

Bilancio di Sostenibilità

2023

 **fides**
SERVIZI PER IL CREDITO



Indice

Lettera agli Stakeholder	4
Highlights	6
Nota metodologica	7
1. Profilo dell’Azienda	8
1.1 Storia e Mission di Fides	10
1.2 Settori di attività e mercati serviti	12
1.3 Valori aziendali e cultura organizzativa	16
2. L’impegno di Fides verso la sostenibilità	18
2.1 Identificazione e coinvolgimento dei principali stakeholder	20
2.2 Analisi di Materialità	22
3. Governance e integrità di business	26
3.1 Struttura di governance aziendale	28
3.2 Etica e integrità di business	28
3.3 Il MOGC e il Codice Etico	30
3.4 Il Whistleblowing	33
3.5 Performance economica e gestione dei rischi	34
4. Focus sui Clienti	38
4.1 Innovazione e qualità dei servizi offerti	40
4.2 Sicurezza dei dati e privacy dei Clienti finali	42
5. Gestione del Capitale Umano	44
5.1 Le risorse umane di Fides	46
5.2 Diversità, inclusione e pari opportunità	49
5.3 Turnover	52
5.4 Selezione e formazione del personale	54
5.5 Salute e sicurezza sul lavoro	57
5.6 Welfare aziendale e conciliazione famiglia-lavoro	58
5.7 La catena di fornitura di Fides	59
6. Impatto ambientale	60
6.1 Consumo energetico ed emissioni associate.....	62
6.2 La gestione dei rifiuti.....	66
GRI Content Index	70

Con il supporto metodologico di



Lettera agli stakeholder

Siamo felici di condividere con voi il nostro primo Bilancio di Sostenibilità, un importante traguardo che segna il nostro contributo per un futuro più sostenibile.

Abbiamo iniziato il nostro percorso già da alcuni anni: proseguendo sul percorso di valorizzazione del nostro approccio verso i temi sociali e di governance (che hanno sempre fatto parte del nostro patrimonio culturale), abbiamo lavorato per accrescere la nostra consapevolezza circa le tematiche ambientali. L'obiettivo che ci siamo posti è quello dell'integrazione dei principi della sostenibilità nel nostro business e in ogni decisione aziendale tenendo ben presente che si tratta di un cammino che non può prevedere una fine e che, di contro, richiede un miglioramento continuo.

A testimonianza del ruolo centrale che la sostenibilità riveste per la nostra Azienda, in qualità di Amministratore Unico, sono responsabile delle iniziative in ambito ESG promosse da Fides S.p.A. così come nell'approvazione del Bilancio di Sostenibilità.

Il nostro primo Bilancio di Sostenibilità rappresenta un momento significativo per Fides S.p.A., poiché evidenzia i nostri sforzi e i risultati raggiunti nel creare un impatto positivo negli ambienti in cui operiamo e dare un contributo per affrontare le sfide globali come il cambiamento climatico.

Riconosciamo che esso è anche un segno tangibile della crescita della nostra azienda e della capacità che ha acquisito di darsi obiettivi strategici sul lungo periodo e, soprattutto, di sostenerli grazie all'organizzazione di cui si è dotata e alle persone che ne fanno parte. Oggi, Fides è un'azienda che si presenta ai propri interlocutori con una struttura più forte e un'identità ben precisa e che offre, dunque, maggiori garanzie e opportunità a tutti gli stakeholder. Guardiamo con soddisfazione a questo aspetto e, al contempo, ne accogliamo la responsabilità.

Nonostante i successi raggiunti, teniamo ben presente che ci sono ancora molte sfide da affrontare e che il nostro impegno deve rimanere costante e coerente. Il Bilancio ci aiuta a prendere atto di quanto fatto ma, soprattutto, ci indica la strada da seguire per migliorarci.

Grazie per il vostro sostegno continuo e la vostra collaborazione con l'augurio, per tutti noi, di poter contribuire a creare un futuro migliore per tutti.

Antonio Giulio Cafaro

Amministratore Unico di Fides S.p.A.

Highlights



Nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità 2023 rappresenta il primo esercizio di rendicontazione non finanziaria annuale di Fides S.p.A. (di seguito anche “Fides”, la “Società” o l’“Azienda”) ed è il risultato di un percorso intrapreso dall’Azienda per condividere con i propri stakeholder le azioni messe in atto, i principali risultati in termini di performance ESG e gli obiettivi futuri, al fine di fornire una comunicazione completa e trasparente.

Il Bilancio di Sostenibilità presentato è stato redatto seguendo le direttive, riconosciute a livello internazionale, degli standard GRI (Global Reporting Initiative), secondo l’ultimo aggiornamento entrato in vigore il 1° gennaio 2023. Questo set di indicatori rappresenta di fatto una linea guida specifica per rendicontare informazioni e contenuti in ambito di sostenibilità. Nell’utilizzo degli standard GRI è stata adottata la logica “with reference to”, che punta ad assicurare l’allineamento a tutte le indicazioni e gli aggiornamenti normativi.

I dati e le informazioni riportati nel Bilancio fanno riferimento all’esercizio finanziario chiuso al 31 dicembre 2023 e sono stati ottenuti e validati attraverso un processo di identificazione e

selezione dei temi di maggiore importanza per l’Azienda e i suoi portatori di interesse.

Il Bilancio di Sostenibilità è redatto a seguito del Bilancio Fiscale e riguarda Fides S.p.A. Nel redigere il documento, tuttavia, l’azienda intende valutare l’impatto del suo operato sul piano della sostenibilità soprattutto in ambito “Social” comprendendo, per tale motivo, l’intera catena produttiva diretta, ovvero le strutture e le risorse che collaborano più strettamente con Fides quali la società controllata Ap Solution S.r.l. (Viale Regina Margherita, 35/B, 95125 Catania), i collaboratori coordinati e continuativi e, in taluni casi, anche i lavoratori autonomi impegnati nell’attività di recupero domiciliare. Il documento di Sostenibilità, pertanto,

richiama, in talune sezioni, le valutazioni numeriche e qualitative anche di tali entità.

Nella redazione del documento, si è lavorato per ridurre al minimo l’impiego di stime e, quando possibile, sono stati confrontati i dati disponibili con quelli dell’anno precedente al fine di garantire la veridicità delle informazioni e una rappresentazione precisa e aggiornata delle prestazioni. Nelle sezioni in cui sono presenti tali assunzioni od omissioni, sono state fatte presenti, sempre in ottica di miglioramento del documento per i successivi anni. Nella conduzione dell’analisi di materialità e nella fase di stesura del Bilancio di Sostenibilità sono state coinvolte tutte le diverse funzioni aziendali con il supporto di un ente esterno specializzato.

All’interno del documento sono inoltre presenti riferimenti ai Sustainable Development Goals (SDGs) dell’ONU. Questi rappresentano un’opportunità per l’Azienda per contribuire attivamente e tangibilmente allo sviluppo sostenibile, concentrando l’attenzione sulle aree direttamente legate alla propria attività commerciale.

Il documento vede la sua versione finale approvata in data 31/05/2024. Fides S.p.A. rende consultabile il documento anche sul proprio sito, attraverso il quale è possibile scaricare la versione elettronica.

A chiosa del Bilancio è possibile trovare una tabella di raccordo degli indicatori riportati all’interno del documento, il GRI Content Index.

1

Profilo dell'Azienda

- 1.1 Storia e Mission di Fides
- 1.2 Settori di attività e mercati serviti
- 1.3 Valori aziendali e cultura organizzativa

Fides S.p.A., fondata a Catania nel 1995 su iniziativa di Antonio Cafaro, opera nel mondo dei servizi per la gestione e il recupero del credito ed è ad oggi un punto di riferimento in tutto il territorio nazionale. La crescita e l'innovazione costante in questo settore hanno portato l'Azienda a collaborare con oltre 60 partner, con particolare attenzione ai settori Banking, Financial e Captive, dimostrando un impegno costante nel ridefinire gli standard del settore.

In questi 28 anni di attività, Fides ha consolidato il proprio impegno e le proprie competenze nell'ambito della gestione e del recupero crediti, celebrando i successi ottenuti e guardando con ottimismo ai futuri obiettivi ancora da raggiungere.

1.1 Storia e Mission di Fides

L'approccio di Fides va oltre il semplice ruolo previsto dai mandati ricevuti: l'ascolto attivo dei propri Clienti, a cui si rivolge come partner in un'ottica di collaborazione proattiva e integrazione, è alla base della strategia per co-creare soluzioni innovative, sfruttando appieno le potenzialità della tecnologia e del digitale.

La missione di Fides è infatti quella di creare valore per i propri partner, investendo costantemente nell'innovazione e nell'ottimizzazione dei processi. Attraverso un costante dialogo tra competenza e tecnologia, l'Azienda è in grado di soddisfare le esigenze emergenti dei clienti, migliorando continuamente le performance.

Fides ha investito molto nel corso degli anni per introdurre strumenti sempre più all'avanguardia, come il portale per i pagamenti online e la digitalizzazione dei solleciti, con l'obiettivo di semplificare i processi e migliorare l'esperienza dell'utente.

“Crediamo fermamente che l'innovazione sia la chiave per adattarsi al cambiamento e costruire relazioni solide con i clienti, sempre nel rispetto dei valori umani che guidano il nostro operato.”

La nostra storia

1995

Antonio Cafaro fonda Fides

2012

Ottenimento della certificazione ISO9001 che attesta il sistema di gestione della Qualità

2013

Fides diventa S.P.A.

2015

*Utilizzo predictive
Rilascio app Fides per iOS
Introduzione ed applicazione del call recording*

2016

Nomina nuovo COO

2017

Applicazione dell'iperconvergenza per le infrastrutture informatiche

Ottenimento della certificazione ISO 27001 che definisce il sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni

2018

Definizione del Disaster Recovery

2019

Rilascio Webapp Fides

2020

Lancio nuova piattaforma digitale

Ottenimento della certificazione ISO 14001 sulla Politica Ambientale

2021

Ottenimento della certificazione Ecovadis

2022

Ottenimento della certificazione ISO 50001 per definire le strategie di gestione dell'energia

Ottenimento della certificazione ISO 14064 relativa alla Carbon Footprint dell'Organizzazione



1.2 Settori di attività e mercati serviti

Fides è attiva nel mondo dei servizi per la gestione e recupero del credito.

