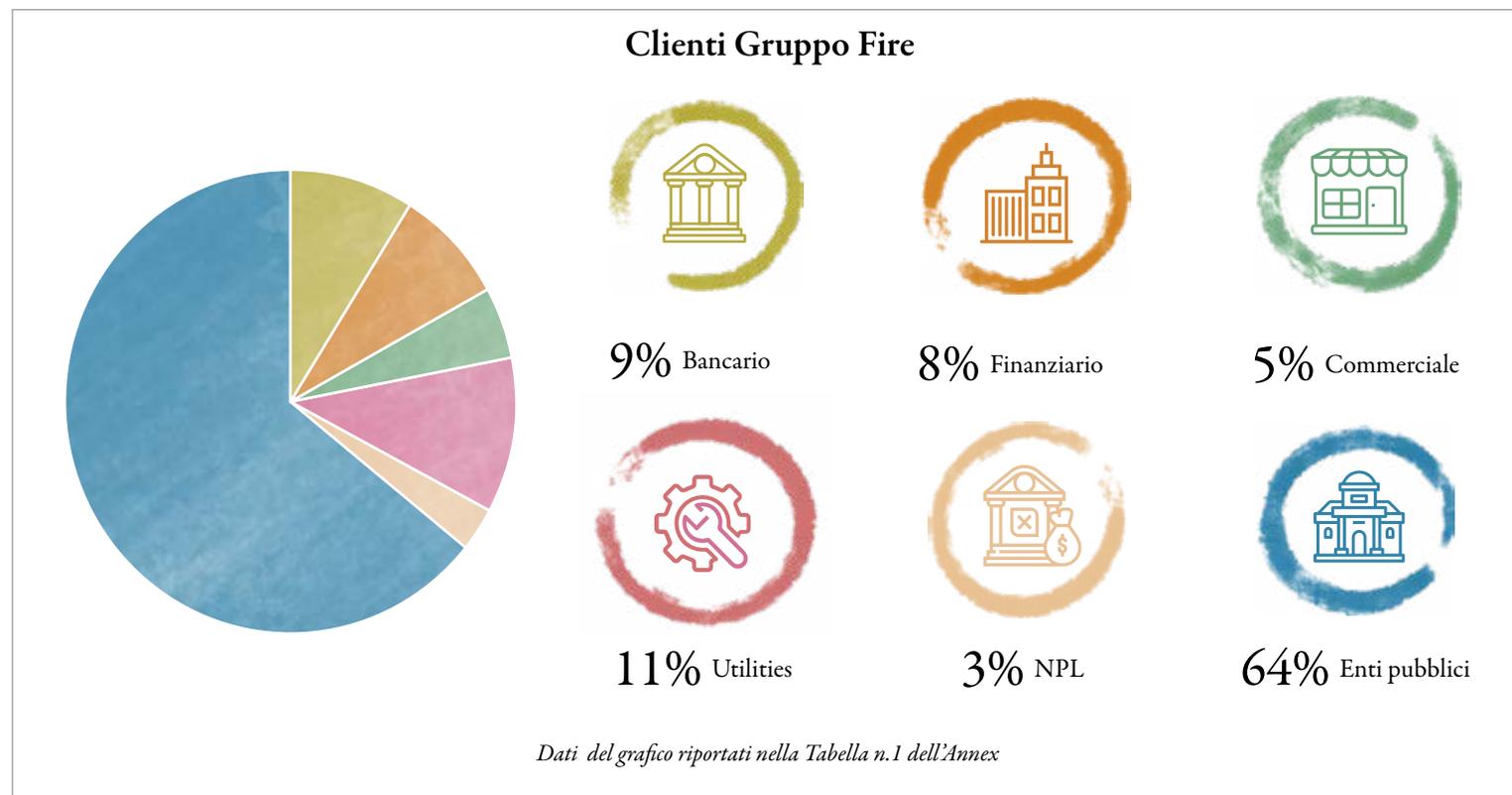
Ciò è tra l'altro dimostrato dalla crescita del fatturato consolidato che passa da €49 milioni del 2020 a €55 milioni del 2021.



Nel 2021 il numero dei clienti che si è rivolto al Gruppo è pari a **502** (477 nel 2020) con una crescita del 3% rispetto all'anno precedente.

L'87% dei clienti il cui contratto con il Gruppo è scaduto nell'anno ha deciso di rinnovare la propria relazione commerciale.

Tutti i clienti del settore della della Pubblica Amministrazione appartengono alla società Creset S.p.A., invece i clienti degli altri settori sono per il 76% di Fire S.p.A.



## Credit Management

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

In coerenza con questa visione, del tutto

particolare ma ricca di contributi innovativi, sono state progettate e sviluppate nel tempo soluzioni di gestione su larga scala e *life-time* del credito (dal primo scaduto fino alla sofferenza), applicabili alle posizioni *secured* che *unsecured*, ai clienti finali, sia famiglie che small business,

sia alle esposizioni granulari che a quelle più consistenti (fino a € 500.000).

L'approccio industriale consente di gestire la collection come un processo di produzione, all'interno del quale persone e tecnologia costituiscono un connubio inseparabile.

Risorse specializzate per mercato, prodotto, controparte e *ageing* (*Loan* e *SME Manager*, legali, consulenti telefonici e domiciliari) intervengono in modalità combinata e indirizzata dai dati e dalle informazioni attraverso i *workflow* di lavorazione.

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

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

E' stato così possibile assumere il ruolo di *Real Estate Process Advisor*, grazie a collaborazioni con *leader* di mercato nella valutazione

immobiliare, nei servizi di vivacizzazione aste, *friendly sales* e dismissione degli asset stessi: la cooperazione è un driver della sostenibilità, poiché consente – in un regime di massima ottimizzazione dei contributi professionali – di trarre profitto da nuove aree di *business*, sviluppando contemporaneamente occasioni di creazione di valore per altre realtà più piccole o a carattere locale.

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

La tecnologia è progettata e sviluppata prevalentemente *in-house*: per questa strada si sono realizzati motori gestionali come *Cluster*

*Engine*, algoritmi specifici per il *decision making* attraverso *Machine Learning*, moduli molto flessibili ma altrettanto rigorosi di *import/export* di dati, modelli di clusterizzazione del portafoglio, sistemi di *Early Warning* con *scorecard* proprietarie, *dashboard* dinamiche di monitoraggio e reportistica "su misura" messe a disposizione dei clienti.

## Due Diligence e Acquisto Portafogli

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

Questa attività – spesso di mediazione - è molto delicata perché deve portare ad un punto di incontro tra cedente e cessionario. Il confronto circa le metodologie di valutazione, i contributi informativi di terze parti e i *target* di rendimento sfocia in valutazioni che – nel caso delle GACS – vengono discusse con società di

*rating* che operano a tutela degli interessi degli investitori.

Occasionalmente si valuta l'acquisto diretto e/o il co-investimento in portafogli di crediti al fine di allineare gli interessi di Fire con quelli dell'Investitore.

## Advisory

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

la cultura del *lean management*, favorendo una graduale trasformazione dei processi in modalità *data* ed *event-driven*, consigliando l'acquisto o la vendita di crediti laddove ne sussistano le condizioni di sostenibilità. Much attention is placed on the activity of *data remediation*, since the Group believes that only the quality of the data (correct and updated) allows for the valuation of portfolios: the completeness of the *data tape* is so high as to reduce the information asymmetry between parties and facilitate the meeting between demand and offer; under this profile, Fire also offers an *investor scouting* support in terms of

## Investigation

In forza di licenza investigativa ex art. 134 del TULPS, Fire può raccogliere informazioni su privati, aziende e asset, utilizzabili a norma di legge per supportare e guidare le decisioni di *business* dei clienti; questa attività è svolta attraverso un gruppo specializzato di *investigator* continuamente formati su tecniche e normative.

## Fiscaltà e Riscossione Tributi

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

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

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

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

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

Infatti, laddove fosse in dissesto perché non in condizione di incassare le entrate previste e dovute dai contribuenti, un Comune potrebbe non avere le necessarie risorse per erogare servizi di pubblica utilità. A quel punto,

potrebbero venir meno i servizi non essenziali e quelli di primo livello potrebbero richiedere l'applicazione di tariffe più elevate a danno degli utenti stessi.

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

Migliorare la gestione della fiscalità locale e territoriale ha dunque un impatto positivo in termini sociali ed economici perché tali

attività favoriscono, anche attraverso il contrasto all'evasione fiscale, lo sblocco di risorse pubbliche che possono essere reinvestite per la collettività così da rendere più efficace l'amministrazione degli enti locali a favore di servizi al cittadino più efficienti.



**Gabriele Cristantielli**  
CEO di Creset



## INIZIATIVE DEL 2021

Nel corso del 2021, Fire ha lanciato una serie di iniziative in grado di ottimizzare il proprio processo di gestione della clientela, in particolare:

- implementazione di un sistema di CRM - Microsoft Dynamics 365 - che, in qualità di applicazione aziendale intelligente, consente la gestione delle relazioni con i clienti e la pianificazione delle iniziative commerciali;
- svolgimento periodico di attività di **market research** orientate allo studio di nuovi trend di mercato, disposizioni normative ed esigenze dei clienti, alla luce dei recenti eventi;
- sviluppo di value proposition in linea con le nuove esigenze del mercato post-pandemia (es. moratorie, assistenza da remoto, etc.);
- sviluppo di partnership per la gestione proattiva del segmento retail e Small Business (SME) con l'obiettivo di trovare soluzioni sostenibili per il rientro degli scaduti.

## Il Gruppo Fire e gli impatti del Covid-19

L'emergenza sanitaria senza precedenti ha richiesto a tutti, a partire dal 2020, un cambiamento radicale delle proprie abitudini di vita. Di conseguenza, anche le attività lavorative ne sono state condizionate, con dinamiche che hanno introdotto su larga scala il cosiddetto lavoro agile (home working).

Nonostante le difficoltà, Fire ha continuato ad ottenere risultati gestionali ed economici eccellenti anche nell'anno 2021, mantenendo un attento presidio di processi interni e costi, nonché adattamenti della macchina operativa al mutato contesto.

Le misure adottate dal Gruppo sono state sempre in linea con i numerosi provvedimenti emanati dal Governo per garantire la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori e la continuità del business, degli obiettivi aziendali e delle committenti.

### *Come ci siamo riusciti?*

L'emergenza collegata alla diffusione del Coronavirus ha acceso potenti riflettori sul sistema azienda e sulla sua capacità di reazione a situazioni di emergenza, fino a quel momento soltanto prefigurata. Fire ha sempre ritenuto

che la gestione dell'emergenza sia in verità il risultato di un lavoro di progettazione complesso che richiede tempo, sforzo organizzativo e investimenti, soprattutto tecnologici: ruoli, responsabilità e incarichi devono essere precisi e correttamente attribuiti alle diverse funzioni aziendali così da avere una copertura precisa e completa dei processi. La *Business Continuity*, insomma, richiede programmazione, non certamente improvvisazione quando l'emergenza si manifesta.

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

Per godere di un'organizzazione "a prova di crisi", il Gruppo ha disegnato una struttura scalabile, predisposto un'architettura informatica iperconvergente, con piani di *Business Continuity* e *Disaster Recovery* regolarmente testati, formando al contempo le

risorse nell'adozione di corretti comportamenti organizzativi; ha progettato e realizzato moduli digitali per la gestione della multicanalità e dei pagamenti a distanza, valide alternative ai tradizionali processi fisici. Nel 2021 sono stati rafforzati i presidi in termini di *Cybersecurity*, anche con il supporto di consulenti specializzati. A questo si accompagnano una continua attività di monitoraggio degli aspetti di *compliance* con le normative sulla protezione dei dati personali e la *governance* giuslavoristica nel caso di ricorso a forme di lavoro alternative a quella della presenza fisica in ufficio e soprattutto la promozione a tutti i livelli di una diffusa cultura del rischio.

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

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

Negli ultimi due anni di pandemia la domanda di servizi a supporto del credito si è evoluta sotto la spinta delle misure adottate dal Governo; in questo periodo, molte società committenti si sono confrontate apertamente con Fire per rimodulare il proprio approccio in un contesto del tutto nuovo.

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

# Governance e gestione dei rischi

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



Assemblea dei Soci



Consiglio di Amministrazione



Collegio Sindacale

L'Assemblea dei Soci di Fire Group, **holding del Gruppo Fire**, riunitasi in data 29 giugno 2021 ha nominato il nuovo **Consiglio di Amministrazione** composto da 3 membri e in carica fino all'approvazione del bilancio, al 31/12/21.

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 è inoltre supportato nelle proprie funzioni da tre comitati interni:



**Joseph Zahra**

Presidente Comitato per le Risorse Umane

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



**Francesco Vermiglio**

Consigliere di Fire Group -

Presidente Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità

il **Comitato per il Controllo e i Rischi**, composto da sei membri, supporta le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione in materia di sistema di controllo interno, gestione dei rischi e approvazione delle relazioni finanziarie periodiche. Il Comitato assiste inoltre il *Board* nella definizione delle linee di indirizzo del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi e nella verifica periodica della sua adeguatezza rispetto alle caratteristiche della Società e al profilo di rischio assunto. Allo stesso modo, garantisce il controllo del suo effettivo funzionamento, assicurando altresì che i principali rischi aziendali (compliance, finanziari e operativi) siano identificati, misurati, gestiti e monitorati. Infine, il Comitato monitora l'autonomia, l'adeguatezza, l'efficacia e l'efficienza della funzione *Internal Audit*, richiedendo talvolta lo svolgimento di verifiche su specifiche aree aziendali, dandone contestuale comunicazione al Presidente del Collegio Sindacale. Nel 2021 è entrato a far parte del comitato l'*Head of infrastructure & Security* con l'obiettivo di garantire una maggiore attenzione e gestione dei rischi legati alla sicurezza informatica.



**George Anagnostopoulos**

Presidente Comitato Acquisto Crediti e Investimenti

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

Il **Collegio Sindacale**, composto da tre sindaci effettivi e due supplenti, vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e sul suo corretto funzionamento avendo assunto informazioni e flussi in via sistematica dai responsabili dei controlli di secondo e terzo livello e ogni altra informazione ritenuta rilevante.

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



**Riccardo Perotta**  
Presidente del Collegio Sindacale



**Luca Bocci**  
Sindaco Effettivo



**Francesco Di Ciommo**  
Sindaco Effettivo



## UNO SGUARDO AL 2022

Per rafforzare il presidio in termini di *governance* relativamente alle tematiche di sostenibilità, il Consiglio di Amministrazione di Fire Group l'8 febbraio 2022 ha rinominato il Comitato Controllo e Rischi in "Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità".

In materia di Sostenibilità nuovo comitato dovrà:

- A) coordinare la formazione del bilancio di sostenibilità del Gruppo, esaminare e valutarne il contenuto;
- B) supportare il Consiglio di Amministrazione nella valutazione e decisione dei temi rilevanti in materia ESG per la generazione di valore sostenibile nel medio-lungo termine.

# L'identificazione e la gestione dei rischi

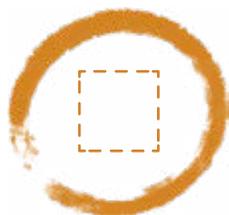
In linea con le *best practice* di mercato, il Gruppo Fire si è dotato di un Sistema dei Controlli Interni volto a presidiare costantemente i principali rischi connessi alle proprie attività, al fine di poter garantire una conduzione dell'impresa sana, corretta e coerente con

gli obiettivi prefissati di performance e di salvaguardia del patrimonio aziendale.

La funzione *Internal Audit*, con l'ausilio delle altre strutture coinvolte per i singoli ambiti di competenza, effettua nel continuo un'attività

di identificazione dei rischi ai quali il Gruppo è esposto in chiave attuale e prospettica, sulla base di una attenta valutazione degli elementi caratterizzanti l'operatività e il contesto di riferimento.

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



Definizione del perimetro



Mappatura dei processi e delle attività



Identificazione dei rischi



*Risk Assessment*

L'attività di *Risk Assessment* si svolge partendo dall'identificazione dei macro-processi mappati nella Catena del Valore (rivista nel 2021 a seguito della revisione della nuova struttura organizzativa). In particolare, nel 2021 sono stati identificati i rischi associati a:

- 10 macro-processi
- 40 processi
- 128 macro-attività

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

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

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

L'attività di *Risk Assessment* conclusasi a marzo 2021 ha confermato l'efficacia e l'adeguatezza del sistema di controllo interno. I controlli a presidio dei rischi teorici ALTI si sono dimostrati efficaci nel 95% dei casi, contribuendo in modo importante al

contenimento dei rischi.

L'analisi del rischio è inoltre adattata anche per temi trasversali al controllo interno, come la mitigazione del rischio di reato ai sensi del D.Lgs. 231/2001 per l'adozione del MOG e il monitoraggio e miglioramento del sistema di gestione anticorruzione certificato UNI ISO 37001:2016.

Nell'anno 2021, alle macrocategorie di rischio identificate nel 2020 (*Compliance*, Finanziario, Reputazionale, Strategico e Operativo) è stata aggiunta la macrocategoria "**Rischi di Sostenibilità**". L'analisi condotta ha previsto l'identificazione dei Macro-processi in cui

risiede un rischio inerente legato alle tematiche ESG e le conseguenti azioni di controllo e presidio volte alla mitigazione del rischio stesso.

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

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

Strumenti	Ambiti di presidio
<b>Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo</b> ex D. Lgs. 231/01 (Fire S.p.A., Fire Group S.p.A., Creset S.p.A.)	Rischio di commissione di reati e illeciti amministrativi nell'ambito dell'attività della Società
Sistema di gestione ambientale ISO 14001: 2015	Rischi ambientali
Sistema di gestione della corruzione ISO 37001: 2016	Rischi relativi alla corruzione
Sistema di gestione per la protezione dei dati ISO 27001: 2013	Rischi relativi alle tematiche di cybersecurity, privacy e tutela dei dati personali
Sistema di gestione della qualità ISO 9001: 2015	Rischi relativi alle tematiche di gestione della qualità
<b>Sistema di Compliance</b>	Rischi relativi alla compliance normativa (obbligatoria e volontaria), anche in materia di anti-riciclaggio ed anti-trust.
<b>Codice Etico</b>	Rischi di natura reputazionale e di violazione dei diritti umani
Piano di Business Continuity e Disaster Recovery	Rischi relativi alla continuità di business e alla gestione delle emergenze
Certificazione del Bilancio d'Esercizio	Rischi di natura operativa e di compliance ai Principi contabili nazionali e internazionali
<b>Limited Assurance del Bilancio di Responsabilità</b>	Rischio di sostenibilità_reporting, concernente errori, omissioni o non corretta rappresentazione dei dati nel Bilancio di Sostenibilità
<b>Risk Assessment di Gruppo</b>	Monitoraggio e misurazione dei rischi impattanti per Gruppo Fire, compresi i rischi ESG

Nel 2021 è stato inserito tra le macrocategorie il rischio Sostenibilità.

A seguito dell'attività di *Risk Assessment* 2021, è stato associato il rischio di sostenibilità a 25 macroattività e nello specifico:

- 12 sostenibilità\_governance;
- 6 sostenibilità\_ambiente;
- 5 sostenibilità\_sociale;
- 2 sostenibilità\_reporting.

Per 16 attività, è stato rilevato un rischio residuo di grado basso e per 9 attività un rischio residuo di grado medio.

Tutte le attività e i rischi risultano adeguatamente presidiati a testimonianza che il Sistema di Controllo Interno è efficace.

Non sono stati identificati rischi residui di sostenibilità alti, tali cioè da richiedere un'azione correttiva immediata.

# Etica e trasparenza

**L**a parola “etica” deriva dal greco “ἠθικός” che significa “comportamento”: l’etica rappresenta la decisione consapevole di agire in modo conforme a valori che si assumono essere di riferimento per la persona e/o per l’organizzazione. Le società del Gruppo FIRE hanno deciso di orientare il proprio comportamento verso

valori predeterminati che coincidono con i valori dell’integrità e della trasparenza, il dialogo costante, la trasparenza e la correttezza costituiscono la base su cui sono impostate e gestite tutte le attività all’interno del Gruppo ed anche le relazioni con tutti gli *stakeholder*.

Etica e Integrità rappresentano principi fondanti dell’agire quotidiano del Gruppo.

## Trasparenza

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

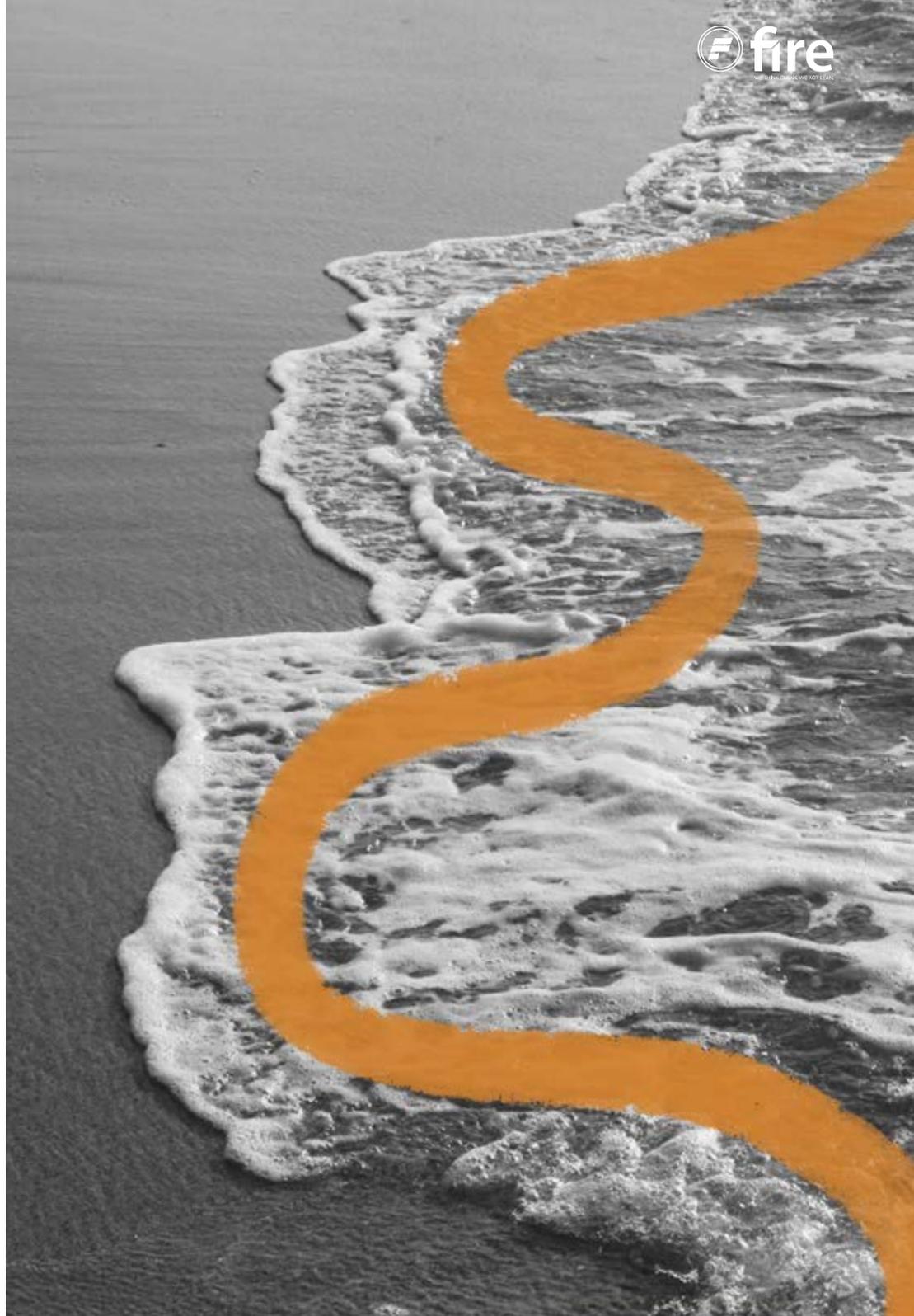
L’applicazione dei suddetti principi è contenuta negli articoli del **Codice di condotta di settore adottato dal Forum UNIREC/Associazioni dei consumatori**, che – andando ben oltre l’autoregolamentazione – sancisce sotto forma di innovativa “coregolamentazione” condivisa con le associazioni dei consumatori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

La gestione responsabile del servizio comporta:

la **consapevolezza**, soprattutto nell’attuale momento storico, di dover affrontare di sovente situazioni di difficoltà economica e/o di sovraindebitamento, per cui la consulenza offerta dalle società del Gruppo può rappresentare una modalità di risoluzione di tali problematiche e, per tale motivo, nel Gruppo, l’attività formativa erogata al personale è sempre incentrata sul ruolo consulenziale del collector

il **costante impegno** nella rigida e scrupolosa osservanza del disposto del **Codice di condotta** e delle prassi ivi descritte, garantita dalla diffusione del testo del Codice, che rappresenta, per ogni operatore, il vademecum quotidiano

l’istituzione di una **Funzione** centralizzata della **Compliance di Gruppo**, che fornisce all’Ufficio formazione il necessario materiale da utilizzare nei corsi di aggiornamento



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

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

Trasparenza e responsabilità del servizio sono garantite attraverso l'attività svolta dall'Ufficio *Compliance*, dall'Ufficio Controllo Qualità, dall'Ufficio *Internal Audit*, nonché dall'Ufficio *Claims & Disputes*, che, in seno alla *holding* di Gruppo, operano in favore delle società del Gruppo stesso, con relativo impegno di risorse umane e finanziarie.

Il “*Legal, Compliance & Trade Associations Department*” assicura inoltre che tutte le attività di business siano conformi alla normativa di settore, al GDPR (Privacy) e all'AML (antiriciclaggio), nonché agli impegni di carattere pattizio (non normativi) assunti

dalle società del Gruppo nei confronti degli stakeholders in seno ai Codici di condotta, Protocolli con le associazioni dei consumatori, accordi sindacali.

Con l'obiettivo di promuovere una cultura etica della concorrenza e garantire al contempo la tutela del Consumatore, il Gruppo Fire ha definito e implementato un Sistema di *Compliance Antitrust & Consumers* che, in linea con le Linee Guida dettate dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e le *best practices* di settore, declina le regole comportamentali utili a prevenire eventuali violazioni della normativa vigente in materia di libera concorrenza e pratiche commerciali scorrette.

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

Si segnala che a fine ottobre 2021 si è conclusa un'ispezione della Guardia di Finanza, nel quadro di un accertamento di carattere generale sul corretto adempimento degli obblighi antiriciclaggio, a seguito della quale il MEF dovrà entro due anni pronunciarsi.

Nonostante l'adozione del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 sia un atto volontario e discrezionale dell'Impresa, il Gruppo Fire ritiene opportuna la sua adozione in quanto

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

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

L'Organismo di Vigilanza di Fire S.p.A. e Fire Group<sup>1</sup> è composto da un membro interno e due esterni, scelti sulla base dei requisiti di professionalità, onorabilità, competenza, indipendenza e autonomia funzionale:

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

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



**Antonino Parisi**  
Presidente Organismo di Vigilanza



**Pierfrancesco Donato**  
Membro Organismo di Vigilanza



**Veronica Toscano**  
Head of Internal Audit Gruppo Fire -  
Membro Organismo di Vigilanza

In linea le modifiche apportate al codice penale e al d.lgs. n. 231/01 per effetto del d.lgs. n. 184/2021, a fine 2021 è stato avviato un processo di valutazione dei nuovi reati attraverso l'analisi dei possibili impatti sulle attività del Gruppo con l'obiettivo, in caso di applicabilità per la società, di aggiornamento del MOG.

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

## Etica

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

In particolare, le caratteristiche peculiari del *credit management & debt collection*, quale attività che comporta la gestione di crediti "per conto terzi", rendono indispensabile che il Gruppo FIRE e le società che ne fanno parte, col relativo personale adottino costantemente pratiche improntate a **trasparenza, etica, equilibrio e correttezza assolute**, così da poter adeguatamente operare nel miglior interesse di tutti gli *stakeholder* coinvolti (ex multis titolari dei crediti affidati in gestione e soggetti tenuti al pagamento dei debiti). Difatti, eventuali condotte anche solo potenzialmente corruttive minerebbero il rapporto di fiducia che deve necessariamente instaurarsi ed essere coltivato tra le società del Gruppo FIRE e gli *stakeholder*, non consentendo peraltro che l'attività di gestione dei crediti espliciti la propria funzione sociale, per l'ottimale ripianamento delle esposizioni debitorie e la migliore soddisfazione dei legittimi interessi delle parti.

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

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

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

- **non ammette alcun tipo di corruzione**, in qualsiasi forma o modo essa si manifesti, neanche ove attività di tal genere dovessero essere eventualmente ammesse, tollerate o non perseguite ai sensi delle normative vigenti nei Paesi in cui il Gruppo opera;
- **non ammette offerta o accettazione di denaro o altre utilità** - direttamente o indirettamente - con l'obiettivo di indurre o premiare l'esecuzione di una funzione/attività o l'omissione della stessa. Tali condotte non sono tollerate neanche con riferimento a pagamenti di piccole somme al fine di accelerare, favorire o assicurare l'esecuzione di un'attività di routine o comunque prevista nell'ambito dei doveri del destinatario. Tra le utilità che non possono essere accordate si citano, a titolo esemplificativo, i doni e le prestazioni gratuite (ad eccezione di quanto previsto per omaggi, spese di rappresentanza e liberalità), l'indebita assunzione di un

soggetto al di fuori delle procedure di selezione stabilite; il recupero del credito a condizioni non conformi alla normativa, più in generale, tutte le operazioni che possano comportare la generazione di una perdita per il Gruppo e la creazione di un utile per il destinatario (es. stralcio ingiustificato di posizione debitoria e/o applicazioni di sconti o condizioni non in linea con i parametri di mercato).

Il personale del Gruppo che dovesse essere destinatario, o venire a conoscenza, di una richiesta o offerta di denaro o altre utilità, da chiunque formulata, finalizzata al compimento o all'omissione di una funzione/attività, in un'ottica di collaborazione a tutela dell'integrità dell'ente, è tenuto a **segnalare** attraverso i sistemi previsti dalle "Linee Guida - Sistemi interni di segnalazione delle violazioni (*Whistleblowing*)" e dal Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001.

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

FIRE ha ritenuto che la strategia aziendale più idonea al conseguimento della propria Politica Anticorruzione, in coerenza con le prescrizioni

Il Codice Etico si ispira ai principi:

- Codice Deontologico di UNIREC (Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito Associazione aderente a Confindustria Servizi Innovativi), che rappresenta una realtà associativa unita e fortemente rappresentativa del settore della gestione del credito e delle informazioni commerciali; secondo il codice, le norme deontologiche si applicano a tutte le Imprese Associate, nei loro reciproci rapporti e nei confronti dei terzi;
- Codice di Condotta adottato dal "Forum UNIREC-AA.CC.", redatto ai sensi dell'art. 27 bis del Codice del Consumo, che mira a promuovere il dialogo tra Professionisti (le agenzie di recupero) e Consumatori che non abbiano adempiuto alle proprie obbligazioni, in modo tale che tutti gli attori coinvolti nei processi di tutela del credito possano operare sulla base di regole certe e condivise;
- Prassi di Riferimento UNI/PdR 67:2019 "Criteri operativi per i processi di gestione e tutela del credito", pubblicata il 23 settembre 2019;
- Codice di Autodisciplina delle aziende aderenti ad ANACAP (Associazione Nazionale Aziende Concessionarie Servizi Entrate Enti Locali) che ha lo scopo di tutelare gli interessi degli associati.

e i valori contenuti nel Codice Etico di Gruppo e nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato ai sensi del D.lgs. 231/2001, fosse la piena implementazione di un Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione conforme alla norma UNI ISO 37001:2016. Fire S.p.A., Creset e Fire Credit hanno quindi conseguito la certificazione UNI ISO 37001:2016.

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

- omaggi e spese di rappresentanza;
- sponsorizzazioni ed erogazioni liberali;
- rapporti con terze parti (fornitori e altri

soggetti che prestano la loro collaborazione al Gruppo);

- acquisti di beni e servizi e conferimenti di incarichi professionali;
- acquisto e gestione di partecipazioni e altri asset;
- selezione ed assunzione personale.

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



## POLITICHE E LINEE GUIDA ANTICORRUZIONE

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

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

- attività di sensibilizzazione presso i soci in affari affinché adottino, nelle attività di specifica competenza, politiche ed azioni per la prevenzione dei fenomeni corruttivi, rispettose delle prescrizioni di legge e coerenti con gli obiettivi dell'organizzazione;

- sensibilizzazione e formazione dei propri dipendenti alle tematiche della prevenzione del fenomeno corruttivo;

- previsione di modalità di segnalazione di sospetti in buona fede, o sulla base di una convinzione ragionevole, senza il timore di ritorsioni;

- perseguimento di qualsiasi comportamento non conforme alla politica per la prevenzione della corruzione con l'applicazione del sistema sanzionatorio dell'organizzazione;

- presenza di una funzione di conformità per la prevenzione della corruzione, cui viene garantita piena autorità e indipendenza;

- impegno al miglioramento continuo delle attività di prevenzione della corruzione.

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

In tale quadro, nel caso di somministrazione di percorsi formativi in e-learning, il personale risulta aver superato con successo le prove valutative finalizzate ad accertare la conoscenza del tema. Per quanto riguarda Fire Credit si segnala che la formazione non è avvenuta su piattaforma *e-learning* ma, in via eccezionale, tramite invio del materiale formativo via e-mail.

Tutti i fornitori, all'atto della qualificazione nell'apposito albo, sono tenuti a sottoscrivere ed accettare le condizioni generali di Gruppo,

che prevedono il pieno rispetto della normativa anticorruzione e dei principi del *Global Compact*.

Si segnala che non sono presenti azioni legali in corso o concluse durante il periodo di rendicontazione in materia di comportamento anticoncorrenziale e violazioni delle normative antitrust e relative alle pratiche monopolistiche nelle quali l'organizzazione è stata identificata come partecipante.

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

- illeciti penali, se riconducibili a fatti commessi da un dipendente nell'esercizio delle proprie mansioni;
- irregolarità amministrative e negli adempimenti contabili e fiscali;
- irregolarità in materia di Antiriciclaggio;
- violazioni di Codici di Condotta;
- violazioni della normativa interna;
- casi di potenziale conflitto d'interesse;
- favoreggiamento di una delle casistiche riportate nei punti precedenti.

Il sistema di *Whistleblowing* consente a dipendenti e collaboratori di segnalare tali comportamenti mediante un applicativo

informatico dedicato, accessibile tramite intranet aziendale, che garantisce la riservatezza e la protezione dei dati personali del soggetto segnalante o, in alternativa, attraverso appositi indirizzi e-mail dedicati.

Si segnala che, per il periodo oggetto della presente dichiarazione è pervenuta una sola segnalazione che a seguito di indagini è risultata infondata. I destinatari sono tutti i soggetti interni al Gruppo e i soggetti esterni che in forza di rapporti contrattuali prestano la propria collaborazione per la realizzazione della propria attività. In particolare, nella scelta dei propri partner commerciali, il Gruppo verifica che i principi etici su cui si basano le loro attività risultino allineati a quelli del proprio Codice Etico.



## RATING DI LEGALITÀ

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

Con le 3 stelle ottenute, le due Società si sono viste attribuire il punteggio più alto (in un range compreso tra un minimo di una ed un massimo di tre "stellette"), a testimonianza dell'impegno

nel porsi nei confronti dei propri clienti come partner affidabili e attenti al continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti.

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

Rating di legalità: ★★ ★  
AGCM - Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato

# Il Valore Condiviso

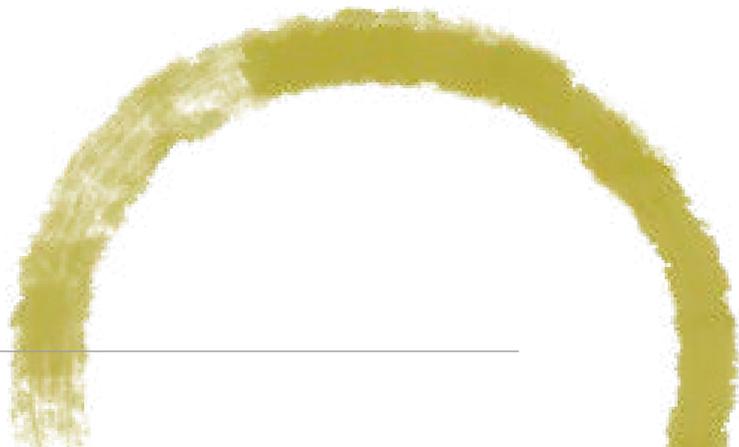
## La sostenibilità e la creazione del valore

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

Il Valore Economico è calcolato con riferimento ai valori tratti dallo schema legale

di Conto economico, diventando così un utile strumento per tutti gli *stakeholder* per comprendere gli impatti economici che il Gruppo stesso produce.

Fire è soggetta, inoltre, a revisione contabile da parte della società KPMG che garantisce la verifica della veridicità e la correttezza del Bilancio di Esercizio e Consolidato delle società di Fire. Al 31 dicembre 2021 il giudizio risulta positivo e altresì conforme agli *International Reporting Standards* adottati dall'Unione Europea.



# La creazione e la distribuzione del valore

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

Il valore economico generato complessivamente da Fire nel 2021 è stato di circa 55 milioni di euro (49 milioni nel 2020)<sup>2</sup>.

L'89% del valore generato nel 2021 è stato distribuito tra gli *stakeholder* come segue: il 55% ai dipendenti sotto forma di salari e benefit, il 30% sotto forma di costi operativi a consulenti, professionisti e altri fornitori,

mentre la restante quota - pari a circa 2 milioni di euro - distribuita alla Pubblica Amministrazione come imposte versate (3%), agli azionisti fornitori di capitale (1%) e alle comunità attraverso erogazioni liberali.



**Dario Amata**  
Chief Financial Officer Gruppo Fire

Valore economico direttamente generato e distribuito		
Dati in migliaia di €	2021	2020
Valore economico direttamente generato	54.652	49.126
Valore economico distribuito	48.547	44.953
<i>Costi operativi</i>	16.195	16.559
<i>Salari e benefit dei dipendenti</i>	30.143	26.534
<i>Pagamenti a fornitori di capitale</i>	436	385
<i>Pagamenti alla Pubblica Amministrazione</i>	1.703	1.467
<i>Investimenti nella comunità</i>	70	8
Valore economico trattenuto	6.105	4.173

# Sostenibilità della catena di fornitura

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

Una scelta consapevole, equilibrata, corretta e trasparente dei fornitori, infatti, assume rilievo in prima battuta per le stesse società, che hanno la possibilità di selezionare servizi/prodotti che

rispondano al meglio alle rispettive esigenze, e, di riflesso, per gli stessi *stakeholder* che ne beneficiano in via diretta o indiretta.

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

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

In un'ottica di miglioramento dei processi in forma continuativa si è prestata attenzione ad ottimizzare l'analisi ed il monitoraggio della catena di fornitura, con l'orientamento

In un'ottica di miglioramento e di digitalizzazione dei processi, l'Ufficio *Procurement* del Gruppo ha dedicato il primo semestre del 2021 all'implementazione di una piattaforma web che potesse migliorare e facilitare la gestione del proprio Albo Fornitori.

Grazie a questa piattaforma è possibile sottoporre a quei fornitori che volessero instaurare un rapporto commerciale con Fire un questionario di *self assessment*. Il questionario ha la finalità di attribuire un *rating* complessivo a ciascun fornitore in materia di sicurezza informatica, compliance, anticorruzione, sistema di controllo interno e Sostenibilità.

L'implementazione di questa piattaforma nel 2021 ha reso possibile, attraverso la raccolta e valutazione di dati e di informazioni, l'attribuzione di indicatori di *performance* che rendono possibile individuare e collaborare con una catena di approvvigionamento sempre più sostenibile e specializzata.

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

verso nuovi fornitori, anche nazionali, di minori dimensioni e di migliore qualità, con l'obiettivo di promuovere le risorse territoriali e di includere la sostenibilità nella catena di approvvigionamento.

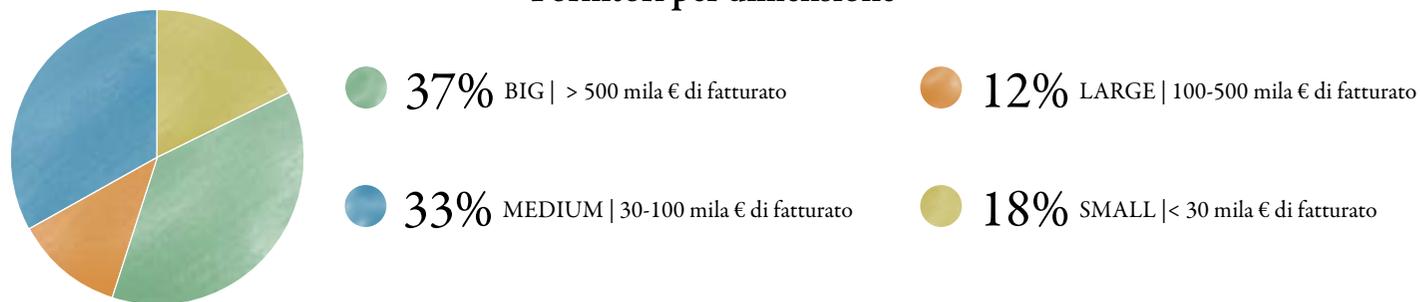
Nel corso del 2021, Fire si è avvalsa della collaborazione di oltre 1.300 fornitori (oltre 1.500 nel 2020), raggruppabili in cinque categorie e quattro fasce dimensionali, sulla base dei prodotti/servizi offerti e in termini di apporto di costi sul relativo fatturato.

Fire si impegna a collaborare, laddove possibile, con fornitori operanti nei territori di riferimento con l'obiettivo di supportare e favorire lo sviluppo dell'economia locale e creare valore. Nel 2021 il numero dei fornitori con cui Fire collabora si è ridotto del 13%, privilegiando i fornitori maggiormente qualificati e di minori dimensioni.



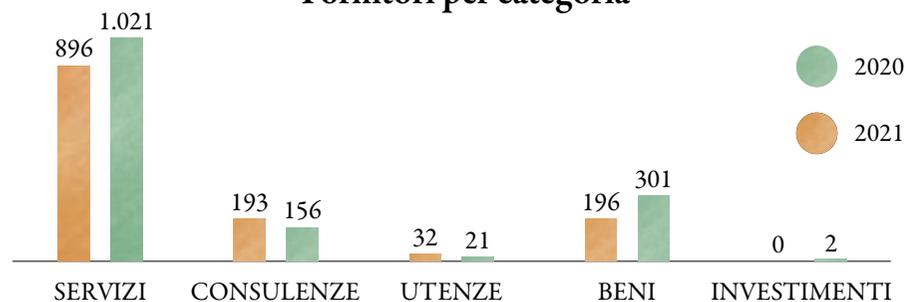
**Antonino Bicchieri**  
CEO di FireCredit -  
Chief Procurement Officer Gruppo Fire

### Fornitori per dimensione



Dati del grafico riportati nella Tabella n.2 dell'Annex

### Fornitori per categoria



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

### Fornitori per area geografica



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

Il processo in vigore di selezione, qualifica e monitoraggio dei fornitori prevede, da quest'anno, oltre ad una valutazione basata su requisiti etici, economici e tecnico-organizzativi, anche criteri specifici di natura **ambientale e sociale**.