I principali mercati serviti sono quello bancario, finanziario, delle utilities e automotive.

L'approccio operativo prevede che L'Azienda stipuli

dei contratti di servizio con le società mandanti, le quali affidano alla stessa i propri crediti.

Fides, pertanto, provvede ad attivare processi di recupero del credito principalmente tramite contatti telefonici (Phone Collection) o visite esattoriali

(Home Collection) cui sono state affiancate, in tempi più recenti, le attività di Digital Collection.

Queste ultime prevedono strumenti cui il debitore può accedere tramite i più comuni dispositivi di comunicazione quali smartphone, tablet e personal computer.

Settori

Grazie alla pluriennale esperienza e alla moltitudine di sfide affrontate, Fides ha sviluppato competenze che gli permettono di lavorare in diversi settori e contesti.



“L'eterogeneità delle collaborazioni ci ha insegnato che ogni contesto, indipendentemente dal settore o dalle dimensioni, richiede un approccio personalizzato e un team specializzato per massimizzare i risultati.”

Questo approccio trova immediati riscontri sul piano concreto: quando un'azienda decide di affidarsi a Fides, infatti, il primo passo è esaminare attentamente il suo contesto commerciale, il portafoglio crediti e la tipologia di clienti debitori. In seguito, viene composto un team dedicato con le competenze e l'esperienza più idonee alle specifiche esigenze del cliente e definito, utilizzando anche strumenti di analisi predittiva, il processo di recupero che meglio si adatta alle caratteristiche dello specifico portafoglio. Questi elementi costituiscono le basi per costruire rapporti duraturi basati sulla fiducia, l'integrità e il conseguimento di risultati tangibili.

In questo contesto, l'Azienda ha sviluppato specifiche competenze e organizzazioni differenti sui principali settori serviti che sono i seguenti:



Non Performing Loans

Fides gestisce in outsourcing i Non Performing Loans (NPL), noti anche come crediti deteriorati, applicando strategie di recupero crediti altamente efficaci, adattate alle specifiche caratteristiche di ciascun portafoglio NPL. L'obiettivo è massimizzare il valore di tali crediti e, a tal fine, Fides utilizza approcci massivi di recupero sia giudiziale che stragiudiziale. La strategia adottata determina workflow specifici, modulari e adattabili alle esigenze individuali, compresa la gestione end-to-end dell'intero processo.

Questi workflow possono includere diverse attività:

- **On-boarding del portafoglio:** definizione del portafoglio del cliente con le informazioni necessarie per la gestione delle pratiche;
- **Arricchimento informativo:** integrazione del portafoglio con dati provenienti da varie fonti, essenziali per la segmentazione e definizione di strategie specifiche per ciascun asset;
- **Segmentazione del portafoglio:** analisi e studio dei singoli fascicoli tramite gli esperti legali, immobiliari e asset manager di Fides per individuare le migliori strategie di gestione in base alle asset class;
- **Gestione in servicing:** definiamo workflow di processo specifici che includono attività di recupero crediti giudiziali e stragiudiziali, monitoraggio delle performance e del portafoglio, con un Portfolio Leader dedicato e una reportistica periodica adattata alle esigenze del cliente;
- **Supporto alla cessione:** in caso di interesse del cliente nell'aprire alla cessione di portafogli o porzioni di essi, Fides fornisce supporto nelle varie fasi e nei processi fino alla definizione del prezzo.



Automotive & Leasing

Nel settore automotive, il leasing rimane la forma di finanziamento preferita per aziende e liberi professionisti.

Fides ha svolto, sin dalle origini, attività di gestione e recupero crediti nel settore automotive e leasing, operando con soluzioni su misura per l'intero ciclo del credito. L'attività si basa su una attenta due diligence attraverso la quale i portafogli vengono analizzati secondo criteri quali tipologia di cliente, importo insoluto, anzianità del credito, geolocalizzazione e comportamento del cliente moroso.

Le attività vengono personalizzate e instradate su processi differenti quali, ad esempio:

- **Early Collection:** dedicato ai clienti con debiti scaduti da pochi giorni a pochi mesi;
- **Contatto ad Alta Frequenza:** dedicato a quei debitori che si trovano in condizioni di ritardo "cronico";
- **Ristrutturazione del Debito:** dedicato ai clienti fortemente indebitati con il sistema in generale.



Commercial & Utilities

Fides, con un team dedicato al settore delle utilities, ha sviluppato una strategia su misura per ottimizzare i processi di gestione del credito, sia in fase preventiva che di recupero. Questa strategia mira a rispondere alle esigenze delle società operanti nel settore delle utilities, le quali si trovano ad affrontare le sfide di un mercato sempre più dinamico e altamente competitivo.

Queste aziende, che operano in settori come energia, gas e acqua, affrontano crescenti pressioni finanziarie, rendendo vitale una gestione efficiente del credito. Fides ha quindi compreso e accolto le necessità di queste imprese per definire una strategia ad hoc in base alle specifiche caratteristiche dei settori retail e business.



Banking & Financial

Fides ha trovato un notevole impulso nella sua crescita attraverso il settore del credito al consumo e dei finanziamenti in generale. Attraverso uno studio approfondito delle istituzioni finanziarie, Fides ha sviluppato processi specifici di recupero del credito e ha formato team specializzati che tengono conto delle esigenze particolari di tali aziende e istituti finanziari. Queste entità svolgono un ruolo economico e sociale unico, poiché la gestione quotidiana di pratiche e situazioni di scoperto influisce notevolmente sulle politiche di credito in evoluzione. Grazie a questo focus, Fides ha consolidato la sua posizione come uno degli operatori più efficaci, capace di rispondere con prontezza e precisione alle richieste del mercato. Attualmente, Fides collabora con le principali società del settore, gestendo un numero significativo di pratiche ogni anno.

Servizi

Recupero crediti

Nel corso degli anni Fides ha costantemente perfezionato il suo expertise nel recupero crediti, un'area sempre più cruciale per aziende di ogni settore. Grazie alla profonda conoscenza

del mercato creditizio e alla costante innovazione, Fides ha sviluppato un servizio a 360°, completo e affidabile. La copertura dei servizi comprende sia l'ambito stragiudiziale che

quello giudiziale, integrando strumenti innovativi quali l'analisi predittiva per garantire interventi efficaci e rispettosi delle esigenze specifiche di ciascun cliente.

Recupero crediti stragiudiziale

Viene svolto con lo scopo di ricordare e incoraggiare il pagamento volontario del debito da parte dei clienti. Il rispetto della persona è il principio base che guida questa attività, che può essere portata avanti con tre diverse modalità:

Recupero crediti telefonico, o phone collection, si adatta alle esigenze diverse dei partner grazie a un sistema di analisi predittiva che assegna ogni lotto ai collaboratori più adatti, garantendo così una gestione ottimale. Il contatto telefonico non solo è efficace nel recuperare crediti scaduti di recente, ma diventa anche fondamentale per gestire i rapporti più complessi. In queste situazioni, l'esperienza e la formazione dei collaboratori sono fondamentali poiché devono mettere in campo la loro capacità di mediazione per individuare soluzioni sostenibili in base alla solvibilità e alla situazione specifica del cliente.

Recupero crediti domiciliare: Il recupero crediti presso il domicilio del debitore viene gestito da agenti professionisti ben addestrati, capaci di ascoltare e negoziare con rispetto sia verso i clienti, sia verso i committenti che in quel momento rappresentano. Per Fides, il recupero domiciliare non è solo una pratica di recupero crediti, ma una vera e propria consulenza di gestione del debito che mira a trovare soluzioni per coprire l'insolvenza del cliente attraverso uno o più incontri.

Recupero crediti digitale: il recupero crediti digitale consente un contatto rapido e discreto con un grande numero di clienti. Tramite questo metodo stragiudiziale, Fides offre ai suoi partner un insieme di comunicazioni digitali, gestite da un programma automatizzato del portafoglio clienti. Per rendere più agevole il processo e mantenere un dialogo aperto, Fides ha inoltre sviluppato una piattaforma digitale proprietaria accessibile ai clienti, dove possono consultare la propria pratica e effettuare pagamenti online.

Recupero crediti giudiziale

Il recupero crediti giudiziale è un servizio che Fides S.p.A mette a disposizione dei propri partner qualora le attività di recupero crediti stragiudiziale non abbiano dato esito positivo.

Il team legale di Fides lavora infatti in stretta collaborazione con uno studio esterno e una rete di studi legali convenzionati su tutto il territorio nazionale. Grazie alla profonda sinergia tra le attività di recupero stragiudiziale e legale, è possibile valutare accuratamente ogni singola pratica e stimare le probabilità di successo in sede giudiziale.

Qualora le probabilità di recupero siano favorevoli, gli avvocati di Fides procedono con l'avvio di un'azione legale, in accordo con il partner che ha affidato il caso alla Società. Questo approccio mira a garantire azioni mirate ed efficaci, con la possibilità di ritornare al recupero stragiudiziale se necessario.

1.3 Valori aziendali e cultura organizzativa

I valori costituiscono le fondamenta che guidano le decisioni e le attività dell'Azienda. Integrità, correttezza e rettitudine sono i punti cardine che hanno accompagnato Fides S.p.A. fin dalla sua nascita. L'approccio al lavoro quotidiano che apporta un valore aggiunto all'operato della Società è

dato dalla fiducia, dal latino *fides*. Fiducia che richiede necessariamente tempo, dedizione e costanza per essere sviluppata e mantenuta nel rapporto con gli Altri.

Grazie alla credenza in valori solidi e alla loro applicazione nelle attività quotidiane, Fides è in grado di

stabilire relazioni durature con i partner e i clienti. Questa visione sottolinea l'importanza di definire i valori cardine che rappresentano l'Azienda e il suo capitale umano, con l'obiettivo di costruire rapporti di fiducia a lungo termine sia internamente che esternamente.