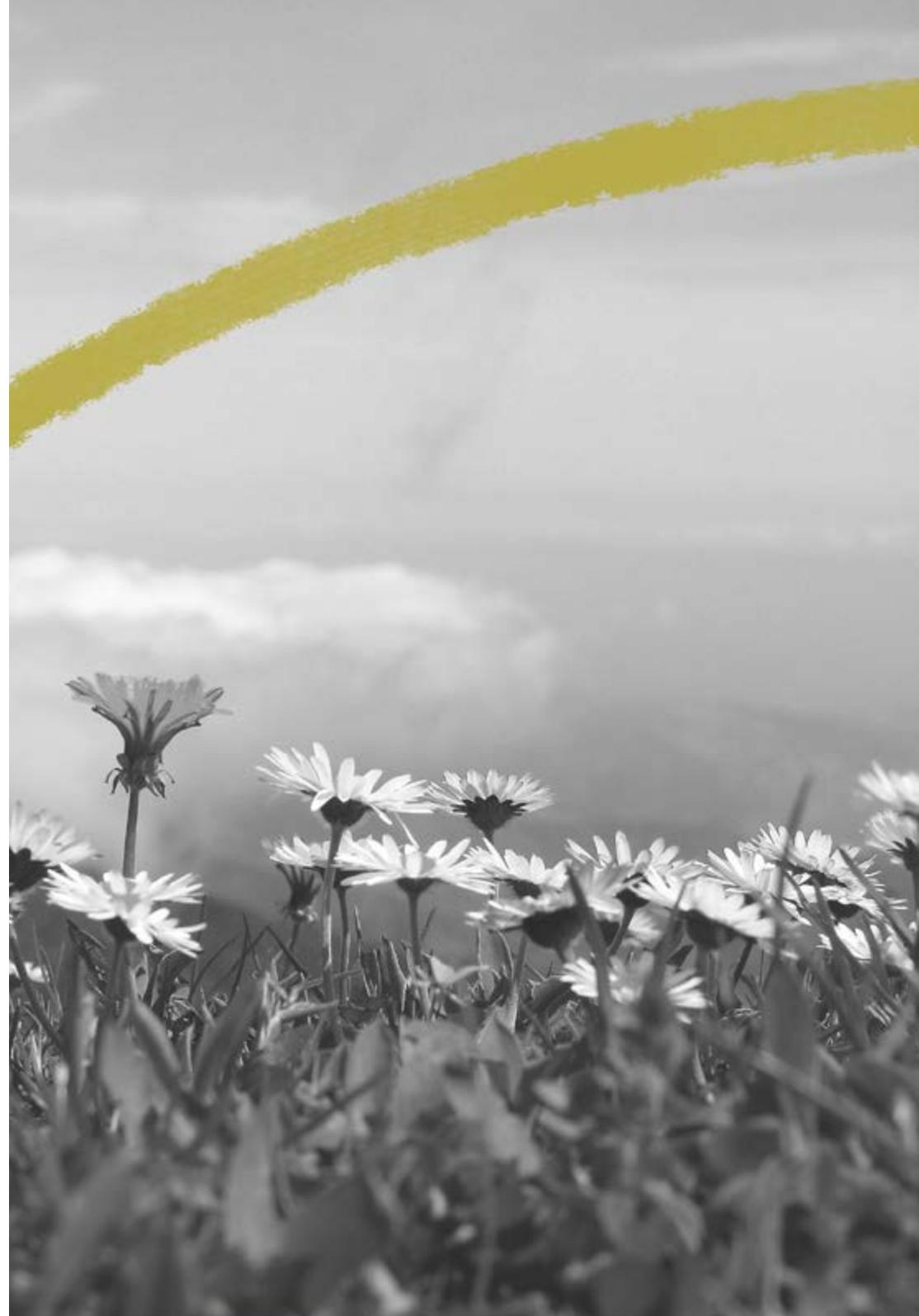
A partire dal secondo semestre del 2021 è iniziato il processo di qualifica dei fornitori iscritti all'Albo, attribuendo un *rating* anche in materia ESG con l'obiettivo di verificare il rispetto dei criteri minimi in materia di sostenibilità. Tale processo di qualifica si è

concluso per 60 fornitori e verrà esteso a tutta la catena di fornitura in linea con le tempistiche previste per il rinnovo della collaborazione.

Tutti i contratti di fornitura di servizi prevedono apposite clausole che vincolano le controparti al rispetto della normativa vigente in ambito previdenziale, assicurativo, di salute e sicurezza sul lavoro, nonché ad attenersi ai principi contenuti all'interno del Codice Etico di Gruppo e dei MOG 231 delle singole società con cui intrattengono rapporti.



**60 FORNITORI**  
sono stati sottoposti a  
*screening* secondo criteri  
ambientali e sociali



# L'attenzione ai clienti

## La sinergia con le Società Committenti

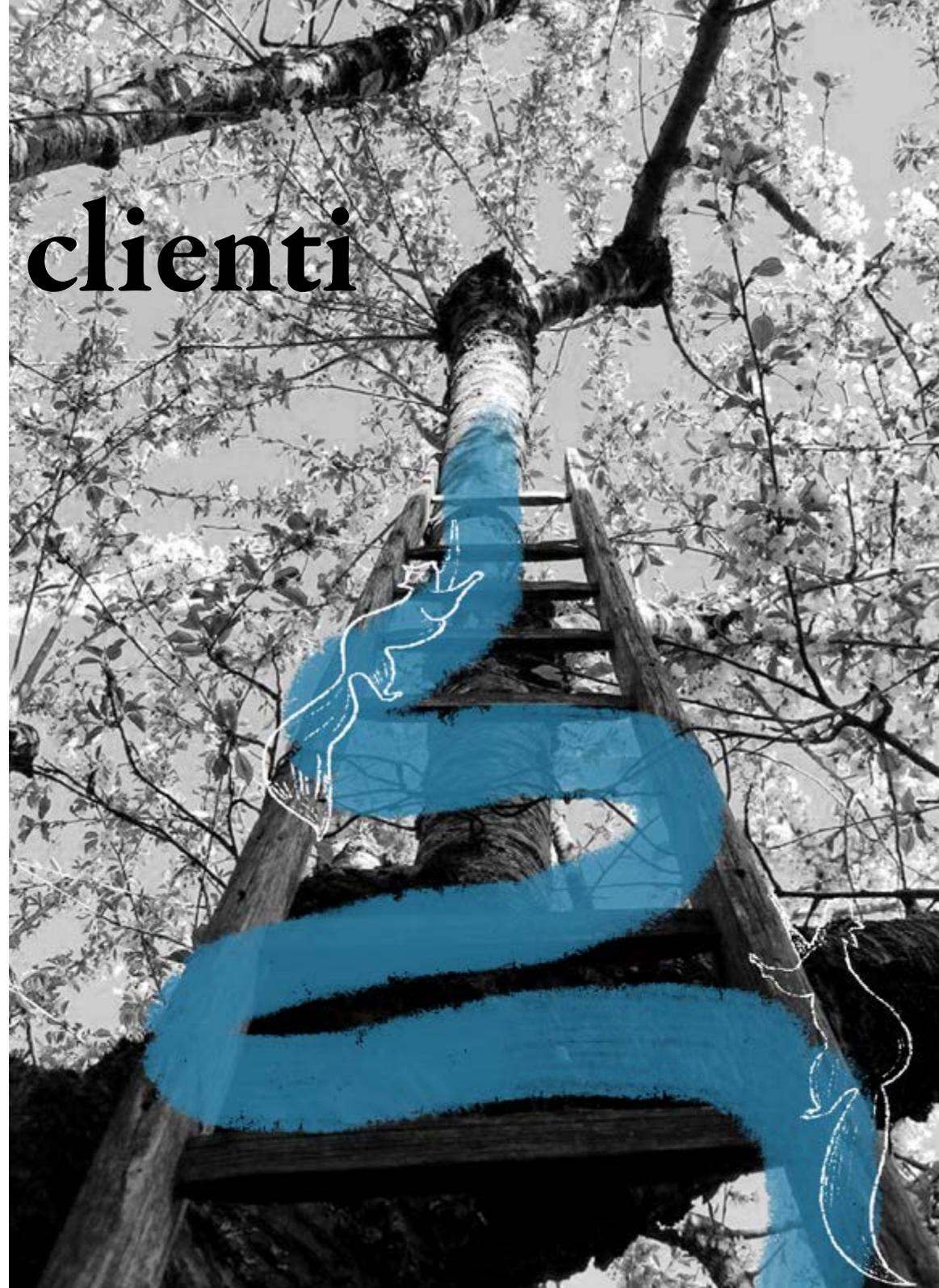
**L**a Relazione con le committenti è un tema di primaria importanza per il Gruppo Fire dal momento che la creazione di rapporti duraturi genera valore per entrambe le parti, a testimonianza di ciò **oltre il 50%** del fatturato di Gruppo è attribuibile a clienti con i quali Fire intrattiene un rapporto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

A differenza del pensiero collettivo, diffuso in passato, che considerava chi non ripaga il proprio debito un soggetto da “aggreddire”, per il Gruppo Fire quello stesso soggetto – inserito all’interno di un processo di gestione strutturato e organizzato – ha conquistato il ruolo di **cliente da curare** e da recuperare a una gestione normale. Così, il *credit*

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

Il Gruppo Fire nell’attività di credit management dà assistenza, cerca soluzioni, fornisce consulenze.

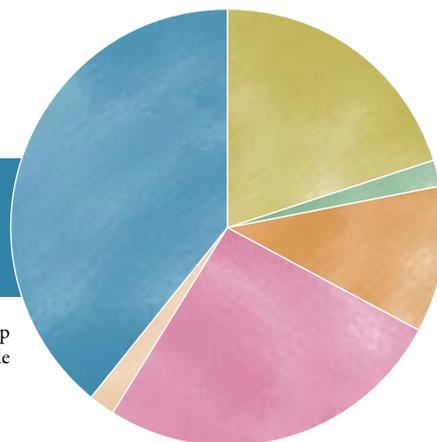
È in ragione di questa evoluzione, di cui Fire continua a essere motore propulsore, che la gestione delle relazioni con i soggetti committenti è sempre stata strutturata secondo un approccio che mira alla **comprensione nonché alla organizzazione delle peculiari esigenze delle committenti.** Queste ultime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



Nel 2021 il Gruppo Fire ha stipulato 46 nuove partnership, di cui 18 con Enti Pubblici contrattualizzati con la società Creset.

## + 46 Nuove Partnership

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



- 20% Bancario
- 2% Commerciale
- 11% Finanziario
- 26% Utilities
- 2% NPL
- 39% Enti pubblici

CLIENTI DEL GRUPPO	2021	2020
Bancario	46	47
Finanziario	38	41
Commerciale	27	21
Utilities	54	27
NPL	15	14
PA	322	327
<b>Totale</b>	<b>502</b>	<b>477</b>



**Antonio Bommarito**  
 Head of Sales & Business  
 Development Gruppo Fire -  
 Presidente di CRESET

La relazione con la clientela si svolge anche grazie all'implementazione di un sistema di *Customer Relationship Management* - che consente al Gruppo di gestire il proprio portafoglio clienti in modo continuativo,

definendo strategie e campagne di marketing orientate al miglioramento della relazione con le controparti - e mediante continui investimenti in sistemi, strutture e risorse.

## L'innovazione nella fornitura di servizi e la ricerca del cambiamento utile

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

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

costante ricerca della qualità del servizio. La politica dell'innovazione per Fire consiste nel tradurre i risultati della ricerca svolta in ambito tecnologico e di processo, in servizi nuovi e migliori, al fine di restare sostenibili e competitivi sul mercato, migliorando la qualità percepita e reale del servizio offerto.

La gestione del recupero crediti richiede sempre di più una visione organizzativa, di processo e prodotto di medio-lungo periodo; questo è necessario per anticipare le tendenze del mercato e per stimolare la generazione di idee, di nuove proposte di valore, di nuovi modelli di business sulla base sia della propria visione, sia in risposta alle già citate tendenze.



## LE INIZIATIVE DEL 2021

Il Gruppo ha messo in piedi diverse soluzioni per sostenere i clienti committenti mantenendo fermo l'obiettivo ultimo di garantire la massima tutela ai clienti finali, tra queste:

- Proposta di gestione proattiva del *performing* e delle moratorie, con iniziale attività di *courtesy call* volta per valutare la situazione economica e le eventuali difficoltà del cliente finale in modo da individuare tempestivamente i profili di rischio su cui intervenire preventivamente con soluzioni mirate (es. inserimento in *watch-list* di monitoraggio, attivazione misure di *forbearance*, attivazione soluzioni di lungo termine quali mutuo di consolidamento / nuove garanzie, etc.);
- Proposta di gestione degli UtP - SME e *Individual* – attraverso una stima del valore atteso dalle possibili operazioni (NPV-Net Present Value) (ristrutturazione, DPO, liquidazione) finalizzata all'individuazione di soluzioni sostenibili per il debitore (es. calcolo massima rata sostenibile per rimodulazione piano di ammortamento);
- Supporto ai Confidi nel processo di erogazione del credito, rilascio e gestione delle garanzie emesse a fronte degli interventi in tema di liquidità. Il servizio si rivolge a tutte le fasi di gestione: istruttoria e delibera, monitoraggio del portafoglio per attività di prevenzione, *due diligence* pre-escussione della garanzia, valutazione della situazione economica e dell'eventuale possibilità di ristrutturare il credito, gestione *lifetime* dei portafogli di credito diretto e dei portafogli garantiti;
- Promozione di nuove modalità di interazione e di soluzioni digitali di *remote payment* ("Pay By Link");
- Per i clienti appartenenti al settore delle *Utility*, supporto, in modalità *customer care*, nel processo di richiesta dell'autolettura del contatore e bonifica dei dati anagrafici e gestione dei riscontri.

Innovare quindi è strategico, se non vitale per un'organizzazione come quella del Gruppo Fire, che si confronta con *player* sempre più strutturati e competitivi anche sul piano dell'innovazione e della tecnologia applicata alla *collection*.

Nel contesto dell'innovazione sono due le direttrici rilevanti:

- la **digitalizzazione dei processi interni** con l'impiego anche di Intelligenza Artificiale, perché la gestione di masse sempre più importanti di pratiche richiede un approccio "sostenibile" all'utilizzo delle risorse e per garantire sostenibilità bisogna

porre una forte attenzione all'efficienza e quindi alle tecnologie che possono sostenerla;

- l'**offerta di soluzioni digitali** per facilitare e velocizzare sia il contatto con il debitore che le modalità per risolvere le posizioni debitorie. Questo punto assume sempre più rilevanza per l'utilizzo da parte delle masse di strumenti digitali per dialogare e stare connessi con il mondo.

Da sempre la scelta organizzativo-strategica per affrontare questi temi è stata il mantenimento in capo alla capogruppo dell'area specialistica: **Technology, Innovation & Process**

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

L'ampiezza e l'importanza delle tematiche d'innovazione, digitalizzazione e sicurezza delle informazioni ha richiesto una segmentazione e specializzazione dell'area tecnologica in modo da offrire competenze puntuali:



Giuseppe Motta  
Chief Technology Officer Gruppo Fire

Per l'innovazione e la digitalizzazione, oltre alle risorse finanziarie come da piano e agli investimenti in tecnologia informatica, sono dedicate 50 persone del settore Technology, Innovation & Process Management oltre ai Partner e consulenti impegnati nel progetto di ricerca con il M.I.S.E. avviato a gennaio 2021 (Progetto Mirc0).



I.C.T.

Ingegnerizzazione dei sistemi informatici, progettazione e distribuzione di sistemi per lo *smart-working*, progettazione e sviluppo *web-software*, *Import* dati con sistemi d'*injection* assistiti da *software*; *export* dati con sistemi robotizzati; *cybersecurity*



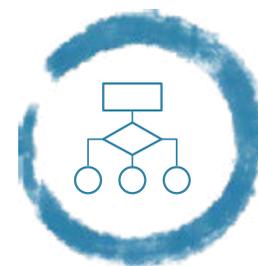
Analytics

*Business Intelligence*, *Process Engineering* attraverso *tool* di B.P.M., *Advanced Analytics & Dashboarding*



Artificial Intelligence

Progettazione di *machine learning* per l'analisi automatica dei dati e lo *scoring*; automi basati sull'intelligenza artificiale per il riconoscimento e la classificazione documentale; *chat bot* che dialogano in NLP



Process Management

Distribuzione in azienda dell'approccio lean per l'analisi, progettazione e miglioramento dei processi interni; presidio dei sistemi di gestione certificati ISO



Innovation

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

Sul fronte della responsabilità sociale, la spinta all'innovazione ed alla digitalizzazione ha generato impatti positivi su tutti gli *stakeholder*:

- per i clienti committenti, la capacità di potersi adattare in maniera rapida alle richieste, oltre a garantire propositività nell'innovazione di processo e di prodotto;
- per i clienti finali, canali di contatto e pagamento *smart*, un approccio alla *collection* più sostenibile in un periodo difficile come quello trascorso;
- per le persone di Fire, continuità e facilità nella gestione del lavoro, grazie all'introduzione di tecnologie per lo *smart working*;
- per gli investitori la continua crescita di valore dell'azienda, derivante dalla capacità di mantenere mercato in un periodo difficile, anche grazie alla crescita tecnologica, alla digitalizzazione, alla crescita dei presidi di *cybersecurity* e quindi in generale alla crescita della qualità offerta.

L'impegno che il Gruppo Fire assume nei confronti dei suoi *stakeholder*, attraverso un approccio all'innovazione continua, è quello di garantire:

- risultati di business sostenibili sul fronte dell'impiego delle risorse materiali e umane;
- modelli operativi di *digital collection*, sostenibili per i clienti delle nostre committenti;
- proposte di valore sostenibili per le nostre committenti.

Nel 2021, tale impegno si è concretizzato nell'avvio e completamento di numerose iniziative nei seguenti ambiti, di seguito riportate:

Ambito	Iniziative
Ricerca industriale e sviluppo sperimentale	Avviato il 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> . Il progetto iniziato a gennaio 2021 avrà una durata di 36 mesi.
Digital Self Collection	Integrati i sistemi di pagamento digitale; Avviato il portale per la <i>self-collection</i> ; Messa in produzione la <i>Web-Chat</i> per la <i>collection</i> asincrona.
Robotizzazione e Work Flow Engine	Messi in produzione più di 35 <i>robot</i> per l'esecuzione di attività amministrative di <i>routine</i> ; Implementate evoluzioni del " <i>work flow engine</i> " per l'automazione dei processi di <i>collection</i> .
Artificial Intelligence	Avviate 40 <i>Machine Learning</i> che sviluppano lo <i>scoring</i> di recuperabilità delle pratiche post acquisizione.
Analytics	Progettate nuove <i>Dashboard</i> per il monitoraggio delle attività di <i>Cross Collection</i> e <i>Back-Office</i> .
ICT Software	Adozione di un nuovo software per la gestione del <i>procurement</i> ; Messa in produzione del <i>CRM Dynamics</i> per le attività di <i>Sales</i> e <i>Contract</i> .

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

Tra i principali presidi di sicurezza implementati nel 2021, riportiamo di seguito i principali:

- implementazione della *Multi Factor Authentication* per l'accesso in VPN
- attivazione di un *Security Operation Center* per il presidio H24/7
- integrazione di tecnologie EDR nei sistemi di sicurezza
- introduzione di un sistema SIEM avanzato
- ampliamento dell'infrastruttura di *Virtual Machine*

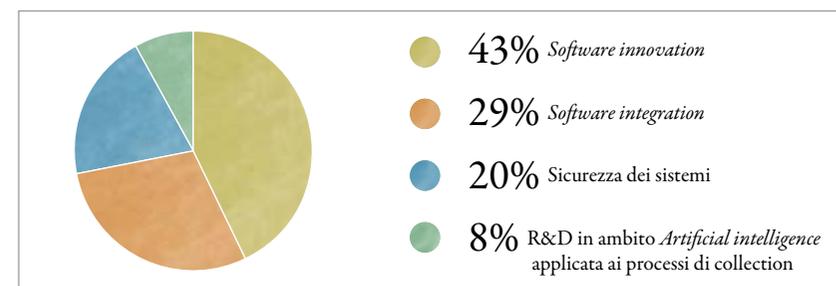
L'attività di ricerca in area *R&D* e *Process Management* è stata finalizzata al miglioramento del livello di efficientamento dei processi anche attraverso l'automazione e al rafforzamento del programma di integrazione di strumenti di *Machine Learning* all'interno dell'architettura software applicativa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

Nell'anno 2021, gli investimenti in hardware e software risultano pari al 2,4% del fatturato totale, a dimostrazione dell'importanza che il Gruppo assegna a tali tematiche e di quanto queste siano centrali all'interno delle strategie aziendali per il miglioramento del posizionamento competitivo e la creazione di valore nel breve, medio e lungo periodo.

Investimenti in hardware e software	2021	2020
Totale investimenti in software	867.737 €	1.038.331 €
Totale investimenti in hardware	420.964 €	196.541 €
<b>Totale investimenti in software e hardware</b>	<b>1.288.701 €</b>	<b>1.234.872 €</b>
<b>% degli investimenti sul fatturato totale</b>	<b>2,4%</b>	<b>2,5%</b>

Come si evince dalla tabella, in continuità con l'anno 2020, anche il 2021 è stato caratterizzato da una prevalenza di investimenti in ambito software principalmente volti a rafforzare i presidi di sicurezza informatica.

In particolare, si è investito:



Gli investimenti in hardware hanno subito un incremento rispetto al 2020 per effetto dell'avvio del processo di sostituzione di 160 *workstation* fisse con altrettanti *notebook*.



## UNO SGUARDO AL 2022

Vista l'importanza dell'innovazione per il Gruppo Fire, nel 2022 è prevista la costituzione di una nuova Unità "**Innovation & Digital Transformation**", a riporto diretto del CEO, interamente dedicata a uno degli elementi più strategici per la crescita di Fire nella collection: la **trasformazione digitale**.

Si tratta di un ruolo strategico all'interno del Gruppo con il principale compito di accompagnare l'azienda nel processo di digitalizzazione e innovazione gestendo l'evoluzione dei cambiamenti in senso digitale e la crescita di una cultura d'**impresa orientata al digitale**. La trasformazione concreta che la funzione *Innovation & Digital Transformation* dovrà mettere in atto riguarda il modello di **business** aziendale e i **processi produttivi**.

## Progetto MIRC.0 - Macchina Intelligente Recupero Crediti



Importo complessivo  
del progetto:

€ 4.720.843,75

Durata del progetto:

36 mesi

Nel 2021 Fire S.p.A, in collaborazione con l'Università di Messina ed Expert A.I. S.p.A ha avviato il progetto Mirc.0, finanziato dal M.I.S.E. con l'obiettivo di creare un sistema a supporto delle decisioni in grado di:

- guidare le scelte delle risorse che operano sul processo di recupero;
- realizzare sistemi che possano aiutare il debitore nel risolvere la propria posizione debitoria.

Il *credit recovery* del futuro richiederà sempre di più processi di *customer service* evoluti e digitali ed una modalità per affrontare questa tendenza è inserire elementi di virtualizzazione nel processo di *credit recovery*. Ciò significa poter

replicare il comportamento umano attraverso strumenti di intelligenza artificiale, rendere i dati «parlanti» per guidare il *collector* attraverso un processo operativo auto-adattivo e dinamico.

**Creare quindi un sistema a supporto delle decisioni in grado di guidare le scelte delle risorse che operano sul processo di recupero per tendere alla realizzazione di sistemi di *self-collection* che possano aiutare il debitore nel risolvere la propria posizione debitoria.**

Un sistema decisionale che possa agire sia sul processo di gestione delle singole posizioni affidate, sia sul processo di recupero dei lotti di crediti affidati. Una macchina intelligente in grado di orientare la gestione operativa delle singole posizioni, tenendo in conto diversi

fattori tra i quali:

- le tipologie di debitore: Famiglie, SME, Corporate,
- le tipologie di processo: stragiudiziale, legale
- le garanzie immobiliari: secured/unsecured

Il *Decisional engine* potrà essere applicato sia a supporto della *collection* assistita che a supporto della *self collection* e si potrà applicare sia in settori quali: Telco e parte dell'universo Utility, Pubblica Amministrazione e partecipate o PMI nel B2B ed al mondo NPL.

## Qualità dei servizi offerti

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

Tale monitoraggio è parte integrante di un *framework* operativo e gestionale definito dal sistema di gestione della qualità adottato dal Gruppo e **certificato ISO 9001:2015** (Fire S.p.A, Creset S.p.A, Fire Credit S.r.l.). Si compone di una serie di indicatori di prestazione a carattere qualitativo e quantitativo; ne fanno parte indicatori di *performance* rispetto ai target attesi, di

movimentazione delle posizioni in termini di incasso e di tempistiche di trasmissione dei flussi informativi.

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

L'elevato standard di qualità raggiunto dai servizi offerti dal Gruppo è testimoniato dall'assenza di esiti negativi in tutti gli *audit* condotti dalle Società Committenti nel corso del 2021. A seguito degli audit condotti, tutte le committenti hanno proseguito la relazione commerciale con Fire.

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

Verifiche delle committenti	2021	2020
Audit condotti dalle committenti	13	9
Altre verifiche dalle committenti attraverso questionari	15	12



## UNO SGUARDO AL 2022

Nel 2022 il Gruppo Fire proseguirà nel processo di innovazione tecnologica avviato nel 2021 con azioni volte ad aumentare la sostenibilità sia dei processi di contatto con i nostri interlocutori sia dei processi di gestione interni.

Tra le principali azioni:

- attivazione di sistemi per la gestione dei contatti multicanale (voce, sms, chat);
- implementazione di soluzioni di mercato avanzate per incrementare le funzionalità di *self-collection* in modo da rendere sempre più sostenibile il rapporto con il cliente delle nostre committenti;
- ampliamento delle funzionalità dell'attuale portale di *self-collection*, introducendo la modalità di accesso in Web-APP;
- introduzione nelle comunicazioni epistolari *layout smart* che possano rendere sempre più facile il dialogo con i nostri interlocutori;

- potenziamento ed estensione dell'applicazione dei canali di chat asincrona al maggior numero di mandati;
- realizzazione di BOT nei processi di *web-chat*;
- dematerializzazione delle ricevute di pagamento e dei documenti cartacei propri dei processi legali;
- introduzione nella gestione dei portafogli NPL dell'intelligenza artificiale per l'analisi documentale;
- estensione dell'impiego della *Robotic Process Automation* per rendere più efficienti i processi e concentrare le risorse nelle attività ad alto valore aggiunto;
- incremento delle funzionalità degli applicativi per la collection attraverso un maggior ricorso a metodologie di *Work Flow Management*.

## La sicurezza dei dati e delle informazioni

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

In ragione della natura dell'attività svolta e dell'utilizzo massivo di apparecchiature informatiche per l'erogazione dei propri servizi, il Gruppo si trova a gestire una grande quantità di dati e informazioni di natura personale che riguardano non soltanto le committenti e i clienti finali, ma anche le proprie risorse (in quest'ultimo caso anche dati "particolari"). Per questo motivo, **l'obiettivo principale di Fire è quello di garantirne la protezione implementando i migliori standard di sicurezza** e rimanendo costantemente aggiornati rispetto alle novità normative in materia.

La sicurezza delle informazioni e dei dati trattati dalle società del Gruppo, quali titolari o quali responsabili, secondo giusta nomina da parte delle rispettive committenti, è di primaria importanza per le conseguenze che eventuali incidenti potrebbero determinare, anche in presenza di possibili pregiudizi per i soggetti interessati ai trattamenti. La gestione dei dati operati dalle società del Gruppo quali responsabili è peraltro di tipo massivo, ai sensi del **GDPR**, con la necessità di predisporre gli opportuni e proporzionati presidi.

La gestione sicura delle informazioni e dei dati trattati dal Gruppo Fire, effettuata con la consulenza del GDPO, rappresenta un *driver*

nella scelta delle società del Gruppo come *provider* dei servizi di gestione del credito, anche al fine di garantire un trattamento che ponga il Gruppo Fire, nonché le committenti/titolari del trattamento, al riparo dalle ricadute, tanto da un punto di vista normativo, quanto sotto il profilo reputazionale.

La gestione dei dati personali è disciplinata da apposite procedure aziendali volte a garantire un adeguato livello di protezione. In particolare, in ottemperanza a quanto stabilito nel GDPR, il Gruppo Fire ha provveduto a:

- designare il **Responsabile della protezione dei dati**;
- effettuare il **Data Protection Impact Assessment**;
- predisporre i **Registri dei Trattamenti** di cui all'art. 30 GDPR;
- adeguare il contenuto delle informative secondo le disposizioni di cui agli artt. 13 e 14 GDPR;
- disciplinare il processo di **gestione di eventuali data breach**;
- mettere in atto misure tecniche e organizzative atte a garantire un **livello di sicurezza adeguato** al rischio connesso alle attività di trattamento.

Con l'obiettivo di dotarsi di una struttura organizzativa e di un corpus procedurale efficace in ambito di protezione delle informazioni e tutela della privacy, a partire dal 2016 le società operative del Gruppo (Fire

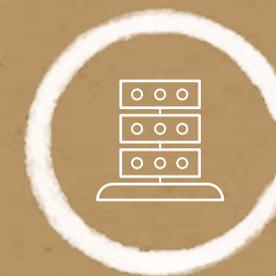
S.p.A, Creset e Fire Credit) hanno adottato un sistema di gestione certificato secondo la norma **ISO 27001:2013**, lo standard internazionale che definisce i requisiti di un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni.

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

Il personale è altresì tenuto al rispetto del Regolamento sulla sicurezza delle informazioni e sull'uso dei sistemi informatici, adottato dal Gruppo Fire, suscettibile di dar luogo a opportuni provvedimenti in caso di mancato rispetto delle disposizioni ivi contenute.

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

Peraltro, al fine di dare concreta attuazione ai requisiti di cui all'art. 25 GDPR (protezione dei dati fin dalla progettazione e protezione per impostazione predefinita) prima di avviare attività e/o progetti che prevedano, in particolare, l'uso di nuove tecnologie che possano presentare un rischio potenziale per la protezione dei dati personali, viene effettuata una preventiva valutazione dell'impatto dei trattamenti sulla protezione dei dati personali, nei termini di cui all'art. 35 del GDPR. Ciò



Nell'anno 2021 l'infrastruttura del Gruppo Fire è stata vittima di un incidente informatico prontamente risolto.

Con il supporto di primarie società specializzate sono state raccolte ed analizzate le evidenze necessarie ad identificare un piano finalizzato alla bonifica dei sistemi e alla rimozione delle persistenze in modo da ricondurre la società verso la totale messa in sicurezza di fronte alla tipologia di attacco. Al termine dell'attività di bonifica l'attaccante, infatti, è stato estromesso dai sistemi aziendali non avendo più possibilità di accedervi. L'azienda ha messo in produzione tutta una serie di processi e tecnologie atte ad individuare eventuali futuri comportamenti anomali di sistemi e applicazioni. Queste misure rendono Fire in grado di reagire proattivamente a nuove minacce *cyber*.

anche sulla scorta della valutazione d'impatto della protezione dei dati (DPIA), condotta congiuntamente col GDPR.

**Claims & Disputes** è la funzione aziendale, appartenente alla funzione *Legal, Compliance & Trade Associations* e supportata dal DPO, che si occupa della gestione dei reclami, ivi incluse eventuali denunce e/o richieste di chiarimenti provenienti da Enti Regolatori, compresa l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, e delle richieste di esercizio dei diritti degli interessati.

Il Gruppo Fire con apposita procedura

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

Per la gestione degli incidenti di sicurezza è prontamente attivato il Team di Gestione Crisi. Eventuali incidenti di sicurezza sono tracciati attraverso il sistema di *ticketing* aziendale. È stato altresì predisposto idoneo registro funzionale al censimento di eventuali violazioni dei dati personali.

Nel corso del 2021, come nell'anno 2020, non

**risultano pervenute comunicazioni classificabili come "denunce" da enti regolatori.**

Sono invece pervenute, durante l'anno, n.3 comunicazioni da parte del Garante per la Protezione dei Dati Personali, con cui l'Autorità ha comunicato l'avvenuta chiusura di due procedimenti avviati durante il 2020 e di un procedimento avviato durante il 2021, senza che di fatto sia stata riscontrata alcuna violazione, da parte di Fire S.p.A., della vigente normativa a tutela della *privacy*.



**Vittorio Colomba**  
Data Protection Officer



## PRINCIPI FONDAMENTALI IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

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

- **liceità, correttezza e trasparenza** (GDPR, Art.5, c.1, lett. a): ogni trattamento di dati è legittimato da specifici requisiti, quali un consenso espresso dell'interessato, un obbligo di legge, un contratto tra le parti, un interesse legittimo del titolare. I dati sono trattati in modo corretto e trasparente nei confronti dell'interessato;
- **finalità** (GDPR, Art.5, c.1, lett. b): i dati personali sono raccolti e trattati solo per finalità 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, 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.

# La tutela dei diritti del cliente finale

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

Il Gruppo adotta un approccio volto alla puntuale comprensione dei bisogni e delle esigenze del cliente committente e del cliente finale, cercando di mediare tra interessi non sempre convergenti. L'obiettivo perseguito è quello di costruire un rapporto duraturo con le committenti - nel 2021 in alcuni casi anche ultraventennale - che generi valore nel tempo e, allo stesso tempo, facilitando il dialogo tra le committenti e i clienti finali, i cui interessi non sono sempre convergenti.

Proprio nell'ultimo biennio, a seguito dei

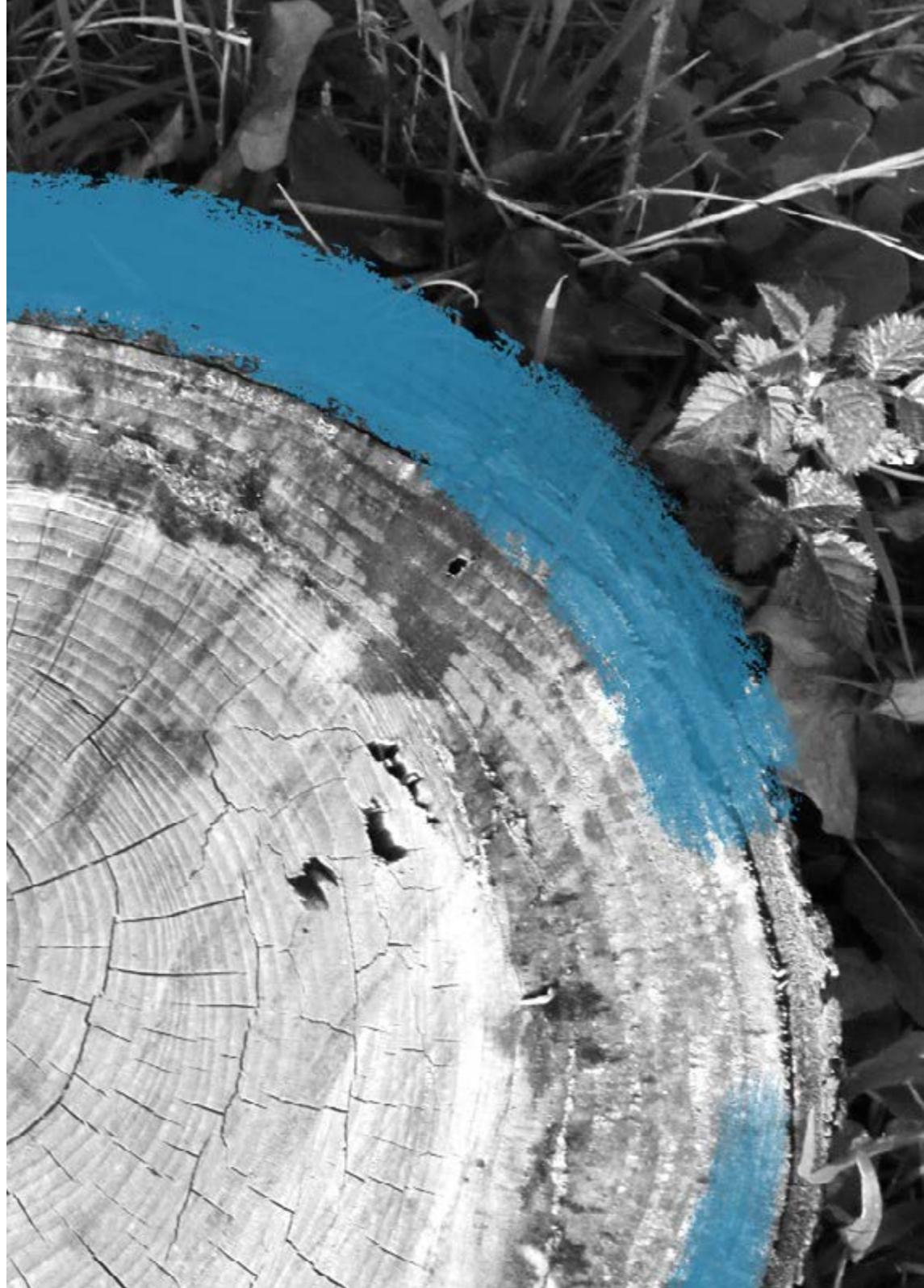
nuovi e sempre più fragili equilibri economici, il ruolo di Fire come "mediatore" tra i grandi clienti committenti e i sempre più provati clienti finali è stato importante.

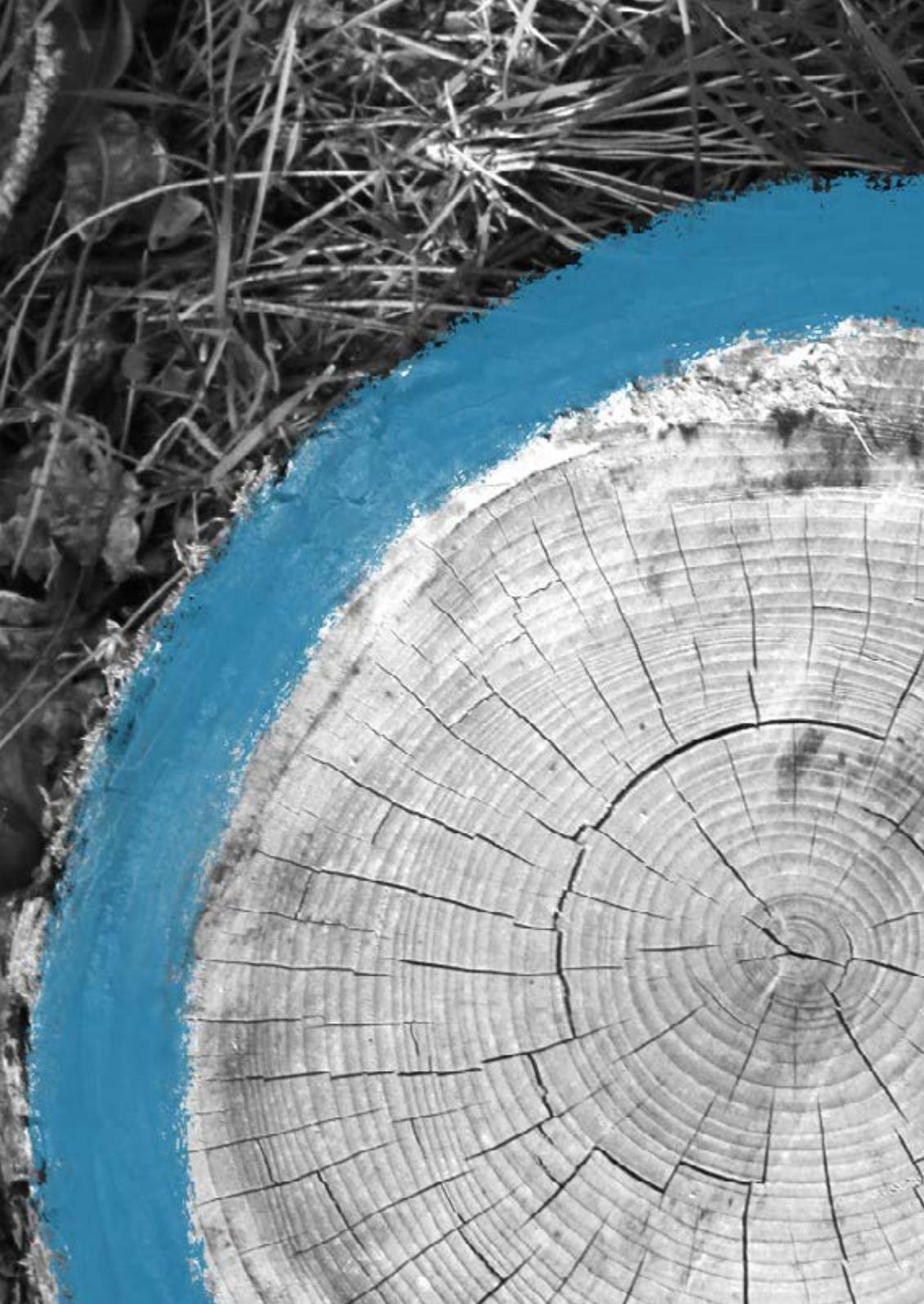
Grazie ai propri servizi offerti in un momento di particolare difficoltà, il Gruppo - insieme con altri attori quali governo, istituti bancari / finanziari, etc. - ha infatti agito nel senso di ripristinare l'equilibrio tra interessi di creditori e debitori contribuendo a sostenere, al contempo, l'economia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

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

L'obiettivo di Fire è quello di porre in essere tutte le attività necessarie affinché la legittima pretesa del creditore trovi la sua naturale soddisfazione ed il cliente finale adempia regolarmente alle obbligazioni contrattuali, risolvendolo dal "peso" dei debiti e, in tempi ragionevoli, ridandogli "valore" sul mercato e garantendo che tale attività avvenga sempre nel rispetto dei diritti del cliente finale.

La tutela del cliente finale viene perseguita dal Gruppo in conformità con i principi espressi nel proprio Codice Etico. Inoltre, il Codice di Autoregolamentazione di settore, in ossequio ai dettami del quale si conformano le società





del Gruppo, prevede, quale principio generale, come le società di gestione del credito debbano avere cura di formare i propri incaricati affinché i contatti con il Consumatore/Debitore siano improntati a buona educazione e rispetto, non vengano insistentemente reiterati e siano, in ogni caso, finalizzati ad instaurare un percorso di confronto concordato in merito alle cause dell'insolvenza e alle possibili soluzioni.

In relazione ai servizi di fiscalità locale erogati da Creset, si precisa che questi sono resi nel rispetto dello Statuto del Contribuente (L. 27 luglio 2000 n. 212).

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

È stata a tal fine implementata apposita procedura aziendale per l'attività di c.d. "remediation training". La procedura prevede

la possibilità di un intervento da parte di una risorsa specializzata ed a ciò dedicata, tramite uno o più incontri individuali con operatori di *phone collection*, cui vengono erogati specifici *refresh* formativi, ulteriori rispetto a quelli periodicamente già previsti. Ciò non soltanto nell'ipotesi di accoglimento delle lamentele pervenute, ma anche laddove, pur in presenza di una rimostranza infondata, si ravvisi l'opportunità di elevare, in prospettiva futura, il livello qualitativo del servizio offerto da uno o più collaboratori.

Il Gruppo Fire è infatti fautore di un dialogo costruttivo e consulenziale con clienti finali, con l'obiettivo di instaurare un rapporto di fiducia che renda possibile tutelare i diritti e gli interessi delle committenti nel rispetto dei diritti degli obbligati.

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

In caso di reclamo circa la qualità del servizio offerto è responsabilità del Gruppo rispondere in modo soddisfacente ed esauriente al reclamante, entro un termine di 20 gg. (termine ancor più breve di quello di 30 giorni previsto dal Codice di Condotta), prevedendo anche la possibilità di affidare la

risoluzione della controversia a un Organismo di Autoregolamentazione.

Le modalità di presentazione e gestione dei reclami, inerenti all'attività di gestione e tutela del credito, sono rese note al cliente finale tramite il sito web istituzionale.

Il cliente finale è altresì reso edotto della possibilità di ricorrere gratuitamente al Forum UNIREC-AA.CC. per attivare la procedura di conciliazione paritetica qualora l'Organizzazione non provveda a dare riscontro al reclamante nei termini previsti dal Codice di Condotta o, ancora, qualora il riscontro fornito dall'Organizzazione sia ritenuto inadeguato.

In relazione a Fire Credit, in ottemperanza alle vigenti disposizioni normative rumene, sul relativo sito aziendale è riportato il link che consente al cliente finale di effettuare segnalazioni verso ANPC (Autorità per la

Protezione dei Consumatori). Sul sito, nella sezione contatti, è altresì reso disponibile l'indirizzo a cui i debitori possono inviare un reclamo direttamente alla società.