“Ascoltiamo per trovare soluzioni”

Persone

Il lavoro dei dipendenti e collaboratori è l'energia che alimenta la luce di Fides. Per questo Fides si impegna quotidianamente per garantire loro le migliori condizioni di lavoro e la possibilità di far emergere le loro abilità e competenze specifiche. Le aziende partner e i rispettivi clienti meritano il massimo supporto, rispetto e considerazione; per questo i collaboratori di Fides vengono appositamente formati per saper gestire in maniera curata e dedicata le pratiche e le necessità peculiari di ogni singolo caso.

Esperienza

Fides pone l'esperienza accumulata nel tempo a servizio dell'evoluzione: la storia insegna infatti l'importanza di guardare al futuro con sguardo innovatore, ascoltando le persone per anticipare bisogni ancora inespressi e perseguendo costantemente il miglioramento.

Affidabilità

Fides incarna nei suoi valori la fiducia e l'affidabilità attraverso la scelta accurata dei collaboratori e la loro continua formazione, gli investimenti in tecnologia e l'aggiornamento delle procedure.

Efficienza

L'obiettivo di Fides è il raggiungimento dei propri obiettivi senza spreco di tempo e risorse, agendo tempestivamente ma al tempo stesso con meticolosità per mantenere gli standard di eccellenza più elevati.

Sviluppo e innovazione

Fides si impegna a guardare costantemente avanti, anticipando le tendenze del settore in termini di innovazione tecnologica, organizzativa e formativa. Accoglie le sfide con determinazione, mirando a essere un punto di riferimento nel presente e ad anticipare le aspettative del futuro.

Etica d'impresa

Nel perseguire un comportamento etico in ogni ambito delle proprie attività commerciali, l'Azienda promuove i valori della legalità, della correttezza e della trasparenza. A tal fine, sono stati adottati strumenti fondamentali per garantire la tutela di tutte le parti coinvolte.

Flessibilità

Attraverso un approccio basato sull'innovazione e sulla formazione continua, Fides è in grado di adattarsi prontamente alle mutevoli esigenze dei partner commerciali, offrendo servizi personalizzati e su misura per soddisfare le loro necessità specifiche.

2

L'impegno di Fides verso la sostenibilità

- 2.1 Identificazione e coinvolgimento dei principali stakeholder
- 2.2 Analisi di Materialità

Fides S.p.A. riconosce l'importanza di abbracciare i principi globali di mas ambientale, sociale e aziendale (ESG) nel contesto del proprio ruolo sociale e professionale. Con questo documento, l'Azienda si impegna a definire chiaramente la propria dedizione a tali principi e a stabilire linee guida concrete per guidare il proprio cammino verso una maggiore sostenibilità.

Il 5 gennaio 2023 è entrata in vigore la nuova direttiva europea per guidare la rendicontazione di sostenibilità delle aziende, nota come "Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)". Anche se Fides S.p.A. non è tra le prime realtà per cui sarà obbligatorio rendicontare queste informazioni, l'Azienda ha scelto di intraprendere un percorso di sostenibilità con Circularity che porterà alla stesura del primo Bilancio di Sostenibilità dell'Azienda nel 2024.

Il questionario Ecovadis

A dimostrazione dell'impegno di Fides verso la sostenibilità e in vista della pubblicazione del suo primo Bilancio, anche nel 2023 la Società si è sottoposta ad una valutazione tramite il questionario Ecovadis, ottenendo un punteggio complessivo di 65/100 con un valore dell'86° percentile ed evidenziando un trend di miglioramento rispetto alla valutazione precedente.



Fides emerge dalla valutazione Ecovadis come un'organizzazione impegnata con serietà nella promozione della sostenibilità. Questo impegno è riflesso attraverso politiche e azioni concrete, che delineano l'identità aziendale.

2.1 Identificazione e coinvolgimento dei principali stakeholder

Nel contesto aziendale gli stakeholder rappresentano tutti i soggetti che possono influenzare o essere direttamente o indirettamente influenzati dalle attività o dai progetti di un'azienda. Proprio per questo, l'identificazione, la mappatura

e la prioritizzazione degli stakeholder, nonché il loro coinvolgimento, costituiscono le basi imprescindibili per la formulazione e l'implementazione di una strategia di sostenibilità efficace. Gli stakeholder costituiscono i soggetti chiave con cui l'im-

presa interagisce e con cui può instaurare collaborazioni mirate alla co-creazione di valore condiviso (CSV), nonché gli interlocutori fondamentali per la valutazione degli obiettivi, l'avvio di iniziative e la valutazione dei risultati conseguiti.

Ogni interazione con gli stakeholder è guidata da principi essenziali quali trasparenza, inclusione, chiarezza e considerazione di questioni etiche, ambientali e sociali. Il coinvolgimento degli stakeholder si fonda sui principi dettagliati all'interno dello standard "AccountAbility1000", che fornisce linee guida per la gestione responsabile delle criticità e per il costante miglioramento delle azioni e iniziative volte a rispondere agli interessi delle parti coinvolte.

Stakeholder	Esplicitazione	Attività di engagement
Dipendenti	Chi opera alle dipendenze della Fides, incluse le loro rappresentanze (es. sindacati).	Illustrazioni periodiche dei risultati; momenti di formazione; newsletter; programmi di on-boarding per neoassunti; incontri di formazione.
Altri collaboratori	Chi collabora con Fides ma non alle sue dirette dipendenze (es. liberi professionisti, collaboratori coordinati e continuativi).	Illustrazioni periodiche dei risultati; Newsletter; Iniziative di coinvolgimento; Condivisione Codice Etico.
Fornitori	Chi fornisce a Fides materie prime, materiali, servizi, tecnologie.	Incontri di collaborazione; valutazioni periodiche della performance; comunicazioni sulle politiche aziendali.
Clienti (delle Società Mandanti)	Clienti indiretti e soggetti segnalati dalle Società Mandanti.	Contatti diretti.
Clienti (Società Mandanti o Committenti)	Fruitori dei prodotti/servizi di Fides, comprese le associazioni dei consumatori.	Social network e website; eventi; incontri periodici; sondaggi online.
Pubblica amministrazione	Enti governativi e istituzioni pubbliche.	Rispetto delle normative vigenti; disponibilità a visite in azienda.
Comunità locali	Residenti, associazioni di quartiere, organizzazioni locali.	Condivisione codice etico; eventi.
Istituti finanziari	Banche e istituti di credito che possono contribuire al finanziamento delle attività di Fides.	Relazioni finanziarie periodiche; sito web istituzionale.
Associazioni di categoria	Gruppi professionali, consorzi, federazioni.	Comunicati stampa.
Media e stampa	Mezzi di comunicazione internazionali, nazionali e locali (es: televisione, stampa, radio e web) che possono influenzare direttamente o indirettamente le attività di Fides.	Sito web istituzionale; social network; comunicati stampa; interviste; eventi.

2.2 Analisi di Materialità

Per ottenere una comprensione approfondita delle sfide più rilevanti, è stata condotta un'analisi di materialità coinvolgendo attivamente il **Top Management**, i **dipendenti** e gli **stakeholder esterni** di Fides attraverso un questionario che ha permesso

l'identificazione dei temi materiali per l'Azienda. L'approccio adottato ha permesso una valutazione dettagliata delle performance ESG attraverso il principio della "doppia materialità", richiamato sia dal GRI che dalla CSRD.

I risultati di questa analisi

hanno portato all'identificazione di **11 temi materiali** per Fides, ciascuno associato a un impatto positivo e uno negativo. Questi impatti sono stati descritti secondo le linee guida del **GRI 3.1, 3.2 e 3.3**, dettagliando le modalità con cui Fides intende gestire le esternalità causate.

Nel proprio percorso verso una maggiore sostenibilità, Fides ha adottato un approccio che va oltre una semplice valutazione dei propri **impatti diretti**, considerando le interazioni complesse tra i **fattori di rischio/opportunità interni ed esterni**, consentendo una visione più accurata dei temi materiali. Questo impegno è riflesso chiaramente nella tabella seguente, che mette in connessione i temi materiali individuati con potenziali impatti e fattori di rischio/opportunità.

Impatto positivo	Temi	Impatto negativo
Concorrenza leale di cui beneficiano dipendenti e clienti	Prevenzione di comportamenti anti-competitivi	Aumento di pratiche sleali, limitazione della concorrenza e danno ai clienti
Crescita economica sostenibile e miglioramento delle condizioni lavorative		Vulnerabilità economica e commerciale
Crescita costante e possibilità di investimenti	Performance economica	Utile netto influenzato dalla gestione operativa onerosa
Strategia di crescita ben delineata e adattabile alle variazioni esterne		Fattori contingenti che possono interagire con la crescita delle performance economiche
Coerenza operativa e riconoscimento esterno	Etica e integrità di business	Indirizzamento del business non delineato
Eloquenza e trasparenza dell'operato in tutte le sue declinazioni di business		Necessità di preservare i valori e poca coerenza etica con mission e vision