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

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

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

Nel 2021 si è registrato un decremento, rispetto al 2020, nella ricezione di richieste di relazioni da mandante per numero assoluto (n. 753 nel 2021 - n. 806 nel 2020); la percentuale di **incidenza di reclami sulle richieste di relazioni da mandante sulle pratiche affidate si attesta sempre su percentuali inferiori allo 0,1%**.

Nel 2021 Fire ha condotto un'analisi su clienti *retail* supportati nella gestione del proprio debito, al fine di valutare la consapevolezza finanziaria degli stessi post debito. Da tale analisi emerge che gli italiani sono tendenzialmente cauti nel richiedere forme di credito, consapevoli delle proprie capacità di far fede ai pagamenti e degli impegni finanziari assunti, ma soprattutto dell'importanza di aprire un dialogo con gli istituti di credito ai primi segnali di difficoltà.

I dati emersi, pur collocandosi nel quadro di un Paese con un livello di alfabetizzazione finanziaria tra i più bassi in Europa, come riportato nell'ultima rilevazione IACOFI condotta dalla Banca d'Italia a dicembre 2020, mettono in luce alcune peculiarità. La maggioranza delle persone ascoltate, pur divenuta "cliente finale" di Fire per risolvere la propria situazione di debito, si è dichiarata consapevole degli impegni finanziari assunti, delle eventuali conseguenze di un mancato pagamento e della propria capacità di far fede ai pagamenti. Si tratta dunque di soggetti consapevoli dei propri limiti e cauti nella gestione finanziaria e dunque in situazione di difficoltà di pagamento per motivi diversi da un'eccessiva propensione al rischio.

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

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

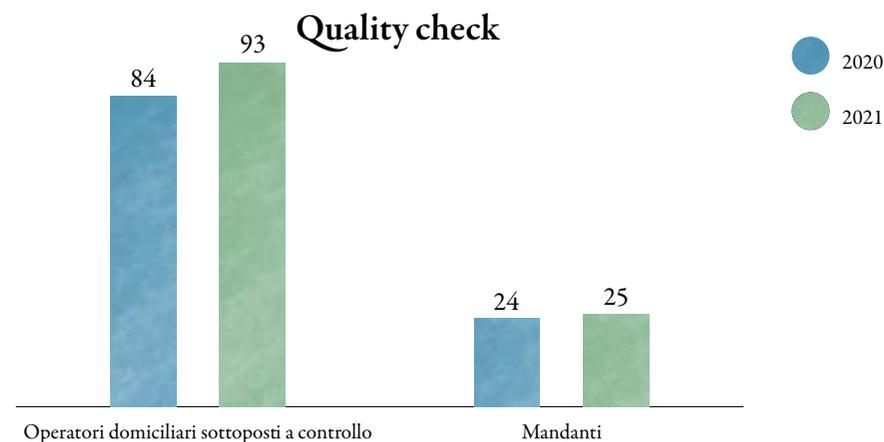
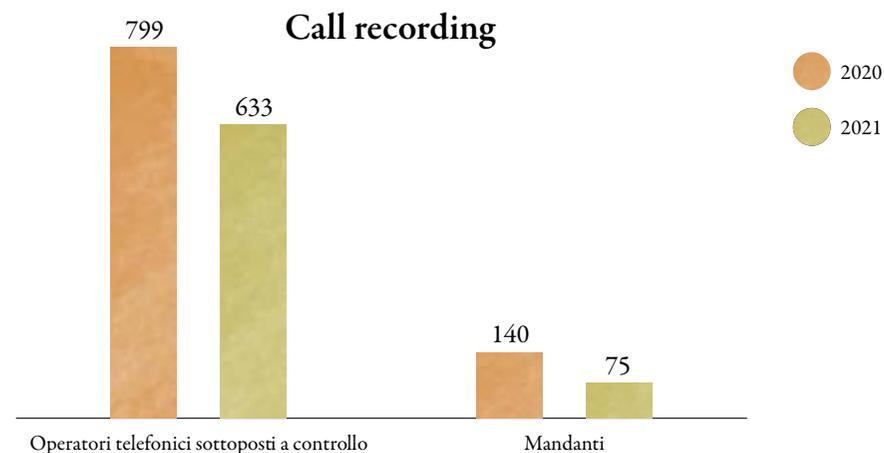
Nel quadro del sistema di gestione ISO 9001 CRESET sono censiti i reclami presentati dagli enti locali: in particolare, nel 2021 sono pervenuti 2 reclami, entrambi infondati.

A seguito delle verifiche condotte e delle risposte fornite ai reclamanti, durante l'intero 2021, è stato considerato fondato solo il 7% ca. delle lamentele ricevute. Si precisa come l'accoglimento di parte di detti reclami sia stato comunque anche determinato, in alcune circostanze, da fatti non direttamente riconducibili alla condotta di Società del Gruppo.

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

- Control Quality attività di recupero telefonico: permette, dietro consenso, di sottoporre le conversazioni telefoniche a registrazione informata permettendo così di monitorare la qualità e la conformità normativa del servizio reso: nel 2021, sono state sottoposte a controllo 66.049, telefonate effettuate da 799 operatori telefonici (99.519 telefonate nel 2020, da 633 operatori).
- Control Quality attività di recupero domiciliare: si occupa del monitoraggio e della valutazione puntuale dell'operato dei consulenti domiciliari e verifica il rispetto del codice deontologico, la correttezza della gestione degli incassi e del processo di gestione delle posizioni: nel 2021 sono stati intervistati 2.487 clienti finali, gestiti da 84 consulenti domiciliari (2.497 clienti nel 2020, gestiti da 93 consulenti).

## Tutela del Cliente finale



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

# Trasparenza e responsabilità dei servizi

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

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

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

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

Il Gruppo ha altresì strutturato processi di ascolto delle committenti volti a monitorarne il grado di soddisfazione, con l'obiettivo di gestire

in maniera efficace la *customer relationship*. In particolare, la funzione Controllo Qualità monitora il rispetto del codice di Condotta Forum UNIREC-AA.CC., a cui Fire ha aderito nello svolgimento dell'attività di *credit management*.

Al fine di garantire sempre più elevati standard qualitativi e di condotta, ha aderito alla Prassi di riferimento UNI/PdR 67/19, documento che fornisce indirizzi sulle modalità operative e comportamentali delle imprese che operano nell'ambito della gestione del credito.



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

- i controlli di **I livello** svolti dalle funzioni operative di competenza;
- i controlli di **II livello** vengono svolti dalla funzione *Compliance* con l'obiettivo di monitorare e presidiare il rispetto della normativa, in particolare in materia di Privacy e Antiriciclaggio;
- quelli di **III livello** vengono svolti dalla funzione *Internal Audit*, la quale verifica il rispetto e l'aderenza alle procedure aziendali e alla normativa di riferimento.

## La cambiale come strumento di inclusione finanziaria

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

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

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

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

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

<b>Piani di rientro concordati con clienti finali</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
<b>Numero totale di piani di rientro garantiti</b>	<b>16.475</b>	<b>18.889</b>
<b>Numero di piani di rientro garantiti da cambiale</b>	<b>9.904</b>	<b>13.157</b>
<i>di cui da consulenti telefonici</i>	<b>357</b>	<b>943</b>
<i>di cui da consulenti domiciliari</i>	<b>9.493</b>	<b>12.175</b>
<i>di cui da consulenti legali</i>	<b>54</b>	<b>39</b>

Nel corso del 2021 gli effetti della pandemia hanno comportato un decremento del 13% del numero totale dei piani di rientro concordati con i clienti finali (garantiti da cambiali e non), che ammonta a 16.475.

Nello specifico, invece, la riduzione della raccolta sul territorio, dei piani di rientro garantiti da cambiale, è legata ad una ridotta mobilità della rete esattoriale.



**Alberto Bommarito**  
Head of Business Collection Service -  
Consigliere di Fire

## Il Gruppo Fire e la gestione delle richieste di moratorie

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

mancanza di punti di riferimento saldi rispetto al futuro.

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

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

Una delle iniziative di maggiore successo, sia in termini di performance Fire che di miglioramento della *customer experience* è stato il servizio di gestione delle richieste di moratorie

per i clienti delle banche; un complesso di attività - dall'intervista alla raccolta della documentazione, all'accompagnamento alla presentazione delle domande - che ha facilitato decine di migliaia di utenti nell'affrontare un momento finanziario delicato, sollevando gli Istituti da un rilevante onere organizzativo.

Clienti finali supportati nella gestione della richiesta di moratoria	2021	2020
<b>Numero clienti supportati</b>	7.542	23.652

La flessione è principalmente dovuta al meccanismo automatico di estensione della moratoria, che di fatto ha limitato il supporto offerto da Fire per questo servizio.

Clienti finali supportati nella gestione della richiesta di misure di <i>forbearance</i>	2021	2020
<b>Numero clienti supportati</b>	32.484	4.613

L'expertise di Fire ha favorito l'intensificarsi dell'utilizzo di strumenti evoluti a supporto del calcolo della rata sostenibile, favorendo l'applicazione di misure di *forbearance* e aiutando i debitori a risanare il debito nel medio / lungo periodo.

# Le persone del Gruppo Fire

## “Voice of Fire”

**L**e persone rappresentano da sempre l'asset più prezioso per il Gruppo Fire. In virtù del ruolo fondamentale rivestito dalle proprie risorse, il Gruppo si adopera costantemente per essere un luogo di lavoro, fisico e virtuale, inclusivo e favorevole allo sviluppo, promuovendo valori e ideali riassunti in: “energia”, “equilibrio” ed “esempio”, fattori che possano permettere a tutti di sviluppare le proprie competenze ed esprimere il proprio talento.

Il Gruppo Fire ha costruito, affermato e consolidato negli anni la propria posizione nel mercato del *credit management* grazie alla valorizzazione delle persone: dipendenti, collaboratori e professionisti dalle cui capacità dipende grandissima parte del successo nella realizzazione degli obiettivi del Gruppo stesso.

Oggi più che mai le persone hanno la necessità di essere ascoltate, coinvolte e avere la certezza e il conforto che le loro aspettative siano comprese e recepite. Il Gruppo Fire, che ha ben compreso tale necessità, ha deciso di sostituire il concetto di Capitale Umano con quello di Persona, attribuendo un ruolo centrale allo *storytelling* piuttosto che lo *storydoing*.

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

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

Il 2021 è stato ricco di *survey*, raccolta di *feedback*, tavole rotonde tra lavoratori e dirigenza, di *focus group*: il centro di attenzione si è spostato dalle “Humans of Fire” a “Voice of Fire”.

Le persone sono considerate non solo un *asset* strategico ma l'anima del Gruppo, da curare, valorizzare e ascoltare. La crescita, il successo e il futuro del Gruppo, in uno scenario sempre più competitivo, complesso e in continuo cambiamento, dipendono dalla capacità di comprendere e prendersi cura del potenziale unico di ogni persona.



# Le risorse del Gruppo Fire

**I**l Gruppo Fire ha adottato come CCNL di riferimento il CCNL Studi Professionali, su cui sono inquadrati in massima parte i lavoratori subordinati.

Le società del Gruppo, autorizzate ex art. 115 TULPS (Fire S.p.A. e Creset), operano in un settore che presenta invece caratteristiche e peculiarità tali da giustificare un ampio ricorso a forme contrattuali diverse dal lavoro subordinato. Ciò in ragion della fluttuazione delle commesse e dei contratti di mandato che invariabilmente non prevedono alcun affidamento minimo e stabiliscono forme di

remunerazione del servizio proporzionalmente ai risultati raggiunti, senza la previsione di compensi svincolati dagli esiti della gestione.

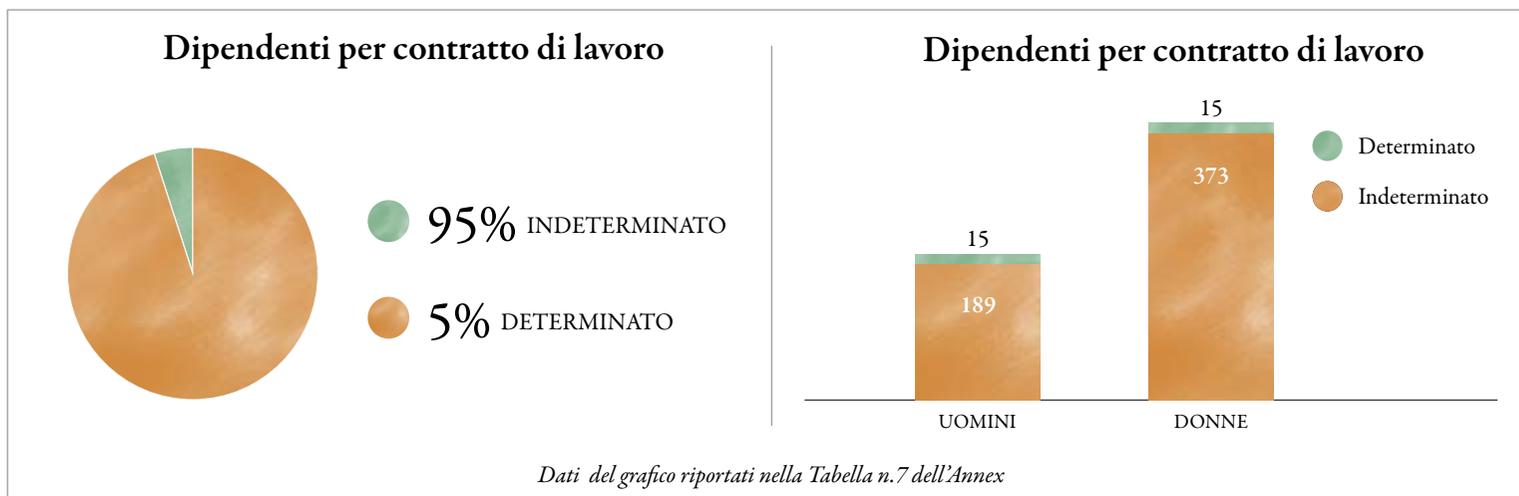
Conseguentemente i rapporti di lavoro attivati per svolgere i relativi servizi ex art. 115 TULPS presentano elevati elementi di flessibilità con un trattamento normativo ed economico, oggi definito ad hoc attraverso accordi siglati a livello nazionale con i sindacati maggiormente rappresentativi.

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

- impiegati amministrativi e di staff sono inquadrati con contratti di lavoro subordinato, riferibili per lo più al CCNL Studi Professionali;
- gli operatori telefonici *outbound* per la tutela del credito hanno rapporti di lavoro disciplinati da contratti di collaborazione coordinata e continuativa, tutt'oggi ammissibili, grazie ai già menzionati accordi sindacali, purché attuati con modalità tali da preservarne l'autonomia nell'ambito delle forme di coordinamento ammesse dalle circolari ministeriali;
- gli agenti esattoriali domiciliari (sostanzialmente plurimandatari) sono contrattualizzati in forza di collaborazioni autonome a partita IVA ricondotte al mandato con rappresentanza (i cc.dd. consulenti domiciliari);
- la gestione giudiziale dei crediti e delle procedure esecutive è, invece, affidata ad avvocati che svolgono la propria professione, nel rispetto delle norme del codice forense.

# I dipendenti del Gruppo

Al 31 dicembre 2021 il Gruppo Fire è composto da **592 dipendenti**, con una diminuzione dell'11% rispetto all'anno precedente (662<sup>3</sup> dipendenti nel 2020). In particolare, il numero del personale dipendente ha subito una riduzione in Fire Credit (-59 risorse)<sup>3</sup> principalmente a causa di dimissioni volontarie, volutamente non accompagnate da altrettante assunzioni per effetto della riduzione dei volumi gestiti dalla società Rumena.

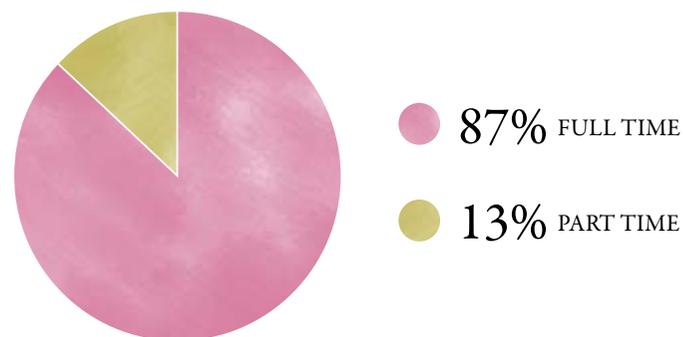


3 - Rispetto al 2020, nel 2021 è stata applicata una metodologia diversa per il calcolo dei dipendenti nel periodo di riferimento.

I contratti di lavoro a **tempo indeterminato** rappresentano il **95%** (97% nel 2020) del totale dei contratti di lavoro subordinato, in leggera decrescita rispetto l'anno precedente ma comunque sempre in linea con la volontà del Gruppo di offrire stabilità occupazionale.

La percentuale di lavoratori con contratto **part-time** è **pari al 13%** e, come lo scorso anno si osserva una prevalenza del ricorso a contratti part-time per le lavoratrici donne, con una percentuale del **79%** (76% nel 2020) del numero totale di contratti di questa tipologia, a testimonianza dell'attenzione costante prestata dal Gruppo alle esigenze personali di *work-life balance*.

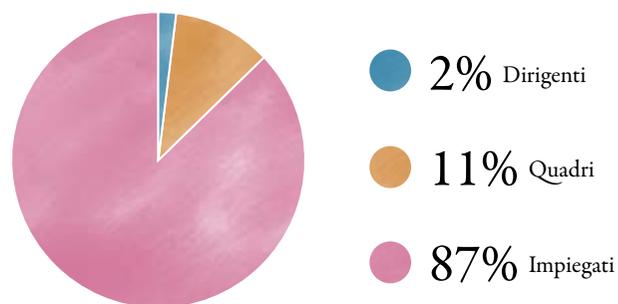
### Dipendenti per tipologia di impiego



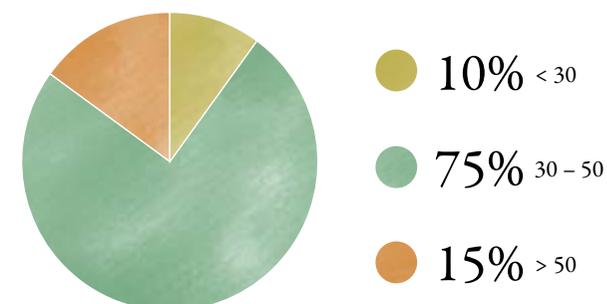
Dati del grafico riportati nella Tabella n.8 dell'Annex

La categoria professionale maggiormente rappresentata in termini numerici è quella degli impiegati (87% nel 2021 e 90% nel 2020), dei quali il **68%** (70% nel 2020) è di genere femminile, mentre con riferimento alla scomposizione dei dipendenti per fasce d'età il **75%**, ricade all'interno della fascia compresa tra i 30 e i 50 anni (73% nel 2020).

### Dipendenti per categoria di impiego



### Dipendenti per fasce d'età



Dati dei grafici riportati nelle Tabelle n.9-10 dell'Annex

Numero di dipendenti per categoria e fascia d'età	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Dirigenti</b>	8	6	14	9	5	14
<30	0	0	0	0	0	0
30-50	3	6	9	6	5	11
>50	5	0	5	3	0	3
<b>Quadri</b>	31	34	65	25	26	51
<30	2	6	8	1	2	3
30-50	21	25	46	19	22	31
>50	8	3	11	5	2	7
<b>Impiegati</b>	165	348	513	179	418	597
<30	18	32	50	24	65	89
30-50	117	271	388	125	397	432
>50	30	45	75	30	46	76
<b>Totale</b>	<b>204</b>	<b>388</b>	<b>592</b>	<b>213</b>	<b>449</b>	<b>662</b>

N. nuove assunzioni	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<30	15	20	35	20	23	43
30-50	21	29	50	31	20	51
>50	7	4	11	7	7	14
<b>Totale</b>	<b>43</b>	<b>53</b>	<b>96</b>	<b>58</b>	<b>50</b>	<b>108</b>

Turnover in entrata	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<30	75%	53%	60%	80%	35%	47%
30-50	15%	10%	11%	21%	6%	11%
>50	16%	8%	12%	17%	15%	16%
<b>Totale</b>	<b>21%</b>	<b>14%</b>	<b>16%</b>	<b>27%</b>	<b>11%</b>	<b>16%</b>

Nel corso del 2021,  
sono state inserite  
complessivamente

**96 nuove risorse  
dipendenti**

Le risorse che hanno lasciato il Gruppo nell'anno di rendicontazione sono state **147**, principalmente a causa di dimissioni volontarie (74% dei casi).

La revisione dei processi interni e l'introduzione del lavoro agile, con la conseguente apertura del mercato del lavoro oltre ai confini territoriali, hanno avuto come conseguenza la riduzione del personale dipendente rispetto allo scorso anno.

### Uscite del personale 2021



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

N. dipendenti usciti per età	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<30	11	34	45	10	44	54
30-50	36	60	96	25	58	83
>50	3	3	6	1	7	8
<b>Totale</b>	<b>50</b>	<b>97</b>	<b>147</b>	<b>36</b>	<b>109</b>	<b>145</b>

Turnover in uscita	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<30	55%	89%	78%	40%	67%	59%
30-50	26%	20%	22%	17%	17%	17%
>50	7%	6%	7%	2%	15%	9%
<b>Totale</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>	<b>17%</b>	<b>24%</b>	<b>22%</b>

# I consulenti e i professionisti

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

Infatti, come già evidenziato in premessa, il settore della tutela del credito, oltre che dal CCNL di riferimento, ovvero il CCNL Studi Professionali che regola il lavoro subordinato, si avvale di un complesso impianto

di accordi a livello sindacale per le figure che più direttamente sono coinvolte nei processi di *collection*, per le quali prevale l'impiego di forme contrattuali costruite in funzione del raggiungimento dei risultati (di *performance*),

piuttosto che sulla considerazione del tempo impiegato per svolgere la prestazione lavorativa.

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

Su tali premesse, il personale **non dipendente** raggiunge il totale di **819** persone,



Al 31 dicembre 2021 sono inoltre presenti **4** lavoratori somministrati e **2** tirocinanti.



la consulenza telefonica viene svolta da collaboratori coordinati e continuativi (gli operatori telefonici per la tutela del credito), nel rispetto dell'autonomia e del principio di autodeterminazione dei ritmi lavorativi;



la consulenza domiciliare e legale viene svolta da collaboratori autonomi, siano essi agenti domiciliari per la tutela del credito o avvocati, i quali fatturano alle società la propria attività.