Impatto positivo	Temi	Impatto negativo
Riconoscibilità come società in linea con le richieste in maniera fiscale	Gestione del rischio in materia fiscale	Rischi di tipo economico e sanzionatorio
Monitoraggio di possibili variazioni e rendicontazione efficiente		Necessità di intercettare aggiornamenti repentini non intercettati
Buona gestione degli eventi in termini ambientali	Rifiuti	Poca attenzione alla corretta gestione dei rifiuti
Impatto positivo legato alla buona gestione e smaltimento delle sostanze utilizzate anche via terzi		Inefficienza nello smaltimento dei rifiuti
Alta soddisfazione dei dipendenti e crescita del business	Politiche per la gestione delle risorse umane	Operatività e soddisfazione dei dipendenti condizionata dal tema
Attrattività alta e rendimento dei dipendenti in linea con il loro benessere		Relativa attrattività dell'ambiente di lavoro
Coerenza tra core-business e riconoscimento di tutti i soggetti coinvolti	Gestione delle relazioni industriali	Possibile discrepanza tra obiettivi aziendali ed obiettivi comuni
Raggiungimento di obiettivi comuni con gli stakeholder e miglioramento in termini reputazionali		Perdita di vista degli obiettivi comuni con gli stakeholder di riferimento
Crescita costante del dipendente	Formazione e istruzione del personale	Know-how strategico a rischio
Know-how interno elevato grazie ad un personale competente e sempre aggiornato		Personale demotivato e poco formato sui nuovi trend o le nuove dinamiche lavorative
Promozione di un ambiente di lavoro inclusivo, equo e ricco di prospettive diverse	Inclusione, diversità e non discriminazione	Possibile limitazione di rappresentanza ed equità nell'ambiente di lavoro
Incremento della produttività e della creatività dei dipendenti		Alta mobilità dei talenti e rischio di conflitti interni
Maggiore fiducia e credibilità	Tutela della privacy dei clienti	Perdita di fiducia e rischio di reputazione
Fidelizzazione dei clienti e crescita delle opportunità di business		Perdita di dati sensibili
Soddisfazione del dipendente e valorizzazione del lavoro	Tutela della sicurezza e della salute sul lavoro	Problematiche legali e poca fiducia dei dipendenti
Dipendenti e lavoratori che riconoscono un livello di sicurezza adeguato		Operatività aziendale associata al rischio sicurezza e luogo di lavoro non sicuro

11
temi materiali

4
Governance

1
Environmental

6
Social



Dal grafico soprastante emerge chiaramente che, sia sulla base delle valutazioni interne del Top Management, sia attraverso le considerazioni esterne degli stakeholder, i temi di maggiore rilevanza per Fides sono quelli legati alla **“Tutela della privacy dei clienti”**, seguito da **“Politiche per la gestione delle risorse umane”** e da **“Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro”**.

Dopo aver individuato i temi materiali per l’Azienda, è stato effettuato un raccordo tra questi temi e i principali **riferimenti normativi** e **standard internazionali**. Questo processo mira a ad allineare gli impatti rilevanti per Fides alle migliori pratiche regolamentari a livello globale, garantendo così un impegno coerente e conforme alle norme internazionali in materia di sostenibilità.

Temi	SDG's	SASB	EFRAG	GRI di riferimento
Prevenzione di comportamenti anti-competitivi		Competitive Behavior	ESRS S1 Forza lavoro propria	206 omportamento Anticompetitivo
Performance economica		Business Ethics	ESRS G1 Condotta aziendale	Richiamo a tutti quanti
Etica e integrità di business		Business Model Resilience	ESRS S3 Comunità interessate	201 Performance economica
Gestione del rischio in materia fiscale		Business Model Resilience	ESRS G1 Condotta aziendale	207 Tasse
Rifiuti		Waste & Hazardous Materials Management	ESRS E5 Risorse ed economia circolare	306 Rifiuti
Politiche per la gestione delle risorse umane		Employee Health & Safety	ESRS S1 Forza lavoro propria	402 Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali
Gestione delle relazioni industriali		Selling Practices & Product Labeling	ESRS G1 Condotta aziendale	202 Presenza sul mercato
Formazione e istruzione del personale		Employee Engagement, Diversity & Inclusion	ESRS S2 Lavoratori della catena del valore	404 Formazione e istruzione
Inclusione, diversità e non discriminazione		Employee Engagement, Diversity & Inclusion	ESRS S1 Forza lavoro propria	405 Diversità e pari opportunità
Tutela della privacy dei clienti		Customer Privacy	ESRS S4 Clienti e utenti finali	418 Privacy dei clienti
Tutela della sicurezza e della salute sul lavoro		Employee Health & Safety	ESRS S1 Forza lavoro propria	403 Salute e sicurezza sul lavoro

3

- 3.1 Struttura di governance aziendale
- 3.2 Etica e integrità di business
- 3.3 Il MOGC e il Codice Etico
- 3.4 Il Whistleblowing
- 3.5 Performance economica e gestione dei rischi

Governance e integrità di business

€ 1.061.723

Utile netto

€ 15.766.125

Ricavi delle vendite

€ 15.906.720

Valore della produzione

€ 600.000

Capitale sociale

€ 15.933.006

Valore economico generato

€ 14.532.541

Valore economico distribuito

91

Percentuale del valore economico distribuito sul generato

Valori economici relativi esclusivamente a Fides S.p.A.

3.1 Struttura di governance aziendale

Fides S.p.A. è una società per azioni con socio unico, amministrata da un Amministratore Unico.

La Direzione è coinvolta nelle iniziative in ambito ESG intraprese da Fides S.p.A. così come nell'approvazione del Bilancio di Sostenibilità.

Il Collegio Sindacale

Al fine di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e, in particolare, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo amministrativo e contabile adottato dalla società e sul suo concreto funzionamento, è stato istituito un Collegio Sindacale.

La società di revisione

Nell'esercizio 2022, la Società ha affidato l'incarico di revisione legale del bilancio di esercizio, per il triennio 2022- 2024, alla società Deloitte & Touche S.p.A., ai sensi del D.lgs. 39/2010.

3.2 Etica e integrità di business

In Fides S.p.A., l'etica è come un abito su misura, adattato perfettamente ai valori e alle necessità dell'Azienda.

Nell'ambito aziendale, l'etica rappresenta il fondamento su cui si erige ogni decisione e azione. Tuttavia, nel contesto operativo di Fides, essa assume un ruolo ancora più centrale e imprescindibile. I principi etici non solo fungono da bussola morale, ma costituiscono il pilastro su cui si basano le valutazioni rispetto alla legislazione vigente e alla normativa specifica del settore. Fides si impegna a presidiare tali principi, canalizzando sforzi significativi verso gli ambiti di maggiore impatto nel proprio contesto produttivo.

Deontologia Professionale nel Recupero Crediti

Fides abbraccia una filosofia improntata alla deontologia professionale nel recupero crediti. Questo significa promuovere pratiche etiche e rispettose nei confronti dei debitori, garantendo il pieno rispetto dei loro diritti e operando nel rispetto scrupoloso delle leggi e delle normative. Ogni azione intrapresa nell'ambito del recupero crediti è permeata da un'etica che valorizza l'integrità e la correttezza.

Protezione del Patrimonio Informativo

Il patrimonio informativo di un'azienda è una risorsa di inestimabile valore e Fides si impegna a tutelarla con la massima diligenza. Questo impegno si traduce nella garanzia di riservatezza, disponibilità e integrità delle informazioni sensibili. Ogni dato è considerato sacro e protetto da ogni possibile minaccia, al fine di preservare l'affidabilità e la reputazione dell'Azienda.

Antiriciclaggio

In linea con i più elevati standard etici e legali, Fides adotta politiche antiriciclaggio rigorose e proattive. La prevenzione e il contrasto delle attività illecite rappresentano un obiettivo primario, garantendo il rispetto delle normative vigenti e contribuendo alla sicurezza e alla trasparenza del sistema finanziario.

Anticorruzione e Conflitti di Interesse

Fides promuove una cultura aziendale fondata sull'integrità e la trasparenza, dove la corruzione è condannata senza riserve. Ogni dipendente è chiamato a essere un custode dell'etica, impegnandosi attivamente nella prevenzione e nella gestione responsabile dei conflitti di interesse.

L'Azienda ha sviluppato la procedura "Conflitti d'Interesse e Cartolarizzazioni", che stabilisce un approccio per prevenire, identificare, rimuovere e, se necessario, gestire i conflitti di interesse. L'obiettivo primario è proteggere gli interessi dei portatori di titoli e del mercato durante le operazioni di cartolarizzazione in cui la società o il suo personale potrebbero essere coinvolti.

Gli elementi chiave della procedura sono:

- Identificazione delle circostanze che possono generare conflitti di interesse o danneggiare gli interessi dei soggetti per i quali vengono prestati i servizi.
- Definizione delle regole e dei presidi per prevenire, identificare, rimuovere e gestire i conflitti di interesse.
- Assegnazione di compiti e responsabilità ai soggetti coinvolti nell'organizzazione aziendale per la gestione dei conflitti di interesse.

Ogni dipendente è tenuto a comunicare all'Alta Direzione qualsiasi situazione che potrebbe generare un conflitto di interesse. Devono inoltre verificare che i conflitti segnalati siano gestiti conformemente alle risoluzioni adottate dagli organi aziendali competenti.

Se non è possibile gestire un conflitto di interesse secondo le procedure stabilite, l'Alta Direzione definisce le misure da adottare, compresa la possibilità di rinunciare all'incarico o di modificare le misure adottate per gestire il conflitto di interesse.

Al fine di dichiarare il proprio impegno rispetto ai temi dell'etica ed integrità di business, l'Azienda ha redatto una **"Politica di Responsabilità Sociale d'Impresa e Sviluppo Sostenibile"** con cui ha definito i valori e le linee guida da assumere per procedere nel percorso di attuazione dei principi di governance ambientale, sociale e aziendale condivisi a livello internazionale.

3.3 Il MOGC e il Codice Etico

Nell'ambito dell'attuazione delle disposizioni del Decreto 231/01, Fides S.p.A. ha abbracciato con decisione l'adozione e l'efficace attuazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC). Questa

scelta non è stata solo una mera formalità giuridica, ma piuttosto un impegno tangibile verso la promozione di condizioni aziendali improntate alla correttezza e alla trasparenza. Sensibile alla necessità di preservare

la propria integrità e immagine, oltre che a tutelare il lavoro dei suoi dipendenti, Fides S.p.A. ha deciso di dotarsi di strumenti idonei a prevenire e gestire in maniera consapevole il rischio di commissione dei reati.

Gli Obiettivi del MOGC

Con l'introduzione del MOGC, Fides S.p.A. si è posta l'obiettivo di predisporre un sistema strutturato ed organico di procedure ed attività di controllo (ex ante ed ex post) per la prevenzione e la consapevole gestione del rischio di commissione dei reati, mediante l'individuazione dei processi sensibili e la loro conseguente proceduralizzazione. Lo svolgimento di tali attività consente di:

Informare...

...tutti coloro che operano in nome e per conto della Società nelle "aree di attività a rischio" della possibilità di incorrere in un comportamento sanzionabile sul piano disciplinare, in caso di violazione delle disposizioni previste in seguito all'adozione del MOGC; rendendo altresì noto che, qualora il comportamento tenuto si configuri come illecito ai sensi del D.Lgs. n. 231/01, sarebbe passibile di sanzioni sul piano penale ed amministrativo, non solo nei propri confronti ma anche nei confronti della Società;

Ribadire...

...che tali forme di comportamento illecito sono fortemente condannate dalla Società in quanto (anche nel caso in cui la Società fosse apparentemente in condizione di trarne vantaggio) sono comunque contrarie, oltre che alle disposizioni di legge, anche ai principi etici cui la Società si attiene nell'espletamento della propria missione aziendale;

Intervenire...

...tempestivamente per prevenire o contrastare la commissione dei reati stessi grazie ad un'azione di monitoraggio sulle "aree di attività a rischio".

Struttura ed Elementi del MOGC

Elementi fondamentali del MOGC di Fides S.p.A. sono:

- il **Codice Etico** adottato dalla Società, che rappresenta l'insieme dei valori, principi e linee di comportamento che ispirano l'intera operatività della Società;
- la **valutazione del rischio di commissione dei reati** nell'ambito dello svolgimento delle attività sensibili individuate, il cui dettaglio è contenuto nel Data Base dei rischi 231 che ricomprende tutti i processi sensibili ed i relativi rischi 231. La mappatura di tali processi ha comportato un'identificazione puntuale delle possibili condotte attraverso le quali sia teoricamente possibile la commissione dei reati compresi nell'ambito del Decreto;
- il **documento attestante l'avvenuta analisi dei rischi** con individuazione delle Aree ritenute a possibile commissione dei reati 231, documento denominato: "Analisi delle attività sensibili";
- il **codice di comportamento e sanzionatorio** adottato dalla Società. Attraverso questo elemento sono definite le disposizioni disciplinari ritenute idonee a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel MOGC secondo un principio di idonea deterrenza;
- il **documento attestante i poteri di firma, procura e rappresentanza** così come sono articolati nella Società;
- la **pianificazione e programmazione della formazione del personale**, al fine di diffondere in maniera adeguata il MOGC e di sensibilizzare il personale affinché ne siano compresi gli elementi caratteristici, lo scopo e le modalità di applicazione, così da permetterne l'efficace applicazione;
- l'**insieme dei "protocolli 231"**. Con questo termine si intendono specifici meccanismi, procedure e protocolli di prevenzione e controllo, posti in essere con riferimento alle attività aziendali "a rischio reato", così da individuare eventuali implementazioni finalizzate a garantire l'adeguamento alle prescrizioni del Decreto;
- la **costituzione dell'Organismo di Vigilanza** secondo criteri di competenza, indipendenza e continuità di azione, nonché la definizione di uno Statuto dell'Organismo che attribuisca al medesimo specifici compiti di controllo sull'efficace e corretto funzionamento del MOGC;
- la **definizione dei flussi informativi da/per l'Organismo di Vigilanza**.

L'Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza, conforme alle disposizioni dell'articolo 6 del Decreto, ha il delicato compito di sorvegliare sull'aggiornamento costante del MOGC. In questo contesto, assume una posizione cruciale nel monitorare l'evoluzione delle normative e delle dinamiche aziendali, assicurando che il modello resti sempre adeguato e efficace nel prevenire nuove forme di reato.

Tra le sue principali responsabilità, spiccano il coordinamento delle iniziative di prevenzione, l'assistenza al personale nell'applicazione delle disposizioni del modello, la regolare comunicazione alla direzione aziendale sui progressi compiuti e l'eventuale avvio di azioni disciplinari quando necessario. La sua presenza e attività sono imprescindibili per esimere l'Azienda da responsabilità in caso di violazioni del Modello.

Il Codice Etico

Fin dalla sua nascita, l'Azienda ha abbracciato i principi di integrità, correttezza, rettitudine e irrepreensibilità, riconoscendoli come essenziali per garantire relazioni trasparenti e rispettose, sia interne che esterne. Questo insieme di norme di condotta, scelte sia nella vita personale che professionale, costituisce il fondamento su cui poggia il Codice Etico dell'Azienda, pilastro imprescindibile nella creazione di un ambiente lavorativo etico, responsabile e sostenibile.

Il Codice Etico, rivolto a tutti i dirigenti, dipendenti e collaboratori esterni, delinea chiaramente i principi di **integrità, lealtà e trasparenza** che devono guidare ogni azione e interazione. I destinatari sono tenuti a rispettare le disposizioni del Codice, insieme alle leggi e ai regolamenti vigenti, evitando conflitti di interesse e agendo con onestà e imparzialità.

La gestione delle risorse umane è cruciale per lo sviluppo aziendale, con un impegno esplicito a trattare ogni individuo con rispetto e professionalità. Il Codice stabilisce inoltre comportamenti attesi in varie situazioni, come il trattamento equo dei terzi, la salvaguardia dell'ambiente e la gestione delle informazioni aziendali. In caso di incertezze sulla corretta condotta da seguire, i destinatari sono incoraggiati a rivolgersi ai propri superiori o referenti aziendali per ricevere supporto e orientamento.

L'applicazione del Codice è affidata alla Direzione Aziendale, supportata da un Organo di Vigilanza dedicato, garantendo il rispetto delle normative, incluso il Decreto Legislativo 231.

Fides S.p.A., per rafforzare il proprio impegno alla costruzione di un'impresa responsabile, adotta e si fa promotrice della diffusione e del rispetto dei principi di integrità, trasparenza e anticorruzione contenuti nella Carta Dei Principi Etici Generali (Pmi Business Integrity Kit realizzato dal Business Integrity Forum di Transparency International Italia) e si impegna a sottoscrivere e ad onorare il Patto di Integrità nelle proprie relazioni commerciali.

3.4 Il Whistleblowing

La Procedura di Whistleblowing di Fides S.p.A. offre un canale diretto e sicuro per segnalare violazioni in conformità con le normative vigenti. Tramite il Whistleblowing, infatti, dipendenti e collaboratori possono segnalare reati o illeciti commessi da altri membri dell'organizzazione, consentendo una pronta risposta per **prevenire e contrastare atti illeciti**. La procedura garantisce la riservatezza del segnalante e del presunto responsabile delle violazioni, fornendo una protezione contro possibili ritorsioni.

Conformemente a quanto previsto dalle disposizioni normative applicabili, Fides ha designato l'**Organismo di Vigilanza** come soggetto responsabile dei sistemi interni di segnalazione, al quale sono affidate le attività di ricezione delle segnalazioni nonché di esame e valutazione delle stesse. Annualmente, viene redatta una relazione dettagliata sul funzionamento del sistema, fornendo informazioni sulle azioni intraprese in risposta alle segnalazioni ricevute. Questa relazione è attentamente esaminata dall'Amministratore Unico e resa disponibile a tutto il personale di Fides.

Per promuovere l'uso attivo di questo importante strumento e diffondere una cultura della legalità, Fides si impegna a fornire al personale informazioni chiare e complete sulla procedura di segnalazione interna, inclusi i meccanismi di protezione della riservatezza dei segnalanti e dei presunti responsabili delle violazioni. La Procedura di Whistleblowing è accessibile tramite l'intranet aziendale e il sito web della Società, e viene consegnata a tutto il nuovo personale all'atto dell'assunzione.

Gestione delle Criticità e Segnalazioni di Irregolarità

Per quanto concerne le criticità che si verificano nel corso dell'attività di recupero, Fides ha definito un processo dedicato e le gestisce in maniera diversa, a seconda della natura della criticità stessa.

La procedura "Gestione Reclami e Contestazioni", infatti, definisce chiaramente le responsabilità delle diverse funzioni e figure operative di Fides nell'affrontare e risolvere reclami e contestazioni emersi durante l'erogazione dei servizi.

Un **reclamo** viene definito come comunicazione scritta nella quale viene contestata, o si potrebbe configurare, una presunta irregolarità nello svolgimento dell'attività di recupero crediti ascrivibile alla responsabilità di Fides S.p.A., ovvero al suo personale esterno. Di contro, una **contestazione** riguarda questioni strettamente inerenti al credito erogato e/o meramente contrattuali e che, comunque, esulano dalle competenze di Fides o non sono ascrivibili alla responsabilità di quest'ultima o dei suoi collaboratori.

È presente un Ufficio Reclami dedicato alla gestione e alla documentazione di tutte le segnalazioni ricevute, nel rispetto dei principi del Codice di Condotta del Forum Unirec Consumatori.

Anno	Reclami Gestiti	Contestazioni gestite
2022	219	1.967
2023	329	3.824

3.5 Performance economica e gestione dei rischi

I dati economici relativi alle seguenti riclassificazioni sono il frutto di una riclassificazione dei dati del Conto Economico secondo le indicazioni di aggregazione indicate dal GRI Standard.

Le riclassificazioni presenti in questo documento fanno riferimento esclusivamente al Conto economico di Fides S.p.A. escludendo la riclassificazione relativa ad Ap Solution Srl., in coerenza con la significatività dell'incidenza di tali valori.

La situazione economica di Fides dimostra un andamento positivo e costante negli ultimi due anni. Nel corso del 2023, i ricavi di Fides S.p.A. sono stati pari a € 15,766 milioni, registrando un lieve aumento dell' 1,27% rispetto all'anno precedente. Il valore della produzione ha subito anch'essa una crescita dell'1,19% attestandosi a € 15,906 milioni.

L'utile netto dell'esercizio chiuso il 31 dicembre 2023 ha raggiunto € 1.061.723, segnando un incremento del 53% rispetto all'esercizio precedente.

Il capitale sociale della società ammonta a € 600.000 e non ha subito variazioni tra il 2022 e 2023; il patrimonio netto è rimasto pressoché invariato, con un lieve aumento (0,90%), attestandosi a € 6.815.748.