N. professionisti e lavoratori non dipendenti per categoria di impiego	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Collaboratori coordinati e cont.	98	493	591	140	601	741
Somministrati (interinali/staff leasing)	1	3	4	3	6	9
Collaboratori autonomi	127	95	222	126	81	207
Tirocinante/Stagista	1	1	2	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>227</b>	<b>592</b>	<b>819</b>	<b>269</b>	<b>688</b>	<b>957</b>

Come si evince dai dati rappresentati in tabella, l'anno 2021 ha visto una riduzione del numero dei collaboratori specializzati nell'attività di recupero domiciliare e telefonico, principalmente attribuibile alla ormai diffusa

modalità di lavoro da casa che, diversamente da quanto accadeva in passato, ha allargato il mercato del lavoro abolendo i confini territoriali.

Oltre a questo fenomeno il Gruppo ha visto una riorganizzazione interna dei propri processi, a seguito della quale alcuni contratti di collaborazione coordinata e continuativa, attivi nel 2020, giunti a naturale scadenza, non sono stati rinnovati nel 2021.

In coerenza anche con i maggiori volumi gestiti da Fire di "*Non Performing Loans*" continua, invece, a crescere la rete dei collaboratori autonomi, per lo più legali, che hanno deciso di collaborare con Fire.

# Il processo di selezione

## I dipendenti

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

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

L'*onboarding*, previsto per tutti i nuovi dipendenti e collaboratori, prevede un programma specifico di incontri di natura conoscitiva, per tutti gli aspetti legati al Gruppo, nonché altri di natura formativa relativi a tematiche di compliance, professionalizzanti o su competenze trasversali.

Per facilitare e velocizzare ulteriormente l'inserimento all'interno del nuovo contesto aziendale, ad ogni risorsa neoassunta

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

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

Un importante lavoro in termini di *Talent Acquisition* è stato fatto nel 2021 da Fire sull'*employer trust*, con l'obiettivo di creare

relazioni più profonde e durature con il lavoratore. Un rapporto più intimo che si traduce nella consapevolezza di un supporto reale ed efficace, che innesca un passaparola virtuoso.

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

Lo spirito è stato quello di un percorso lavorativo in qualche modo costruito "con le persone", in cui il lavoratore si sente rappresentato con le proprie difficoltà e le insicurezze, tipiche di questo particolare momento storico, in modo da fornire soluzioni concrete alle proprie necessità e giungere ad una comunicazione più autentica.

**Ecco perché nel 2021 si parla di "Voice of Fire".**



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



**Gianzelio Zucchi**  
Head of Human Resources  
& Organization Gruppo Fire

## I consulenti e i professionisti

Con riguardo all'individuazione di risorse esterne con cui avviare un contratto di collaborazione sia di tipo coordinato e continuativo sia di tipo professionale, Fire – dopo la stipula del contratto – facilita l'ingresso della nuova professionalità nell'organizzazione grazie ad un processo di *induction*, organizzato

in piccoli gruppi per stimolare sin dal primo approccio lo spirito di collaborazione e il supporto reciproco, e strutturato in un percorso chiamato "Welcome".

Benché il rapporto di collaborazione sia caratterizzato da indipendenza e autonomia

organizzativa, Fire si prodiga affinché tale collaborazione sia stabile e duratura mettendo a disposizione, se apprezzati e richiesti, tutti gli strumenti per svolgere al meglio la propria attività.

## Sviluppo e valorizzazione delle competenze

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

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

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

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

Il primo lancio di tale strumento avverrà ad inizio del 2022 e, unitamente ai programmi di formazione e sviluppo, permetterà una sempre migliore valorizzazione del personale.

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

Attraverso la predisposizione di *training plan* annuali e specifici per ciascuna categoria professionale, viene valorizzato il contributo che ciascuna risorsa è in grado di apportare e, allo stesso tempo, viene identificata la modalità di erogazione più adatta (formazione in aula, formazione a distanza e *training on the job*).



Dopo aver maturato l'esigenza di rafforzare il proprio percorso in ambito di rendicontazione, migliorando sempre di più il livello di disclosure sulle tematiche di sostenibilità, nel 2021 è stata erogata, al management, la formazione in materia ESG.

La formazione, nello specifico, ha previsto un'*overview* dei principali aspetti legati alla sostenibilità come:

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

Nel corso del 2021, sono state erogate **4.623** ore di formazione al personale dipendente e **10.584** ore di aggiornamento ai collaboratori e al personale con Partita IVA<sup>4</sup>.

Per la prima volta nel 2021 sono state erogate **300 ore di formazione ai dirigenti e quadri in materia ESG**.

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

L'incremento del numero di ore di formazione che si evidenzia nel confronto tra il 2020 ed il 2021, manifesta il trend di ripresa di molte azioni formative che per via del contesto pandemico avevano subito un brusco arresto. La pandemia ha avuto effetti non solo sulla modalità del Gruppo di erogare la formazione ma sullo stesso mondo della formazione. Infatti, da una iniziale reazione volta a bloccare tutto, abbiamo assistito alla nascita di nuove modalità di erogazione, una flessibilità decisamente rafforzata che al di là del contenimento del rischio di contagio, ha ampliato le opportunità di partecipazione a corsi o seminari che in passato prevedevano l'aula in presenza come unica soluzione. Un'opportunità nuova che vanta tra i suoi effetti positivi anche l'abbattimento di tempi e costi di spostamento.

N. ore di formazione	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	72	0	72	13	0	13
Quadri	285	186	471	220	83	303
Impiegati	1.751	2.329	4.080	600	797	1.396
<b>Totale</b>	<b>2.108</b>	<b>2.515</b>	<b>4.623</b>	<b>832</b>	<b>879</b>	<b>1.711</b>

Ore medie di formazione per dipendente	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	18,0	-	18,0	2,6	-	2,6
Quadri	17,8	31,0	21,4	17,0	17,0	17,0
Impiegati	15,8	16,8	16,3	5,7	5,7	5,7
<b>Totale</b>	<b>16,1</b>	<b>17,3</b>	<b>16,8</b>	<b>6,8</b>	<b>6,1</b>	<b>6,4</b>



n. ore di aggiornamento	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Collaboratori	837	2.946	3.783	1.050	3.583	4.633
P. IVA	5.227	1.574	6.801	5.787	1.522	7.309
<b>Totale</b>	<b>6.064</b>	<b>4.520</b>	<b>10.584</b>	<b>6.837</b>	<b>5.105</b>	<b>11.942</b>

<sup>4</sup> - I dati rendicontati non prendono in considerazione la società rumena Fire Credit, in quanto avente programmi di formazione del personale non omologabili nel periodo a quelli erogati nel territorio italiano. Inoltre la particolare situazione pandemica nel 2021 in Romania ha richiesto la sospensione di tutte le attività formative non obbligatorie (formazione obbligatoria

correttamente erogata), riprese nel 2022. Pertanto, ai fini della costruzione dell'indicatore GRI 404-1 è stato considerato il totale di dipendenti al 31.12, ad esclusione di Fire Credit.

Il contenimento del numero delle ore di aggiornamento rispetto all'anno precedente è dovuto alla sospensione, a partire da marzo 2020, dell'attività di aggiornamento in presenza. Tale sospensione è perdurata per tutto il 2021. E' comunque stato erogato senza soluzione di continuità l'aggiornamento ritenuto utile e di supporto per l'attività professionale delle risorse e per la cosiddetta "formazione obbligatoria".



Oltre alle attività tipiche legate ai corsi di formazione, il Gruppo prevede iniziative di *job rotation* quale strumento di accrescimento orizzontale delle competenze e di crescita interna. A questo scopo, tutte le transizioni prevedono la condivisione di quello che può essere considerato un "passport" della risorsa, ovvero l'insieme delle aree di forza e di

miglioramento, affinché questa possa essere messa nelle migliori condizioni possibili per esprimere il suo potenziale. Inoltre, la risorsa è sempre messa al centro di qualsiasi decisione o valutazione, attraverso la condivisione di informazioni utili al miglior coinvolgimento e alla valorizzazione dei suoi punti di forza.

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

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



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



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



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

Sulla base dei risultati ottenuti al termine dei processi di mappatura delle competenze e di valutazione delle performance, il Gruppo valuta eventuali avanzamenti di carriera sulla base di criteri meritocratici, promuovendo la continuità occupazionale e favorendo la retention dei talenti.

Nell'anno 2021 si è concluso il progetto SPARK (*System Professional Appraisal Rocketing Karreers*) che permetterà, nel 2022, di consolidare il Sistema di Valutazione e Misurazione delle Performance del personale dipendente di Fire S.p.A. e Fire Group rendendo possibile:

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

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

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

Inoltre, la conoscenza approfondita e aggiornata delle competenze del personale dipendente permetterà una scelta consapevole sulla crescita interna. Fire avrà nuovi elementi per dare seguito alla scelta di cercare le competenze dapprima tra il personale interno e poi attraverso candidature esterne. Anche in questa logica nel sistema SPARK verrà chiesto a ciascun manager di indicare i piani di successione correlati al personale interno.

Nonostante il periodo pandemico che ha richiesto, tra le altre cose, una maggiore attenzione ai costi, sia il processo di assunzione che di crescita non si è arrestato: continua ad essere premiato e riconosciuto tramite avanzamenti di carriera e/o economici il merito dei dipendenti del Gruppo.

Avanzamenti per i dipendenti	2021	2020
Uomini	3	5
Donne	7	5
<b>Totale</b>	<b>10</b>	<b>10</b>



# Tutela delle condizioni di lavoro

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

I modelli di remunerazione applicati sono raggruppabili in tre categorie, distinte a seconda della tipologia del rapporto di lavoro della piattaforma contrattuale sindacale specifica per la categoria:



**I dipendenti:** la remunerazione è quella espressa nel CCNL di riferimento, con la totalità dei dipendenti coperta da accordi di contrattazione collettiva. Viene generalmente applicato quello degli Studi Professionali, il più adatto a rappresentare le professioni della gestione del credito.

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

- la natura dei *target* delle committenti (obiettivi di risultato)
- le *performance* storiche (obiettivi di miglioramento) tracciate in azienda
- il posizionamento che l'azienda ha nella competizione con altre aziende (obiettivi di *market share*).

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

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

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



**I consulenti telefonici del credito** (gli "operatori a tutela del credito") hanno con l'azienda un rapporto di collaborazione coordinata e continuativa che contempla compensi variabili correlati al risultato raggiunto in termini di performance o di esiti di lavorazione. Per questa tipologia di contratto, certificato per Fire da apposita Commissione di Certificazione dei Contratti

secondo le procedure di cui alla riforma Biagi (D.Lgs. 276/2003), le società nell'ambito del *credit management* si avvalgono di **accordi sindacali ad hoc** stipulati, a livello nazionale, dall'associazione di categoria di parte datoriale aderente a Confindustria, UNIREC. Il criterio di calcolo del compenso, costruito sul risultato, è quello della condivisione della provvigione riconosciuta dalla committente, sia per quanto

riguarda la base di applicazione sia per gli obiettivi di performance. Nel rispetto degli accordi sindacali che prevedono l'estensione di alcune tutele previste per i lavoratori dipendenti anche ai collaboratori, è inoltre riconosciuta una copertura per l'assistenza sanitaria integrativa per le risorse e i loro familiari, il cui costo è a carico dell'azienda.



I **consulenti domiciliari** sono remunerati con un **compenso variabile, correlato alle performance** di gestione del credito. Oltre alla parte di remunerazione variabile, possono essere previste specifiche campagne straordinarie di incentivazione indette dall'azienda. Con

riguardo ai profili di assistenza sanitaria, la rete domiciliare è coperta da una assicurazione ad hoc stipulata dall'azienda specificatamente per questa figura professionale con focus sulle attività che vengono svolte, considerando i rischi di chi lavora ogni giorno tramite visite

*door-to-door*. Tale copertura è stata rafforzata con l'arrivo della pandemia, con una polizza assicurativa a copertura del contagio da Covid-19, a carico del Gruppo Fire.



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

La valutazione del rapporto dello stipendio e della retribuzione tra uomo e donna per le diverse tipologie contrattuali è stata analizzata esclusivamente per il perimetro Italia (Fire, Fire Group e Creset) escludendo Fire Credit, poiché il mercato del lavoro rumeno non è comparabile, per tipologie contrattuali esistenti ed in termini di costo del lavoro, con il mercato italiano. Inoltre, è stato modificato il dato del 2020 poiché è stato ridefinito il metodo di calcolo confrontando la RAL effettiva di tutte le risorse che hanno instaurato un rapporto contrattuale durante l'anno di rendicontazione, ad esclusione degli usciti.

Rapporto dello stipendio base donna/uomo per categoria – Italia	2021	2020
Dirigenti	-	-
Quadri	85%	92%
Impiegati	91%	95%

Rapporto della retribuzione totale donna/uomo per categoria- Italia	2021	2020
Dirigenti	-	-
Quadri	62%	73%
Impiegati	93%	93%

## Welfare e benessere

Il Gruppo pone da sempre al centro della propria attenzione il benessere psicofisico delle proprie risorse e di quelle con cui collabora, consapevole che un ambiente inclusivo, l'attuazione di iniziative di *welfare* aziendale e la promozione di una migliore conciliazione fra la sfera privata e quella lavorativa, possano apportare benefici non soltanto in termini di *performance* aziendali, ma anche in termini di *retention* e coinvolgimento dei dipendenti nonché una collaborazione proficua e stabile con i collaboratori e i professionisti.

In tempo di pandemia il Gruppo Fire si è dotato di una solida struttura informatica e di strumenti volti a garantire la continuità operativa, che hanno permesso un veloce ricorso in una situazione del tutto impreveduta al **lavoro agile** emergenziale, cui si è fatto ricorso per il **98% del personale dipendente**. Il Gruppo ha attivato da subito una serie di iniziative volte a sostenere le proprie persone, nell'adattamento alle nuove modalità di lavoro, con un supporto operativo, ma anche psicologico e relazionale.

Per gli operatori telefonici per la tutela del credito, la scelta del luogo di lavoro, in azienda ovvero presso il proprio domicilio, è già insita nella struttura del contratto di collaborazione coordinata e continuativa, per cui dette figure sono risultate più aduse ad una gestione autonoma del lavoro in remoto.

Parimenti, consulenti domiciliari ed avvocati sono soliti gestire in modo autonomo la propria attività, gli uni sul territorio nei contatti vis-à-vis con i debitori, gli altri nello svolgimento dell'attività professionale da studio.

Nel corso del 2021 sono state inoltre rinnovate le polizze di assistenza sanitaria riservate ai lavoratori dipendenti oltre a una serie di convenzioni con cliniche private per tutelare la salute dei lavoratori, in alcuni casi attive anche per i familiari; è stata anche attivata una convenzione nuova con una ludoteca, aperta sia ai dipendenti che ai collaboratori e professionisti, per un progetto di "*open air education*"; all'interno di una "fattoria urbana"

situata nelle vicinanze della sede di lavoro centrale, sono stati predisposti servizi per i figli del personale in linea con le restrizioni di volta in volta previste.

Con riferimento, invece, a pratiche di *welfare* non correlate all'emergenza sanitaria da Covid-19, sono numerose le iniziative e i progetti garantiti dal Gruppo non solo ai propri dipendenti ma, sempre nel mantenimento di autonomia ed indipendenza che li caratterizza, anche ai collaboratori e professionisti, cui sono offerti programmi di *welfare* aziendali.

Con specifico riferimento ai collaboratori, rappresentati dai consulenti legali e domiciliari e da operatori telefonici per la tutela del credito, le agevolazioni integrative offerte riguardano, rispettivamente, la stipula di una polizza sanitaria e, per gli operatori telefonici per la tutela del credito, l'iscrizione al fondo di assistenza sanitaria Cadiprof, in forza di accordi sindacali che prevedono un'estensione delle tutele accordate ai dipendenti.



Fire favorisce la piena realizzazione del principio di non discriminazione in tutte le sue declinazioni, in conformità ai valori espressi a livello costituzionale, dall'ordinamento comunitario ed internazionale. L'uguaglianza e la parità di trattamento interessano tutta l'organizzazione, nella consapevolezza che il rispetto del principio di non discriminazione è un'aspettativa di base per un comportamento che sia socialmente responsabile. Particolare attenzione è prestata al diritto antidiscriminatorio ed alla dignità del lavoratore nell'ambito dei rapporti di lavoro e di collaborazione, dalla fase di selezione fino alla concreta attuazione della relazione lavorativa.

Nell'anno 2021, non sono stati rilevati ad alcun livello episodi di discriminazione, sia nei confronti degli *stakeholder* interni che esterni.

## Il dialogo con le rappresentanze sindacali

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

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

Non sono state rilevate attività in cui i diritti dei lavoratori di esercitare la libertà di associazione ed i diritti sindacali in genere siano a rischio elevato o possano essere violati, né fornitori presso i quali tali diritti possano essere compromessi.

Il Gruppo partecipa attivamente al dialogo con le istituzioni.

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



## LA COMUNICAZIONE ESTERNA

Il Gruppo Fire informa e condivide costantemente con i propri *stakeholder* sia le attività di *business* (notizie commerciali, *partnership*, accordi, dati finanziari e *performance*), sia le novità normative/istituzionali del settore nel quale il Gruppo opera.

Anche per il 2021 la comunicazione del Gruppo Fire ha interessato canali *online* e *offline* secondo principi di chiarezza, etica, trasparenza ed utilità, con i seguenti principali obiettivi:

- Promuovere il *brand* del Gruppo e di tutte le controllate (*brand awareness* e *reputation*), posizionandosi nel "Top of the mind" nei segmenti *target*, anche attraverso il rafforzamento del *personal branding* di diversi esponenti del *top management* delle diverse controllate, ad oggi considerati *opinion maker* su temi rilevanti nei mercati di riferimento;
- Informare i propri *stakeholders* in maniera tempestiva e trasparente rispetto alle attività del Gruppo, alle opportunità e scelte manageriali ed alle azioni di sostenibilità adottate dall'azienda;
- Supportare la *lead generation*, integrando ed amplificando l'attività della funzione *Sales & Business Development*;

- Sostenere l'attrazione e la retention di talenti nonché il coinvolgimento delle risorse umane attuali.

Gli strumenti adottati dal Gruppo comprendono: comunicazione nei principali *social network* con piani editoriali dedicati, dialogo con i media tramite comunicati stampa ed interviste ad hoc e momenti di incontro *one-to-one*, partecipazione ad eventi di settore, relazioni con istituzioni di riferimento nel settore del *credit management*, comunicazioni alla clientela.

Tematica che ha particolarmente interessato la comunicazione esterna del Gruppo è la sostenibilità, nella quale l'azienda continuerà a puntare nei prossimi mesi.

Per il futuro, inoltre, il Gruppo si prefigge di intensificare le attività di comunicazione già in corso, formare nuove risorse interne al Gruppo, sia nelle sedi italiane che in Romania, con il duplice obiettivo di restituire all'esterno un ritratto fedele del grande impegno che le persone del Gruppo mettono quotidianamente nelle loro attività ed, al contempo, continuare ad essere *content provider* di riferimento all'interno del proprio settore, anche in relazione alle tematiche di sostenibilità.

Le tematiche principali trattate a livello istituzionale da Fire sono:



**Marcello Grimaldi**  
Head of Legal, Compliance  
& Trade Associations Gruppo Fire

## Accordo nazionale sui rapporti di lavoro nel settore della tutela del credito

Nel 2021 è stato firmato un accordo sindacale in cui la disciplina del lavoro subordinato, degli operatori telefonici e degli agenti domiciliari è stata racchiusa in modo ordinato e innovativo in sei sezioni ed in un unico testo, con durata sino al 31 dicembre 2024.

In particolare:

- È confermata la validità del regime delle collaborazioni coordinate e continuative con compenso solo a risultato/esito e senza “compensi fissi”
- Sono confermate le ragioni tecniche ed organizzative per dettare una disciplina specifica nel settore della tutela del credito;
- Per la prima volta si dà riconoscimento alla professionalità dell’agente domiciliare con una declaratoria ad hoc e un articolato dedicato alla figura professionale;
- L’accordo paralizza, se genuinamente applicato, la conversione dei contratti di co.co.co. e di collaborazione autonoma in rapporti di lavoro subordinato;
- È sancita la distinzione tra operatori di call center e operatori di tutela del credito, al fine di differenziarne la professionalità;
- È stabilito l’impegno a formalizzare un accordo a livello nazionale sullo *smart working* nel settore;
- Estende sino al 31 dicembre 2024 il regime agevolato della detassazione per i dipendenti
- Disciplina la videosorveglianza con possibilità di conservare le immagini per 48 ore (prima erano 24 ore);
- Specifica che in relazione alla registrazione delle conversazioni telefoniche le agenzie di recupero sono titolari del trattamento;
- Conferma la possibilità di impiegare sistemi di dialing preview e predictive purché disattivabili a piacimento;
- Contiene nuovi format aggiornati con riferimenti normativi al GDPR.

# La sicurezza sul lavoro

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

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

In merito alle scadenze formative inerenti alla salute e alla sicurezza dei lavoratori sul posto di lavoro, in accordo con il D. Lgs. 81/08, o di carattere normativo (ad es. D. Lgs. 231/01, anticorruzione, etc.) sono gli uffici/funzioni di competenza ad interagire con l'ufficio formazione al fine di organizzare i corsi secondo la tempistica necessaria. Per il perimetro Italia, nel rispetto della procedura di formazione di

Gruppo, il piano di formazione relativo alla sicurezza è redatto dal Responsabile HR-SIC in accordo con il RSPP, previa consultazione dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS), provvedendo successivamente alle azioni di monitoraggio sulla formazione svolta. In Fire Credit la formazione dei dipendenti inerenti alla salute e alla sicurezza dei lavoratori viene erogata in conformità con HG 1425/2006 da parte di una società esterna specializzata.