Elaborazioni derivante dalle analisi del conto economico

Voci	2023	2022	Variazioni
Ricavi dalle vendite	15.766.125 €	15.568.379 €	1,27%
Valore della produzione (VdP)	15.906.720 €	15.720.340 €	1,19%
Costi del personale / VdP	12,57%	13,08%	-0,51%
Acquisti di merci / VdP	0,16%	0,11%	0,05%
Acquisti di servizi / VdP	68,01%	72,98%	-4,98%
Godimento beni di terzi / VdP	4,18%	4,32%	-0,15%
Oneri diversi di gestione / VdP	2,47%	1,56%	0,91%
Oneri finanziari netti / VdP	0,17%	0,03%	0,13%

Nel contesto del Bilancio di Sostenibilità, il concetto di **valore economico generato** di riferisce alla creazione effettiva di valore finanziario da parte dell'impresa attraverso le sue attività operative. Questo dato si esprime tramite i ricavi totali, il margine operativo, l'utile netto e altri indicatori finanziari che evidenziano la performance economica dell'Azienda.

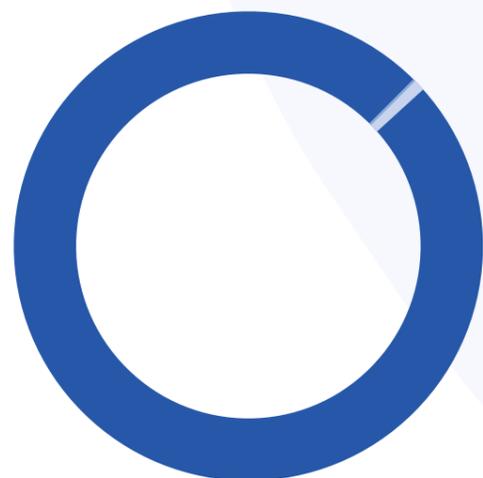
Al contrario, il **valore economico distribuito** concerne la destinazione e la ripartizione del valore creato dall'azienda tra i vari stakeholder. Questa distribuzione può includere stipendi e benefici per i dipendenti, imposte pagate alle autorità fiscali, investimenti nella comunità locale, donazioni a cause sociali e altre forme di redistribuzione del valore tra gli stakeholder aziendali.

Il valore economico generato riflette quindi il rendimento finanziario e la performance economica dell'azienda, mentre il valore economico distribuito esplicita come questo valore sia stato allocato e suddiviso tra le parti interessate, in linea con i principi della sostenibilità e della responsabilità sociale delle Aziende.

Voci	u.m.	2023	2022	Variazioni	
Valore economico direttamente generato	€	15.933.006	15.675.837	257.169	1,6%
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	€	15.766.125	15.568.379	197.746	1,3%
Altri ricavi e proventi netti	€	140.595	151.961	-11.366	-7,5%
Altri proventi finanziari	€	26.286	5.497	20.789	378,2%
Rettifiche di valore attività finanziarie	€	0	-50.000	50.000	-100,0%
Valore economico distribuito	€	14.532.541	14.809.318	-276.777	-1,9%
% su Valore Economico Dir. Generato		91%	94%		
Costi operativi riclassificati	€	11.901.105	12.416.341	-515.236	-4,1%
Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	€	25.450	18.037	7.413	41,1%
Costi per i servizi*	€	10.817.927	11.473.404	-655.477	-5,7%
Costi per il godimento di beni terzi	€	664.469	679.632	-15.163	-2,2%
Oneri diversi di gestione	€	393.259	245.268	147.991	60,3%
Remunerazione del personale	€	1.998.818	2.055.473	-56.655	-2,8%
Costi del personale	€	1.998.818	2.055.473	-56.655	-2,8%
Remunerazione dei finanziatori	€	14.439	19.523	-5.084	-26,0%
Interessi ed altri oneri finanziari	€	14.439	19.523	-5.084	-26,0%
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	€	618.179	317.981	300.198	94,4%
Imposte sul reddito	€	618.179	317.981	300.198	94,4%
Comunità	€	19.760	0	+19.760	100,0%
Donazioni e liberalità	€	19.760	0	+19.760	100,0%

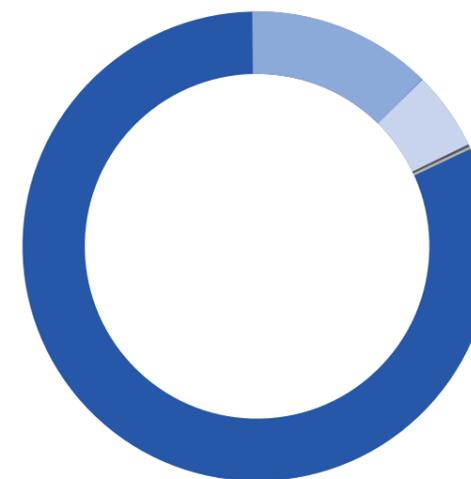
*Stante quanto già indicato nella "Nota metodologica" in capo a questo documento circa la valutazione dell'impatto soprattutto in ambito "Social", preme rilevare che i "Costi per i servizi" comprendono anche le remunerazioni dei collaboratori coordinati e continuativi nonché i servizi resi dalla società controllata AP Solution S.r.l. e, dunque, le remunerazioni dei dipendenti e collaboratori coordinati e continuativi di quest'ultima. Il valore complessivo di queste voci è pari a € 6.066.052,00.

Composizione del valore economico generato



0,01%	● Ricavi delle vendite e delle prestazioni
0,09%	● Altri ricavi e proventi netti
99,0%	● Altri proventi finanziari

Composizione del valore economico distribuito



81,8%	● Fornitori
13,7%	● Remunerazione del personale**
4,2%	● Remunerazione della Pubblica Amministrazione
0,1%	● Remunerazione dei finanziatori
0,1%	● Comunità

** comprendendo i valori dei collaboratori coordinati e continuativi nonché le remunerazioni del personale di AP Solution S.r.l. la quota di "Remunerazione del personale" è pari al 55,49%.

Gestione dei rischi

Il **rischio di credito commerciale** rappresenta l'esposizione della società a potenziali perdite dovute al mancato adempimento delle obbligazioni da parte delle controparti. La massima esposizione a questo rischio è legata ai crediti verso i committenti. Tuttavia, Fides non affronta particolari rischi di credito, poiché i crediti sono facilmente liquidabili e a basso rischio. Essi sono costantemente monitorati tramite attività di circolarizzazione e riguardano rapporti con primarie società finanziarie e bancarie con contratti pluriennali. Non è mai stato necessario ricorrere a azioni legali per il recupero di questi crediti.

Il **rischio di liquidità**, ossia l'incapacità di ottenere le risorse necessarie per garantire l'operatività della società, è quasi inesistente. Fides gode di una solida situazione patrimoniale, ottima capacità di credito e flussi di cassa regolari, come dimostrato dall'incremento degli investimenti bancari nelle immobilizzazioni finanziarie, nonostante la distribuzione di significativi dividendi. La tesoreria societaria monitora costantemente i fabbisogni di liquidità per garantire la capacità di affrontare gli impegni presi.

Per quanto riguarda il **rischio di mercato**, sono stati identificati i seguenti rischi:

- **Rischi di tasso d'interesse:** i finanziamenti concessi sono contratti con primari istituti di credito e non sono soggetti a rischi rilevanti, essendo a breve termine;
- **Rischi di cambio:** la società non è esposta a rischi di cambio;
- **I rischi normativi**, in particolare quelli giuslavoristici, costituiscono l'area di maggiore esposizione per la nostra società, ma sono stati adottati tutti i sistemi opportuni nel pieno rispetto delle norme in vigore anche attraverso l'ausilio della certificazione dei contratti con la quale si è aggiunta una maggior tutela sia per l'Azienda che per i collaboratori.

Infine, **il rischio ESG** viene monitorato attraverso il processo di materialità e la raccolta dati presenti nel bilancio, con l'obiettivo di creare uno storico e identificare eventuali valori quantitativi o dettagli qualitativi da attenzionare.

4 Focus sui Clienti

4.1 Innovazione e qualità dei servizi offerti

4.2 Sicurezza dei dati e privacy dei Clienti finali

Da oltre 25 anni Fides S.p.A. si distingue per l'attenzione meticolosa dedicata ai propri clienti committenti, nonché partner, riconoscendo che ogni realtà aziendale e ogni settore richiede un approccio specializzato.

Nell'ottica di fornire un servizio calibrato sulle esigenze specifiche del cliente, Fides analizza scrupolosamente la realtà lavorativa e il profilo dei debitori per creare un team selezionato e specializzato. Questo impegno si traduce in un rapporto duraturo basato su fiducia, correttezza e risultati, con l'obiettivo di innovare continuamente e migliorare la qualità dei servizi offerti.

4.1 Innovazione e qualità dei servizi offerti

È intenzione di Fides S.p.A. distinguersi per il proprio impegno consolidando la propria presenza sul mercato e ponendo particolare enfasi sull'innovazione e sulla qualità dei servizi offerti. Questa visione strategica si traduce in un costante miglioramento dei risultati economici attraverso l'innalzamento degli standard qualitativi, dell'efficacia e dell'efficienza dei processi aziendali.

L'Azienda, con riferimento al servizio erogato, adotta una politica basata sui seguenti parametri:

- **soddisfazione** del Cliente;
- **accurata gestione** della struttura organizzativa sia in termini di asset materiali che immateriali con particolare attenzione al proprio capitale umano e tecnologico;
- **costante monitoraggio** del mercato di riferimento e della sua evoluzione;
- **miglioramento continuo** nella modalità di prestazione del servizio e dei processi di supporto al fine di differenziarsi dai propri competitors.

I nostri strumenti

Fides si avvale di strumenti innovativi e tecnologici per offrire un servizio all'avanguardia nel proprio settore di business. In particolare:

Analisi predittiva: per anticipare le tendenze del futuro; Fides ha infatti elaborato un algoritmo proprietario di analisi predittiva che consente l'assegnazione e la gestione ottimale delle pratiche di ciascun lotto affidato.