Nel corso del 2021, le principali attività del Gruppo in materia di tutela della salute e della sicurezza si sono focalizzate sul contrasto alla pandemia da Covid-19, attraverso la redazione di Piani di Prevenzione del contagio, l'implementazione dello *smart working* come modalità di lavoro e la successiva messa in sicurezza di tutti gli ambienti di lavoro.

In generale il Gruppo, tramite il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP), il Rappresentante dei Lavoratori (RLS) e il Medico Competente, monitora costantemente le criticità che possono generarsi durante l'attività lavorativa e opera costantemente per ricercare soluzioni a mitigazione degli eventuali impatti negativi. Nonostante i lavoratori non siano direttamente coinvolti nella gestione delle tematiche di salute e sicurezza, possono comunque fornire proposte di miglioramento e segnalare eventuali carenze attraverso il RLS.

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

Nel 2021 per quanto riguarda la formazione generale e specifica in tema di salute e sicurezza sul lavoro, ad esclusione di Fire Credit che ha erogato 6.048 ore di formazione, per le società italiane del gruppo, è stata erogata solo la formazione ritenuta dagli RSPP strettamente necessaria (150 ore di formazione). In particolare, sempre per le società del perimetro Italia, si segnala che per tutti i lavoratori neoassunti, che a causa della pandemia hanno lavorato in *smart working*, non è stata erogata ed è stata posticipata e riprogrammata ai primi mesi del 2022.

La formazione generale e specifica prenderà in considerazione le seguenti tematiche: rischio infortuni, attrezzature, rischio elettrico, rischio chimico, agenti fisici (rumore), agenti biologici, microclima, illuminamento, videoterminali (VDT), dispositivi di protezione individuali (DPI), ambienti di lavoro, rischi trasversali, segnaletica, emergenza e quasi incidenti.

Le principali attività implementate al fine di prevenire il verificarsi di infortuni hanno riguardato l'installazione di opportuna

segnaletica all'interno di tutte le sedi aziendali e lo svolgimento di analisi di potabilità dell'acqua (solo per le società italiane), in linea con quanto previsto dal D.Lgs. 31/2001. Nel corso del 2021 non si sono verificati casi di infortuni sul lavoro.

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

Il Gruppo Fire sin dai primi mesi di pandemia ha provveduto ad alternare le ore lavorate in ufficio a quelle lavorate in *smart working* in modo da garantire la continuità di tutte le attività ed i servizi erogate dal Gruppo.

**La percentuale di *smart working* per il biennio 2021 è stata rispettivamente del 52% nel 2020 e del 64% nel 2021.**

L'incremento del 2021 è dovuto al fatto che nel 2020 il ricorso allo *smart working* ha avuto inizio a metà marzo.

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

Anche nell'anno 2021 il perdurare della pandemia da Covid-19 ha richiesto il mantenimento di tutte le misure adottate nel 2020, volte a garantire la salute e la sicurezza dei lavoratori del Gruppo Fire.

L'istituzione di un Team di Gestione Crisi, l'informazione continua a clienti, fornitori e risorse, la promozione del lavoro agile per il 98% delle persone: queste le principali direttrici seguite da Fire, anche nel 2021, per conservare una capacità operativa ed occupazionale immutata e tutelare al contempo la salute di tutte le risorse del Gruppo.

Inoltre, in linea con i provvedimenti del governo è stato disposto l'accesso ai luoghi di lavoro previa esibizione del Green Pass ed è stata avviata una campagna di vaccinazione, in collaborazione con l'Asp di Messina che ha fornito la propria disponibilità ad agevolare le attività di vaccinazione in ambito lavorativo privato contro la diffusione dell'infezione da SARS-CoV-2, offrendo supporto organizzativo alle Aziende sul territorio.

Nel mese di ottobre è stata, inoltre, formalizzata la procedura che disciplina lo svolgimento delle verifiche dei *green pass* ai fini degli accessi presso i luoghi di lavoro.

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

Attraverso lo *smart working*, a tutti i lavoratori del Gruppo è stata garantita l'operatività, e i consulenti del credito hanno continuato a raggiungere oltre 170.000 persone al giorno, conciliando inoltre le esigenze di cura familiare. L'unica variazione rispetto alla normale operatività è stato quindi il luogo da cui i vari uffici comunicavano e da cui venivano contattati i clienti delle committenti. Con un'attenzione in più rispetto agli aspetti più psicologici, con ancora più empatia. Persone, che dal proprio salotto, dalla propria cucina o dalla cameretta dei propri figli, hanno continuato a comunicare e interagire con altre persone.



### MISURE ADOTTATE

Team gestione crisi  
 campagna vaccinazione  
 contrasto alle *fake news*  
*smart working*

# Ambiente e Collettività

## Impatto ambientale e ruolo dell'innovazione

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

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

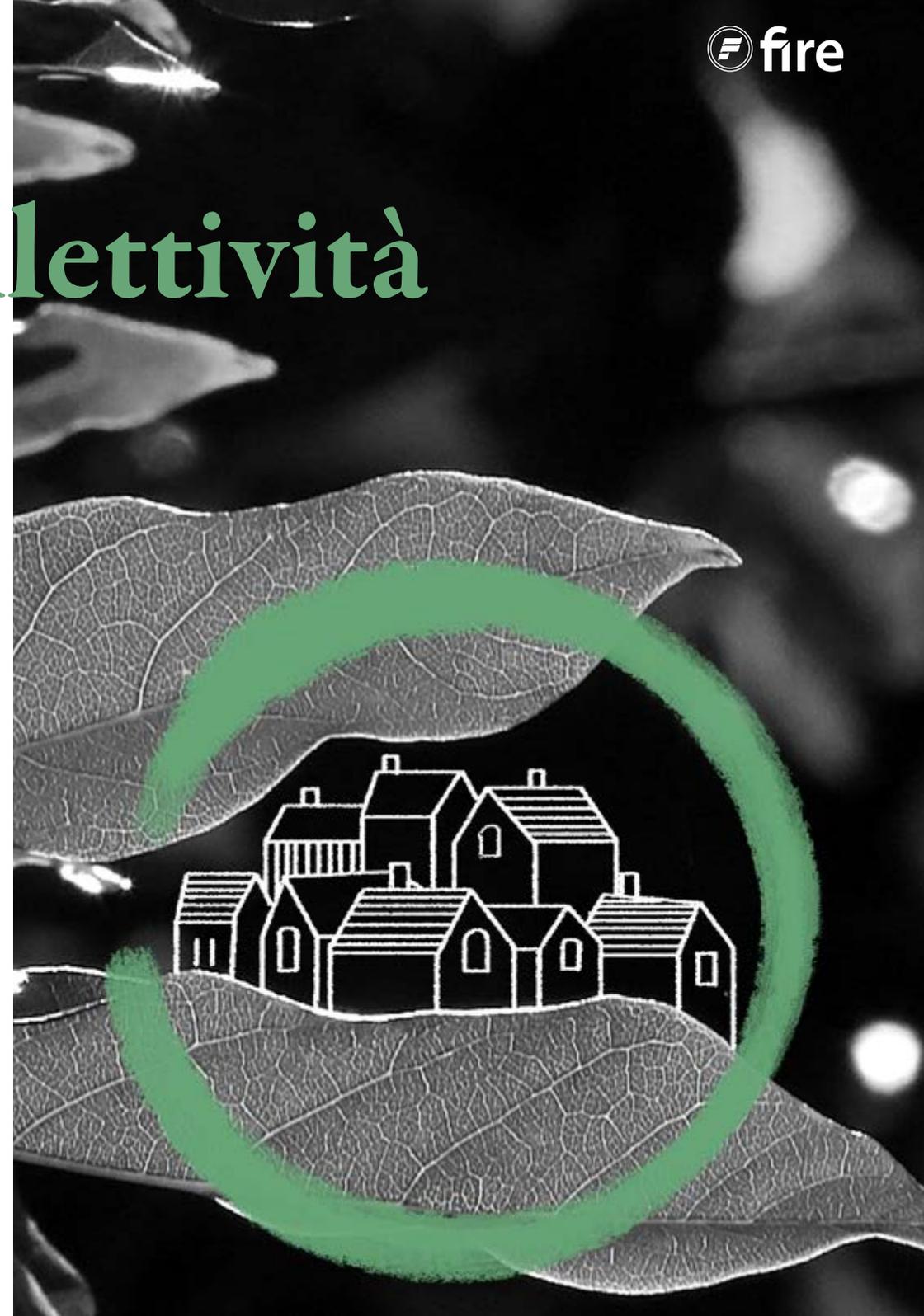
Inoltre, Fire ha pubblicato la sua Politica Ambientale, che riassume i principali elementi che guidano l'agire della Società con riferimento alle tematiche ambientali. Ed ha ottenuto la certificazione ISO 14001:2015 (per le società: Fire S.p.A., Creset e Fire

Credit), la norma maggiormente riconosciuta a livello internazionale che dimostra l'impegno al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali e, più in generale, l'attenzione a politiche di sostenibilità ambientale.

In ragione del modello di business e dell'operatività del Gruppo Fire, gli impatti diretti e indiretti di natura ambientale risultano essere circoscritti ai consumi di energia, acqua, materiali di consumo e allo smaltimento di rifiuti.

Le principali fonti di consumo di energia del Gruppo sono:

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



# Le fonti energetiche e le emissioni di CO2

Rispetto al 2020 si è registrato un leggero aumento nei consumi energetici sia diretti che indiretti, in gran parte giustificato dalla parziale ripresa delle trasferte e del lavoro dall'ufficio soprattutto per le figure apicali (quadri e dirigenti) a cui sono assegnate le auto aziendali.

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

Consumi energetici diretti	2021	2020
Gas naturale	509	275
Gasolio	1.312	1.180
Benzina	256	196
<b>Consumi energetici diretti totali</b>	<b>2.077</b>	<b>1.651</b>

*I consumi di energia del Gruppo<sup>5</sup> (in GJ)*

Emissioni dirette – Scopo 1	2021	2020
Gas naturale	29	16
Gasolio	97	87
Benzina	19	13
<b>Emissioni dirette totali</b>	<b>145</b>	<b>116</b>

*Le emissioni di CO2 del Gruppo<sup>6</sup> (in tCO2)*

Consumi energetici indiretti	2021	2020
Energia elettrica acquistata	4.707	4.601
<b>Consumi energetici indiretti totali</b>	<b>4.707</b>	<b>4.601</b>

Emissioni indirette - Scopo 2	2021	2020
Energia elettrica acquistata	426	459
<b>Emissioni indirette totali</b>	<b>426</b>	<b>459</b>



Nel 2021 è stata pubblicata la procedura "Analisi Ambientale, Controllo Operativo, Monitoraggio e Misurazioni ambientali".

Lo scopo è quello di definire la prassi operativa necessaria alla redazione dell'Analisi Ambientale iniziale, all'identificazione degli aspetti ambientali e alla valutazione degli impatti aziendali.

A tal proposito, il Responsabile del Sistema di Gestione Aziendale, in collaborazione con le funzioni interessate, identifica gli aspetti ambientali e la valutazione degli impatti ambientali correlati alle attività dell'azienda.

Inoltre, individua, raccoglie e monitora i dati sugli impatti ambientali per:

- dimostrare la conformità ambientale dell'azienda;
- pianificare obiettivi e traguardi ambientali;
- assicurare la piena rispondenza ai requisiti normativi e legislativi in ambito ambientale;
- garantire la conformità del sistema di gestione ambientale;
- migliorare in continuo l'efficacia del sistema di gestione ambientale.

5 - Fattori di conversione: fonte DEFRA 2021 "UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting" e ISPRA 2021.

6 - Fattore di emissione energia elettrica: fonte TERNA Group Confronti Internazionali 2018; fattore di emissione gas naturale, gasolio e benzina: fonte ISPRA 2021.

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

- *Survey* rivolta a tutte le risorse aziendali (dipendenti, collaboratori e consulenti) al fine di comprendere le attuali modalità di spostamento casa-lavoro. L'obiettivo finale sarà quello di identificare e incentivare modalità di spostamento più ecologiche.
- Inclusione di auto ibride nel parco auto aziendale.
- Installazione di pannelli fotovoltaici per la produzione di energia elettrica.

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

Il consumo della benzina è invece interamente riferibile all'uso promiscuo delle auto aziendali.

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

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

Semplici accorgimenti ispirati al buon senso - quali la sostituzione del cartaceo in favore

dell'invio di comunicazioni via e-mail, la gestione delle riunioni attraverso piattaforme di video *conferencing* per minimizzare gli spostamenti - sono divenute la prassi operativa di riferimento ed hanno contribuito in maniera sostanziale alla mitigazione degli impatti ambientali legati all'uso dei mezzi di trasporto.

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



Nel 2021 è stato nominato un *Mobility Manager* che avrà il compito di gestire il Piano degli spostamenti Casa - Lavoro e, più in generale, l'evoluzione della mobilità del personale aziendale, tema di crescente importanza considerando sia gli effetti della pandemia, sia le ricadute sulla sostenibilità.

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

L'ottimizzazione degli spostamenti comporta:

- Riduzione dei costi.
- Riduzione dell'inquinamento.
- Riduzione del consumo di energia per gli spostamenti dei lavoratori da casa a lavoro e viceversa.

La nomina si inserisce nel contesto più ampio della strategia ESG del Gruppo e mira a definire azioni e responsabilità riguardo un ambito che avrà sempre maggior rilievo nell'organizzazione aziendale.

## Le fonti idriche

Con riferimento alle fonti idriche, l'unica fonte di consumo è l'uso sanitario degli uffici. I dati sotto riportati identificano un contenimento del 39% dei consumi idrici rispetto al 2020.

Prelievi idrici	2021	2020
Risorse idriche di terze parti	6.711.000	11.000.000

*I prelievi idrici del Gruppo in litri*

## I rifiuti prodotti

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

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

Nel corso del 2021 si nota un importante decremento delle quantità di rifiuti ordinari prodotti, principalmente imputabile al completamento dell'attività di smaltimento di apparecchiature *hardware* obsolete.

Si precisa che nel conteggio dei rifiuti non pericolosi non sono incluse 17 tonnellate di carta conferite direttamente in cartiera per il riciclo a seguito del processo di dematerializzazione straordinario per lo smaltimento dell'archivio cartaceo.

Con riferimento, invece, ai rifiuti prodotti dalla popolazione aziendale nel quotidiano, Fire promuove volontariamente ormai da anni la raccolta differenziata presso tutte le sedi, in accompagnamento a specifiche campagne

di sensibilizzazione periodiche rispetto alla corretta collocazione dei rifiuti e alla loro riduzione, soprattutto in relazione alla carta, di cui viene incoraggiato un uso responsabile, con impostazioni di sistema che favoriscono il risparmio sia di fogli che di *toner*.

Da maggio 2021 è stato introdotto l'obbligo normativo della raccolta differenziata per il quartiere ZIR di Messina sede operativa di Fire. A partire da tale data pertanto è iniziata l'attività di rendicontazione da parte della società incaricata della raccolta e smaltimento rifiuti per tipologia di materiale.

In particolare, nel 2021 sono stati raccolti e conferiti per il riciclo di rifiuti prodotti dalla sede di Messina:

Rifiuti prodotti per tipologia e peso in t <sup>7</sup>	2021	2020
Rifiuti pericolosi <sup>8</sup>	1	5
Rifiuti non pericolosi	3	2
<b>Totale rifiuti prodotti</b>	<b>4</b>	<b>7</b>

- 2,5 tonnellate di carta;
- 0,6 tonnellate di plastica;
- 0,02 tonnellate di vetro.

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

In area informatica, i principali progetti con impatto positivo sulla sostenibilità sono stati:

- l'avvio della progressiva sostituzione delle *workstation* fisse con *notebook*, con il duplice effetto di supportare le esigenze di *smart working* e ridurre l'impatto sui consumi di energia;
- l'avvio del portale *i-solver* e di processi di *collection* con chat asincrona, per favorire la fruizione dei servizi di *collection* sia con una minore mobilità, sia con una gestione del tempo più efficiente ed a misura di utente;
- l'introduzione di robot per lo svolgimento di attività ripetitive in modo da utilizzare in maniera più efficiente i sistemi, grazie al miglior rapporto tra attività e tempo di utilizzo delle macchine.

**Durante il 2021 sono state sostituite 160 workstation con notebook che consentono singolarmente un risparmio di energia per singola postazione del 92% e complessivamente una riduzione di 45 tonnellate di CO2**

<sup>7</sup> - I dati riferiscono alla sola sede di Messina di Fire S.p.A. Non sono disponibili i dati relativi alle altre sedi delle società del Gruppo. Per Fire Credit il dato non è stato inserito in quanto non comparabile in termini di unità di misura.

<sup>8</sup> - Si considerano rifiuti pericolosi le apparecchiature elettroniche non contenenti clorofluorocarburi (0,7 tonnellate), i toner (0,02 tonnellate), il ferro e l'acciaio (0,3 tonnellate).

Un'ulteriore riduzione dei consumi energetici deriva dall'incremento dell'infrastruttura di virtualizzazione delle postazioni Client, utilizzata ormai in maniera sistemica dalle funzioni aziendali coinvolte e dall'utilizzo dei sistemi di pagamento on-line che garantisce un minore ricorso al consumo di carta e permette agli utenti di risolvere la loro posizione senza la necessità di spostamenti fisici con conseguente trasporto.

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

Nel 2021 il Gruppo Fire persegue il percorso di dematerializzazione iniziato nel 2020. Il primo obiettivo è stato ridurre l'impatto ambientale derivante dall'uso e dall'archiviazione di

documenti cartacei. In particolare, Fire ha completato nel 2021 il processo di smaltimento degli archivi cartacei aziendali col loro conferimento a cartiere locali per il riciclo. Sono state riciclate, così, **17 tonnellate di carta, consentendo un risparmio di CO2 pari a circa 3,5 tonnellate.**

Tale processo ha rappresentato l'inizio del percorso "paperless" intrapreso che vede il

perseguimento di due fini: l'adozione di nuovi criteri per evitare o ridurre sensibilmente il ricorso a documenti cartacei e la dematerializzazione di quelli già esistenti negli archivi attraverso la loro digitalizzazione.



**-48,5 tCO2**

Grazie ai processi di innovazione e dematerializzazione



**-3,5 tCO2**

Risparmiate grazie al riciclo di 17t di carta



## UNO SGUARDO AL 2022

Nel 2022 Fire focalizzerà la propria attenzione su progetti legati alla mobilità. La base sarà un'indagine sugli spostamenti del personale del Gruppo con l'obiettivo di descrivere preferenze, costi, tempo impiegato, km percorsi, risparmio complessivo anche in termini di emissioni di CO2 per le diverse modalità di spostamento dei lavoratori.

Scopo ultimo della *survey* è identificare strategie e interventi di mobilità sostenibile utili a mitigare l'inquinamento atmosferico.

## Save the farm

Nel 2021 il Gruppo Fire ha proseguito il suo impegno verso la sostenibilità ambientale e sociale dell'ecosistema in cui opera.

Con il progetto "Save the Farm" - nato dalla collaborazione tra la start-up innovativa Biofarm, la prima comunità agricola virtuale nata con lo scopo di valorizzare i piccoli agricoltori e la società benefit LifeGate, tra i più importanti *player* italiani nel settore della sostenibilità - Fire ha adottato 100 alberi da

frutto provenienti da due aziende agricole biologiche siciliane, con l'obiettivo di garantire una filiera agroalimentare più corta e assorbire emissioni di CO<sub>2</sub>, salvaguardando al contempo la biodiversità italiana e generando un impatto positivo sul territorio e sull'intera filiera agroalimentare interessata.

Il frutteto del Gruppo Fire sarà in grado di assorbire in un anno oltre 8,030 Kg di CO<sub>2</sub>. Il progetto rappresenta un passo fondamentale nel percorso dell'azienda per migliorare la

propria *carbon footprint*, ovvero le emissioni in atmosfera di gas serra.

Un aiuto concreto che Fire rivolge non solamente alle piccole realtà agricole e al territorio in cui operano, attraverso la creazione di una linea diretta e sostenibile dal campo alla tavola, ma anche verso la propria comunità di riferimento: parte della frutta fresca prodotta dal frutteto sarà, infatti, donata in beneficenza ad enti *no-profit* ed associazioni locali, che la distribuiranno a persone e famiglie in difficoltà.

Fire prosegue il suo impegno verso la sostenibilità ambientale e sociale dell'ecosistema in cui opera, attraverso azioni concrete in grado di restituire valore al sistema economico, al territorio e al benessere delle persone che lo abitano, in piena coerenza con i valori di sostenibilità dell'azienda. Nel 2021 ha adottato 100 alberi per sostenere i piccoli agricoltori e proteggere l'ambiente.

## Associazioni no-profit

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

Il Gruppo Fire anche per il 2021 ha scelto di rafforzare l'impegno con "Save the Children" attivando un nuovo Sostegno a Distanza che garantisce un programma di supporto completo a favore di un nuovo bambino. Ormai è un impegno economico costante che è iniziato nel 2007 e ogni anno si consolida attraverso l'incremento del numero dei bambini sostenuti.

Save the Children è un'associazione internazionale che promuove e tutela i diritti

dell'infanzia e dell'adolescenza, assicurando ai bambini, che vivono nelle aree più a rischio e svantaggiate, i servizi di base come l'istruzione, l'acqua potabile, l'assistenza sanitaria e la protezione.

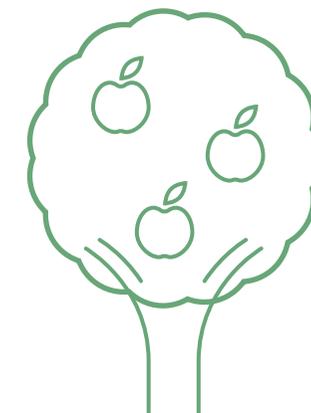
Questo tema è particolarmente caro al Gruppo Fire perché consente di contribuire concretamente a migliorare la vita di tanti bambini, garantendo loro un'alimentazione adeguata, le cure mediche di cui hanno bisogno, un'istruzione di qualità e sicuramente un futuro migliore.

Nel corso dell'anno il Gruppo mantiene sempre un contatto con l'Associazione, al fine di monitorare lo svolgimento delle attività

finanziate e il raggiungimento dei risultati nelle diverse comunità dove vivono i bambini.