Intelligenza artificiale: grazie all'implementazione di sistemi di intelligenza artificiale sono in corso di implementazione importanti migliorie relative alle strategie di recupero e alla valutazione dei portafogli affidati.

Machine learning: con i modelli di machine learning, Fides intende introdurre la possibilità di automatizzare e velocizzare una vasta gamma di attività manuali. Tali processi imparano continuamente dalle diverse casistiche affrontate giorno dopo giorno, migliorando costantemente la ricerca della soluzione ottimale per i partner nel gestire i mancati pagamenti.

La “**Politica per la qualità e impegno della direzione**” è stata sviluppata per migliorare qualità del servizio, aumentando la soddisfazione dei clienti e la produttività operativa. Questo approccio coinvolge e motiva il personale, promuovendo un ambiente di lavoro positivo e garantendo la normativa, rafforzando così la competitività e la reputazione aziendale.

In maniera analoga questo approccio favorisce una gestione efficace dei rischi e permette all'azienda di adattarsi ai cambiamenti del mercato, assicurando una crescita sostenibile.

L'Azienda, dando priorità alle azioni preventive per il miglioramento continuo, si impegna a:

- perseguire risultati positivi, in termini qualitativi e quantitativi, adottando prassi e procedure operative conformi ai requisiti della norma **UNI EN ISO 9001**;
- adottare uno standard certificato secondo la norma **ISO 14001**, applicando un sistema di gestione ambientale idoneo, sostenibile e conforme alla legge;
- perseguire gli obiettivi della norma **ISO IEC/IEC 27001** per la gestione e la sicurezza delle informazioni;
- mantenere un livello adeguato di **competenze e know-how** al fine di garantire servizi conformi ai requisiti e mantenere un'elevata competitività;
- adottare un sistema secondo lo schema della norma **ISO 14064** per la sostenibilità dei processi produttivi e per il monitoraggio del suo impatto nel territorio e ISO 14001 per l'impatto ambientale;
- adottare un sistema secondo la norma **ISO 50001** che definisce i requisiti per creare, attuare, mantenere e migliorare un sistema di gestione dell'energia (SGE);
- progettare e implementare i processi aziendali e le rispettive attività con criteri in grado di prevenire possibili scostamenti dalla presente Politica per la qualità nelle attività di recupero dei crediti, adottando a tal fine le **migliori tecniche disponibili sul mercato**, compatibilmente con il regolare esercizio delle attività.

4.2 Sicurezza dei dati e privacy dei Clienti finali

Con lo scopo di evitare l'esposizione dei dati trattati a potenziali rischi, prima ancora di individuare le misure di mitigazione dei rischi stessi, Fides definisce Politiche e Procedure relative alla Privacy, garantendo una protezione completa e costante dei dati personali per l'intero ciclo di vita delle informazioni. L'azienda, inoltre, sottopone i propri fornitori a controlli lato privacy/sicurezza informatica, anche attraverso la definizione e condivisione di check-list specifiche.

Fides dichiara di non aver ricevuto denunce e/o reclami, lato privacy, "comprovate" e/o ricevute da enti regolatori.



Il GDPR

Il Regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile ha rivoluzionato la modalità di gestione della privacy e della protezione dei dati personali. Partendo dall'esperienza applicativa della direttiva madre 95/46/CE, il GDPR ha ridefinito l'intera disciplina in materia, focalizzandosi su due principi chiave: la **tutela dei diritti degli interessati** e la **responsabilizzazione degli operatori** che trattano i dati personali.

Per raggiungere questi obiettivi, il legislatore europeo ha seguito diverse direttive fondamentali, tra cui la coerenza delle norme, la semplificazione delle procedure, il coinvolgimento degli utenti e il rafforzamento dei poteri sanzionatori. Il GDPR mira a trovare un equilibrio tra le esigenze del trattamento dei dati e i diritti delle persone fisiche.

In questo contesto, i principi della privacy by design e della privacy by default assumono un ruolo centrale, richiedendo ai titolari del trattamento di integrare la compliance aziendale fin dalla fase di progettazione e di adottare impostazioni predefinite rispettose della privacy.

Il GDPR pone una forte enfasi sulla responsabilità dei titolari del trattamento nel rispettare le disposizioni normative, con particolare attenzione ai profili sanzionatori delineati nell'articolo 83 del regolamento. Questi profili contribuiscono a garantire la piena attuazione del GDPR, completando il quadro di prevenzione generale e particolare previsto dal regolamento stesso.

Il Modello di Organizzazione Privacy (MOP)

Il GDPR sottolinea l'importanza della responsabilizzazione del titolare del trattamento e della dimostrabilità del rispetto dei principi di protezione dei dati. Il Modello di Organizzazione Privacy (MOP) è uno strumento specifico per adempiere a tali requisiti: permette al Titolare del trattamento di scegliere e gestire autonomamente le misure tecniche e organizzative per garantire la conformità e l'efficacia delle attività di trattamento.

Il MOP documenta:

- La conformità ai principi normativi vigenti.
- L'efficacia delle misure adottate.
- La continuità nel tempo dell'adeguamento normativo, anche in caso di variazioni dell'assetto aziendale.

In conformità al GDPR, Fides S.p.A. ha implementato un Modello Organizzativo Privacy (MOP) in collaborazione con il proprio DPO.

Ambiti di Trattamento dei Dati

Fides S.p.A. gestisce i dati personali sia in formato cartaceo che tramite sistema informatico. Gli archivi cartacei sono custoditi in armadi con accesso controllato, mentre l'accesso al sistema informatico è regolato in base al ruolo e alla responsabilità del personale. L'azienda assicura che tutti gli accessi al sistema informatico siano identificati e autenticati tramite profili utente e meccanismi di autenticazione sicuri.

Documentazione e Normative

Fides S.p.A. monitora costantemente le principali normative per l'attività di recupero crediti, la gestione e sicurezza dei dati, la gestione degli incidenti sulla sicurezza informatica, il risk management e il business continuity management. In coerenza con questo approccio è stata ottenuta la certificazione ISO/IEC 27001:13 per il Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni nell'erogazione dei servizi di gestione e recupero crediti.

5 Gestione del Capitale Umano

- 5.1 Le risorse umane di Fides
- 5.2 Diversità, inclusione e pari opportunità
- 5.3 Turnover
- 5.4 Selezione e formazione del personale
- 5.5 Salute e sicurezza sul lavoro
- 5.6 Welfare aziendale e conciliazione famiglia-lavoro
- 5.7 La catena di fornitura di Fides



Percentuale di dipendenti
donne



Percentuale di dipendenti
donne nel management

449

Numero di persone

11

Nuovi dipendenti



Tasso di turnover in uscita

1.342

Ore di formazione erogate

Fides S.p.A. si impegna inequivocabilmente a tutelare i diritti dei lavoratori, considerando la gestione etica della propria forza lavoro un imperativo morale e un pilastro essenziale per garantire la sostenibilità e il successo a lungo termine dell'Azienda. Questo impegno si traduce concretamente nella creazione di un ambiente lavorativo equo, sicuro e rispettoso. Il rispetto dei diritti dei lavoratori e la promozione di politiche di benessere rappresentano elementi centrali all'interno della cultura aziendale di Fides S.p.A. La Mission dell'Azienda si basa su un impegno intransigente e continuo per assicurare il benessere dei lavoratori, promuovendo condizioni di lavoro etiche, rispettando le normative nazionali e internazionali e adottando elevati standard qualitativi. Inoltre, Fides si dedica a implementare programmi formativi e di sensibilizzazione al fine di garantire che tutti i dipendenti e collaboratori comprendano l'importanza di un ambiente lavorativo egualitario e inclusivo.

In linea con le motivazioni di cui sopra e secondo quanto specificato nella "Nota metodologica" in capo al presente documento, nel presente capitolo sono stati presi in considerazione anche i valori afferenti ai dipendenti della società controllata AP Solution S.r.l.

5.1 Le risorse umane di Fides

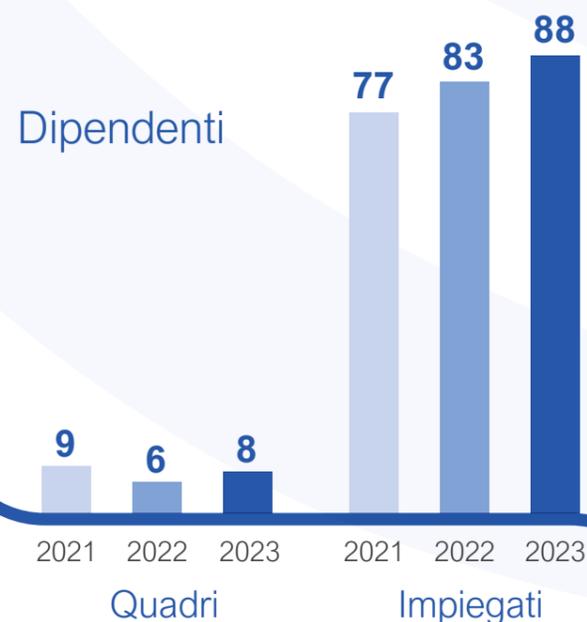
Nel corso degli anni, Fides ha sviluppato una cultura che mette l'individuo al centro della propria strategia competitiva, riconoscendo e apprezzando l'unicità del contributo che ciascun membro può offrire.

Durante il 2023, il numero di dipendenti dell'Azienda è cresciuto dell'8%, attestandosi a un totale di 96 risorse. Tale incremento riflette sia la crescita intrinseca dell'Azienda, testimoniata da uno sviluppo organico

delle attività, sia l'effetto della capacità di Fides di attrarre e trattenere talenti, consolidando così l'impegno dell'azienda nel fornire un ambiente di lavoro stimolante e gratificante.

Quadri: categoria che include coloro che sono responsabili dell'implementazione di determinate attività e processi operativi, generalmente attraverso la gestione diretta di un gruppo di persone.

Impiegati: coloro che eseguono mansioni operative specializzate e/o compiti generalmente definiti dal responsabile di riferimento.