Le attività sociali che vengono svolte sono diffuse attraverso i canali di comunicazione al fine di sensibilizzare gli stakeholder sull'importanza dell'impegno da parte delle aziende sulle tematiche che riguardano la collettività.

Con specifico riferimento alla comunità rumena, nel 2021 è ripreso il sostegno economico alla ONG "Alaturi de Voi" che si occupa di servizi a supporto di persone con disabilità.



-8 tCO<sub>2</sub>

Grazie all'adozione di 100 alberi da frutto

## Fire e le collaborazioni con il mondo accademico

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

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

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

Nel corso dell'anno 2021 Fire ha collaborato con l'Università della Calabria tramite la partecipazione, in veste di partner, al Master Universitario di II livello in *Data Science* promosso dal Dipartimento di Economia Statistica e Finanza "Giovanni Anania".

Inoltre, Fire a seguito della vincita del bando emesso dal Ministero dello Sviluppo Economico, per la concessione ed erogazione di agevolazioni in favore di progetti di

ricerca industriale e sviluppo sperimentale in particolari settori, nel 2021 ha avviato il progetto denominato "MIRC.0": Sviluppo di un'intelligenza artificiale per favorire la sostenibilità della spesa corrente delle famiglie e l'affidabilità dei crediti" appartenente alla sezione "Fabbrica intelligente".

Il progetto è stato presentato congiuntamente a due partners: l'Università degli Studi di Messina ed Expert System.

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



## UNO SGUARDO AL 2022

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

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

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

# Annex

Segmento FIRE SPA	2021	2020
Bancario	46	47
Finanziario	38	41
Commerciale	27	21
Utilities	54	27
NPL	15	14
Pubblica Amministrazione	322	327
<b>Numero totale di clienti</b>	<b>502</b>	<b>477</b>

Tabella 1 - Numero totale di clienti, suddivisi per segmento di appartenenza

Fornitori per categoria	2021	2020
Servizi	896	1.021
Consulenze	193	156
Utenze	32	21
Beni	196	301
Investimenti	0	2
<b>Totale fornitori</b>	<b>1.317</b>	<b>1.501</b>

Tabella 3 - Fornitori per categoria

Allocazione della spesa per area geografica	2021	2020
Italia	88,4%	71,7%
<i>di cui Sicilia</i>	27,3%	11,2%
Estero	11,6%	28,3%
<i>di cui Romania</i>	6,9%	6,5%

Tabella 5 - Allocazione della spesa per area geografica

Fornitori per dimensione	2021	2020
Big   > 500mila euro di fatturato	37%	61%
Large   100-500mila euro di fatturato	12%	19%
Medium   30-100mila euro di fatturato	33%	12%
Small   <30mila euro di fatturato	18%	9%

Tabella 2 - Fornitori per dimensione

Fornitori per area geografica	2021	2020
Italia	77,9%	74,5%
<i>di cui Sicilia</i>	20,7%	22,3%
Estero	22,1%	25,5%
<i>di cui Romania</i>	15,8%	16,1%

Tabella 4 - Fornitori per area geografica

Gruppo Fire	2021
Settore bancario	9
Settore commerciale	1
Settore finanziario	5
Settore utilities	12
Settore NPL	1
Settore Enti pubblici	18
<b>Totale partnership stipulate</b>	<b>46</b>

Tabella 6 - Numero di partnership stipulate con committenti appartenenti ai relativi settori

n. dipendenti per contratto di lavoro di Gruppo	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Indeterminato	189	373	562	201	441	642
Determinato	15	15	30	12	8	20
<b>Totale</b>	<b>204</b>	<b>388</b>	<b>592</b>	<b>213</b>	<b>449</b>	<b>662</b>

Tabella 7 - Dipendenti per tipologia di contratto

n. dipendenti per tipologia di impiego di Gruppo	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full time	188	329	517	192	381	573
Part time	16	59	75	21	68	89
<b>Totale</b>	<b>204</b>	<b>388</b>	<b>592</b>	<b>213</b>	<b>449</b>	<b>662</b>

Tabella 8 - Dipendenti per tipologia di impiego

n. dipendenti per categoria di impiego di Gruppo	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	8	6	14	9	5	14
Quadri	31	34	65	25	26	51
Impiegati	165	348	513	179	418	597
<b>Totale</b>	<b>204</b>	<b>388</b>	<b>592</b>	<b>213</b>	<b>449</b>	<b>662</b>

Tabella 9 - Dipendenti per categoria di impiego

n. dipendenti Gruppo	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<30	20	38	58	25	66	91
30-50	141	302	443	150	335	485
>50	43	48	91	41	48	89
<b>Totale</b>	<b>204</b>	<b>388</b>	<b>592</b>	<b>216</b>	<b>449</b>	<b>662</b>

Tabella 10 - Dipendenti per fasce d'età

n. ragioni di uscita Gruppo	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dimissioni	34	75	109	29	93	122
Pensionamenti	0	1	1	0	0	0
Licenziamenti	5	5	10	5	12	12
Altre ragioni (fine del contratto...)	11	16	27	2	4	6
<b>Totale</b>	<b>50</b>	<b>97</b>	<b>147</b>	<b>36</b>	<b>109</b>	<b>145</b>

Tabella 11 - Motivazioni delle uscite del personale del Gruppo

n. ore di formazione suddivise per argomento Dipendenti	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Compliance	1.268	1.511	2778	450	365	815
Informatica	164	122	286	99	151	250
Linguistica	110	59	169	26	13	39
Prodotto	18	26	44	6	19	25
Salute e sicurezza	0	0	0	111	95	206
Tecnica - professionale	137	190	328	3	2	5
Soft skill	222	396	618	41	146	187
Altro (specificare) Area normativa non obbligatoria	190	211	401	95	89	184
<b>Totale</b>	<b>2.108</b>	<b>2.515</b>	<b>4.623</b>	<b>832</b>	<b>879</b>	<b>1.711</b>

Tabella 12 - Formazione dei dipendenti

n. ore di aggiornamento suddivise per argomento-altre figure	2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Compliance	928	2.540	3.467	642	1.885	2.527
Informatica	40	45	84	73	98	171
Training on The JOB	4.752	1.188	5.940	5.493	1.374	6.867
Prodotto	15	8	22	20	53	73
Salute e sicurezza	0	24	24	94	463	557
Tecnica - professionale	212	419	631	242	288	530
Soft skill	47	129	176	211	765	976
Altro (specificare)	71	169	240	62	179	241
<b>Totale</b>	<b>6.064</b>	<b>4.520</b>	<b>10.584</b>	<b>6.837</b>	<b>5.105</b>	<b>11.942</b>

Tabella 13 - Aggiornamento altre figure professionali

## Tematiche rilevanti e relativi KPI

Tema materiale	Ambito	Standard di riferimento	Informative GRI e KPI
Performance economica e solidità finanziaria	Economico	GRI 201: Performance economiche (2016)	Informativa 201-1: Valore economico direttamente generato e distribuito
		Non GRI - 8	Posizioni nette gestite
		Non GRI - 19	Volumi gestiti
		Non GRI - 12	Clienti per segmento
		Non GRI - 11	Performance dei portafogli assistiti da GACS rispetto al business plan
Innovazione e digitalizzazione	Governance/ Ambientale	Non GRI - 7	Investimenti in hardware e software e % sul fatturato
Trasparenza e responsabilità dei servizi	Governance	Non GRI - 4	% di reclami fondati ricevuti attraverso i canali messi a disposizione
Governance e gestione dei rischi	Governance	GRI 201: Performance economiche (2016)	Informativa 201-2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico

Tema materiale	Ambito	Standard di riferimento	Informative GRI e KPI
Gestione degli impatti ambientali	Ambientale	GRI 302: Energia (2016)	Informativa 302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione
			Informativa 302-4 Riduzione del consumo di energia
		GRI 303: Acqua e scarichi idrici (2018)	Informativa 303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa
			Informativa 303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua
			Informativa 303-3 Prelievo idrico
			Informativa 303-4 Scarico di acqua
		GRI 305: Emissioni (2016)	Informativa 305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)
			Informativa 305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)
		GRI 306: Rifiuti (2020)	Informativa 306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti
			Informativa 306-3 Rifiuti prodotti
Informativa 306-5 Rifiuti destinati a smaltimento			

Tema materiale	Ambito	Standard di riferimento	Informative GRI e KPI
Tutela delle condizioni di lavoro del capitale umano	Risorse umane	GRI 102: Informativa generale (2016)	Informativa 102-41: Accordi di contrattazione collettiva
		GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management (2016)	Informativa 402-1: Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi
		Non GRI - 1	Numero di lavoratori non dipendenti coperti da agevolazioni oltre i requisiti contrattuali
Welfare, work-life balance e benessere del capitale umano	Risorse umane	Non GRI - 2	% di dipendenti coperti da programmi di welfare integrativi
		Non GRI - 3	Numero di dipendenti che hanno la possibilità di lavorare da remoto
Talent attraction e retention del capitale umano	Risorse umane	GRI 401: Occupazione (2016)	Informativa 401-1 Nuove assunzioni e turnover
			Informativa 401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato
		Non GRI - 18	Numero di assunzioni a seguito di eventi di talent attraction organizzati dalla Società

Tema materiale	Ambito	Standard di riferimento	Informative GRI e KPI
Salute e sicurezza del capitale umano	Risorse umane	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	Informativa 403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro
			Informativa 403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti
			Informativa 403-3 Servizi di medicina del lavoro
			Informativa 403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro
			Informativa 403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro
			Informativa 403-6 Promozione della salute dei lavoratori
			Informativa 403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali
			Informativa 403-9 Infortuni sul lavoro

Tema materiale	Ambito	Standard di riferimento	Informative GRI e KPI
Valorizzazione e sviluppo del capitale umano	Risorse umane	GRI 404: Formazione e istruzione 2016	Informativa 404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente
			Informativa 404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione
			Informativa 404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale
		Non GRI - 9	Avanzamenti di carriera
Diversità e pari opportunità	Risorse umane	GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	Informativa 405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti
		GRI 102: Informativa generale (2016)	Informativa 405-2 Rapporto tra stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini
		GRI 406: Non discriminazione 2016	Informativa GRI 102-8: Informazioni sui dipendenti Informativa 406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate

Tema materiale	Ambito	Standard di riferimento	Informative GRI e KPI
Tutela del cliente finale	Sociale	Non GRI - 4	% di reclami fondati ricevuti attraverso i canali messi a disposizione
		Non GRI - 13	Numero dei piani di rientro (garantiti da cambiali e non) concordati con clienti finali
		Non GRI - 10	Numero di cambiali raccolte dalla rete di credit management Fire
		Non GRI - 15	Numero di clienti finali supportati nella gestione della richiesta di moratoria
		Non GRI - 16	Numero di clienti finali supportati nella gestione della richiesta di misure di forbearance
Sicurezza dei dati e delle informazioni	Sociale	GRI 418: Privacy dei clienti (2016)	Informativa 418-1: Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti
Impegno a favore del territorio e delle comunità di riferimento	Sociale	GRI 413: Comunità locali (2016)	Informativa 413-1: Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo
Gestione responsabile della catena di fornitura	Sociale	GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori (2016)	Informativa 414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali
		GRI 204: Pratiche di approvvigionamento (2016)	Informativa 204-1: Proporzione di spesa verso fornitori locali
		GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	Informativa 308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali
		Non GRI - 14	Fornitori per dimensione

Tema materiale	Ambito	Standard di riferimento	Informative GRI e KPI
Relazione con le committenti	Sociale	Non GRI - 20	Numero di partnership stipulate per tipologia di committente
		Non GRI - 5	Numero di richieste di audit ricevuti o richieste di compilazione di questionari da parte delle committenti
Condotta etica dell'attività e lotta alla corruzione	Governance	GRI 205: Anticorruzione 2016	Informativa 205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione Informativa 205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione Informativa 205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese
		GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale 2016	Informativa 206-1 Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche
		GRI 419: Compliance socioeconomica 2016	Informativa 419-1 Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica
		GRI 412: Valutazione del rispetto dei diritti umani 2016	Informativa 412-1 Attività che sono state oggetto di verifiche in merito al rispetto dei diritti umani o valutazioni d'impatto
Qualità dei servizi offerti	Governance	Non GRI - 6	% delle committenti che si rivolgono nuovamente al Gruppo per la fornitura di servizi
		Non GRI - 4	Reclami ricevuti e reclami fondati
Dialogo con gli stakeholder	Governance	GRI 102: Informativa generale (2016)	Informativa 102-43 Modalità di coinvolgimento degli stakeholder

# GRI Content Index

RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
GRI 101: Principi di rendicontazione 2016			
GRI 102: Informativa generale 2016			
Profilo dell'organizzazione			
102-1	Nome dell'organizzazione	8-15, 34	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	8-9	
102-3	Luogo della sede principale	10	
102-4	Luogo delle attività	10	
102-5	Proprietà e forma giuridica	8-15, 31-32	
102-6	Mercati serviti	10-15, 49, 28	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	49-53	
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	49-53	

RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
102-9	Catena di fornitura	VI, 28-30	
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	20, 21	
102-11	Principio di precauzione	7, 22-26, 62-63	
102-12	Iniziative esterne	7, 22-26, 62-63	
102-13	Adesione ad associazioni	8-15, 34, 62-63	
Strategia			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	IV-V	
Etica e integrità			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	22-26	
Governance			
102-18	Struttura della governance	17-19	
Coinvolgimento degli stakeholder			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	6	

RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	59-60	
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	3-5	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	3-6	
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	3-6	
Pratiche di rendicontazione			
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	VI, 3-5	
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	VI	
102-47	Elenco dei temi materiali	3-5	
102-48	Revisione delle informazioni	VI	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	VI	
102-50	Periodo di rendicontazione	VI	
102-51	Data del report più recente	-	Il report più recente è relativo all'anno di rendicontazione 2020.
102-52	Periodicità della rendicontazione	-	Il report ha cadenza annuale.
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	VI	

RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	VI	Il presente report è stato elaborato in conformità ai GRI Standards: opzione Core.
102-55	Indice dei contenuti GRI	83	
102-56	Assurance esterna	94	Il presente report è stato sottoposto ad assurance esterna da parte di soggetti terzi.
GRI 103: Modalità di gestione			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	2-5	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	20-26, 28-29, 55-61,	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	64, 66, 71	

**STANDARD SPECIFICI:  
CATEGORIA ECONOMICA**

RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
GRI 201: Performance economiche 2016			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	28	
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016			
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	29	
GRI 205: Anticorruzione 2016			
205-2	Comunicazione e formazione circa le politiche e le procedure anticorruzione	22-26	
205-3	Incidenti confermati di corruzione e azioni intraprese	23	Nel periodo di rendicontazione non sono stati rilevati episodi di corruzione.
GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale 2016			
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	23	Nel periodo di rendicontazione non risultano azioni legali in corso o concluse in materia di comportamento anticoncorrenziale, violazioni delle normative antitrust e relative a pratiche monopolistiche.

**STANDARD SPECIFICI:  
CATEGORIA AMBIENTALE**

RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
GRI 302: Energia 2016			
302-1	Consumi energetici all'interno dell'organizzazione	67	
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018			
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	68	
303-3	Prelievo idrico	68	
GRI 305: Emissioni 2016			
305-1	Emissioni dirette (Scope 1) di gas a effetto serra	67	
305-2	Emissioni dirette (Scope 2) di gas a effetto serra	67	
GRI 306: Rifiuti 2020			
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	69	
306-3	Rifiuti prodotti	69	

STANDARD SPECIFICI:  
CATEGORIA SOCIALE

RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
GRI 401: Occupazione 2016			
401-1	Nuove assunzioni e turnover	49-52	
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o a tempo determinato	59-60	
GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management 2016			
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	55-58	
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	64	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	64	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	64	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	64	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	64	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	64	

RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	64	
403-9	Infortuni sul lavoro	64	Nell'anno di rendicontazione non si sono verificati infortuni.
GRI 404: Formazione e istruzione 2016			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	55-58	
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	55-58	
404-3	Percentuale di dipendenti ricevente regolari prestazioni e relazioni di evoluzione della carriera	58	
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	49-51	
405-2	Rapporto tra stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	60	
GRI 406: Non discriminazione 2016			
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	61	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	71	

RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
GRI 418: Privacy dei clienti 2016			
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	40	Nel periodo di rendicontazione non sono state ricevute denunce comprovate riguardanti violazioni della privacy e perdita di dati dei clienti.
GRI 419: Compliance socio economica 2016			
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	22-26	Nel periodo di rendicontazione non sono state rilevate non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica.

### ULTERIORI INDICATORI NON-GRI

RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
Non GRI - 1	Percentuale di ricavi (utili o fatturato) destinati a investimenti in innovazione e digitalizzazione	36	
Non GRI - 2	Numero di lavoratori non dipendenti coperti da agevolazioni oltre i requisiti contrattuali	61	
Non GRI - 3	Percentuale di dipendenti coperti da programmi di welfare integrativi	61	
Non GRI - 4	Numero di dipendenti che hanno la possibilità di lavorare da remoto	64	
Non GRI - 5	Numero di assunzioni a seguito di eventi di talent attraction organizzati	48, 54, 72	
Non GRI - 6	Percentuale di reclami fondati ricevuti attraverso i canali messi a disposizione	43	
Non GRI - 7	Numero di partnership stipulate per tipologia di committente	32	
Non GRI - 8	Numero di richieste di audit ricevuti o richieste di compilazione di questionari da parte delle committenti	38	
Non GRI - 9	Percentuale delle committenti che si rivolgono nuovamente al Gruppo per la fornitura di servizi	32	
Non GRI - 10	Investimenti in hardware e software e percentuale sul fatturato	36	
Non GRI - 11	Posizioni nette gestite	12	
Non GRI - 12	Volumi gestiti	12	

RIF.	DESCRIZIONE	PAGINE	NOTE
Non GRI – 13	Avanzamenti di carriera	58	
Non GRI – 14	Fornitori per dimensione	29	
Non GRI – 15	Reclami ricevuti e reclami fondati	43	
Non GRI – 16	Clienti per segmento	32	
Non GRI – 17	Performance dei portafogli assistiti da GACS rispetto al business plan	11	
Non GRI – 18	Numero di piani di rientro (garantiti da cambiali e non) concordati con clienti finali	46	
Non GRI – 19	Numero di cambiali raccolte dalla rete di credit management	45-46	
Non GRI – 20	Numero di clienti finali supportati nella gestione della richiesta di moratoria	47	
Non GRI – 21	Numero di clienti finali supportati nella gestione della richiesta di misure di forbearance	47	



## FIRE GROUP SPA

### RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SUL BILANCIO DI RESPONSABILITÀ

ESERCIZIO CHIUSO AL 31.12.2021

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

Al Consiglio di Amministrazione di Fire Group SpA

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*limited assurance engagement*) del Bilancio di Responsabilità di Fire Group SpA (di seguito "la Società") e le sue controllate Fire SpA, Creset SpA e Fire Credit Srl (di seguito "Gruppo Fire") relativo all'esercizio chiuso al 31.12.2021.

#### Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Responsabilità

Gli Amministratori di Fire Group SpA sono responsabili per la redazione del Bilancio di Responsabilità in conformità ai *Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards* definiti nel 2016, e aggiornati al 2020, dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"), come descritti nella sezione "Nota metodologica per la redazione del Bilancio" del Bilancio di Responsabilità.

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

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

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

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

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

#### PriceWaterhouseCoopers Business Services Srl

Società a responsabilità limitata a socio unico  
Sede legale: Milano 20143 Piazza Tre Torri 4 Tel. 02 759991 Cap. Soc. Euro 100.000,00 I.v. - C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano: Monza Erlanza  
Lodi 05234620968 - Altri Uffici: Bari 70122 Via Abate Gianna 72 Tel. 080 5049211 Fax 080 5052338 - Bologna 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel.  
051 4880211 - Brescia 25123 Viale Diaz d'Assia 28 Tel. 030 3697501 - Cagliari 09125 Viale Diaz 29 Tel. 070 6848774 - Firenze 50121 Via  
Grossi 15 Tel. 055 2480811 Fax 055 2480890 - Genova 16121 Piazza Foccolina 9 Tel. 010 290541 - Napoli 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081  
36181 - Padova 35128 Via Vicenza 4 Tel. 049 8732131 Fax 049 8734399 - Palermo 90121 Via Martirio Ugo  
60 Tel. 091 6292321 Fax 091 3789221 | 00129 Via Roma 437 Tel. 061 6752111 - Parma 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275011 Fax 0521  
281844 - Pescara 66127 Piazza Ettore Trullo 8 - Roma 00154 Largo Pocheti 29 Tel. 06 69507230 - Torino 10122 Corso  
Palatino 19 Tel. 011 5772151 Fax 011 5772299 - Trento 38121 Viale della Costituzione 31 Tel. 0461 2279054 Fax 0461 229977 - Treviso 31100  
Viale Feltrinesi 90 Tel. 0423 315791 Fax 0423 315798 - Trieste 34123 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3450781 Fax 040 364727 - Verona 37135  
Via Francia 27/C Tel. 045 8069001

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



### **Responsabilità della società di revisione**

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Responsabilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel *International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Responsabilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised (*reasonable assurance engagement*) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Responsabilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "La creazione e la distribuzione del valore" del Bilancio di Responsabilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio consolidato del Gruppo;
3. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Responsabilità.

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

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

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Responsabilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- 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**

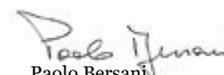
Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Responsabilità del Gruppo Fire relativo all'esercizio chiuso al 31.12.2021 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica per la redazione del Bilancio" del Bilancio di Responsabilità.

### **Altri aspetti**

I dati comparativi presentati nel Bilancio di Responsabilità in relazione all'esercizio chiuso il 31.12.2020, non sono stati sottoposti a verifica.

Milano, 13 aprile 2022

PricewaterhouseCoopers Business Services Srl



Paolo Bersani  
(Partner)

Gruppo Fire - Bilancio di Responsabilità 2021

Elaborazione grafica: Zilla Visual Design

Photo credits: Giuseppe Astone

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



Al fine di tutelare l'ambiente, il Gruppo Fire  
ha deciso di rendere il presente documento  
consultabile solo in formato digitale e navigabile



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