La categoria professionale che registra il maggior numero di dipendenti è quella degli impiegati, rappresentando il 92% del totale; a seguire quella dei quadri (8%).

GRI 405-1 Dipendenti divisi per categoria e genere	2021	2022	2023
Totale dei dipendenti	86	89	96
- donna	48	56	59
- uomo	38	33	37
Quadri	9	6	8
- donna	6	4	6
- uomo	3	2	2
Impiegati	77	83	88
- donna	42	52	53
- uomo	35	31	35

Come si evince dalla tabella, la totalità dei dipendenti è coperta da accordi di contrattazione collettiva (CCNL studi professionali).

GRI 2-30 Accordi di contrattazione	2021	2022	2023
Numero di dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	86	89	96
Numero totale di dipendenti	86	89	96
% dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	100	100	100

Per quanto riguarda la suddivisione dei dipendenti per tipo di contratto, la maggioranza dei dipendenti, pari a 86, è impiegata a tempo indeterminato, mentre 10 lavoratori sono a tempo determinato. La maggior parte dei dipendenti, 86 su 96, lavora a tempo pieno, mentre solo una piccola percentuale, 10 su 96, è impiegata a tempo parziale.

GRI 2-7A Dipendenti	Donne	Uomini	Totale
Totale dipendenti a contratto	59	37	96
A tempo indeterminato	51	35	86
A tempo determinato	8	2	10
Totale dipendenti full time + part time	59	37	96
Full time	49	37	86
Part time	10	0	10

Lavoratori non dipendenti

Fides si avvale di un considerevole numero di lavoratori non dipendenti il cui lavoro è riconducibile all'attività dell'organizzazione. La forza lavoro comprende 288 collaboratori coordinati e continuativi (Co.Co.Co.), oltre a 65 lavoratori autonomi con Partita IVA per un totale di 353 e 14 società che operano in subappalto.

GRI 2-8 Non Dipendenti	Donne	Uomini	Totale
Co.Co.Co.	226	62	288
< 30 anni	38	22	60
30-50 anni	143	37	180
> 50 anni	45	3	48
Partite IVA	9	56	65
< 30 anni	1	1	2
30-50 anni	2	15	17
> 50 anni	6	40	46

Le politiche di remunerazione di Fides

I dipendenti di Fides sono inquadrati con una retribuzione fissa in base al livello contrattuale (CCNL Studi Professionali) e alla mansione svolta. Eventuali accordi economici aggiuntivi vengono gestiti con superminimi, ad personam o indennità di ruolo.

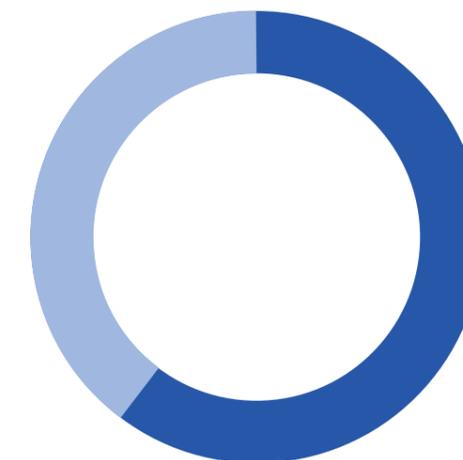
Per alcune posizioni lavorative, in particolare nel caso dei Team Leader o dei Coordinatori, sono previsti degli incentivi sotto forma di quota variabile commisurata alla produttività, la quale viene definita ad hoc in base al prodotto di riferimento. Gli incentivi o eventuali bonus di produttività, sono erogati in busta paga sotto la voce di "premi di produttività".

Il trattamento di fine rapporto viene erogato di norma insieme alla busta paga di chiusura; in alternativa, in base agli accordi con il dipendente dimissionario, nella busta successiva a quella di chiusura.

5.2 Diversità, inclusione e pari opportunità

Nell'ambiente aziendale moderno, i concetti di diversità, inclusione e pari opportunità giocano un ruolo cruciale nella creazione di un ambiente lavorativo equo e produttivo. Per l'Azienda, la diversità riguarda la varietà di caratteristiche e prospettive tra i membri dell'organizzazione, mentre l'inclusione mira a garantire che tutti siano pienamente coinvolti e valorizzati. Le pari opportunità implicano l'accesso equo a opportunità di sviluppo professionale, indipendentemente dalle differenze personali. Questi principi non solo promuovono una cultura aziendale responsabile, ma possono anche portare a benefici tangibili, come una maggiore soddisfazione dei dipendenti e una maggiore competitività aziendale.

Dipendenti per genere 2023



61% ● Donne
39% ● Uomini

L'importanza della parità di genere per Fides è confermata dai numeri riportati. Come si evince dalla tabella, infatti, nel triennio 2021-2022-2023 si evidenzia una crescita del numero di dipendenti di sesso femminile specialmente nella categoria dei quadri, dove nel 2023 vi sono stati due ingressi entrambi costituiti da donne.

GRI 405-1 Personale occupato per fascia d'età e genere	2021	2022	2023
Totale dei dipendenti	86	89	96
donna	48	56	59
uomo	38	33	37
Sotto i 30 anni	4	3	3
donna	1	0	1
uomo	3	3	2
Tra i 30 e i 50 anni	72	77	79
donna	41	50	48
uomo	31	27	31
Oltre i 50 anni	10	9	14
donna	6	6	10
uomo	4	3	4

Protocollo per la Diversità e l'Inclusione

Nel mese di dicembre 2023, è stato prodotto e divulgato da Fides un protocollo che riflette l'impegno aziendale verso la creazione di un ambiente di lavoro sicuro, rispettoso ed inclusivo per tutta la popolazione aziendale. In linea con i valori aziendali, il protocollo sottolinea la politica di tolleranza zero nei confronti di comportamenti che minacciano il rispetto delle diversità e le pari opportunità.

Attraverso la sensibilizzazione e l'implementazione di canali di denuncia confidenziale, l'obiettivo di Fides è creare un ambiente di lavoro in cui ogni individuo si senta rispettato, protetto e valorizzato, celebrando una cultura aziendale che promuove la diversità e l'uguaglianza.

Principali punti del protocollo:

- **Tutela della diversità e dell'inclusione:** La policy aziendale mira a garantire l'uguaglianza, promuovendo un trattamento equo e rispettoso per tutti i dipendenti e collaboratori, indipendentemente dal loro sesso, genere, orientamento religioso o abilità fisiche. L'obiettivo è costruire un ambiente lavorativo che valorizzi la diversità come elemento chiave per il successo collettivo e la prosperità aziendale.
- **Pari Opportunità:** Fides S.p.A. promuove attivamente l'uguaglianza e le pari opportunità, garantendo che le decisioni di assunzione, crescita professionale e trattamento siano basate esclusivamente sul merito.
- **Revisione delle Politiche:** Le politiche aziendali saranno regolarmente riviste per garantire l'assenza di discriminazioni in qualsiasi fase del rapporto di lavoro.
- **Procedimenti Disciplinari:** Saranno applicati procedimenti disciplinari appropriati con l'obiettivo di correggere il comportamento e proteggere il benessere dell'intera popolazione aziendale.

Modalità di verifica:

Tramite momenti d'ascolto (individuali e tramite i feedback forniti dai preposti al coordinamento) e grazie alla pronta attenzione nei confronti di eventuali segnalazioni, l'Azienda ha la possibilità di verificare l'efficacia delle misure messe in atto per garantire la tutela della diversità e delle pari opportunità.

Dipendenti per fascia d'età



Nel corso del triennio considerato, si evidenzia una sostanziale stabilità nella composizione anagrafica dei dipendenti. In maniera più dettagliata, considerando il 2023, si registra un lieve incremento del numero di dipendenti over 50.

La distribuzione dei dipendenti in base al livello di istruzione mostra una crescita graduale nel numero di laureati e diplomati nel corso di tre anni. La categoria "altro" rimane stabile. Questi dati suggeriscono una varietà di competenze all'interno dell'organizzazione, supportando potenziali strategie di reclutamento e sviluppo del personale.

GRI 405-1 Livello di istruzione	2021	2022	2023
Laureati	34	35	37
Diplomati	50	53	58
Altro (inferiore al diploma)	2	1	1

In accordo con i principi di Diversità e Inclusione (D&I) e le normative della legge 68/99, Fides ha integrato nel proprio organico risorse appartenenti alle categorie protette. Il numero di dipendenti di tali categorie è rimasto costante nel periodo di analisi triennale.

GRI 405-1 Categorie protette	2021	2022	2023
Totale	5	4	4
donna	2	2	2
uomo	3	2	2

5.3 Turnover

I dati relativi al tasso di turnover della popolazione aziendale di Fides offrono uno sguardo approfondito sulle dinamiche di assunzioni e cessazioni di rapporti di lavoro nel triennio 2021-2022-2023.

Nel 2023, si registrano 11 nuove assunzioni, di cui 6 donne e 5 uomini, la maggior parte delle quali rientrano nell'età compresa tra i 30 e i 50 anni. D'altra parte, le cessazioni di rapporti di lavoro nel medesimo periodo ammontano complessivamente a 4, di cui 3 donne e 1 uomo, tutti anch'essi rientranti nell'età tra i 30 e i 50 anni.

In coerenza con questi valori, il tasso di turnover complessivo si è ridotto notevolmente nell'ultimo anno, grazie ad una diminuzione sia del tasso in entrata che di quello in uscita.

GRI 401-1 Nuovo personale assunto nell'anno per età e genere	2021	2022	2023
Totale nuovi assunti	13	20	11
donna	4	16	6
uomo	9	4	5
Sotto i 30 anni	2	1	2
donna	0	0	1
uomo	2	1	1
Tra i 30 e i 50 anni	9	19	8
donna	3	16	5
uomo	6	3	3
Oltre i 50 anni	2	0	1
donna	1	0	0
uomo	1	0	1

GRI 401-1 Personale che ha interrotto o terminato il rapporto di lavoro per età e genere	2021	2022	2023
Totale dipendenti usciti	9	17	4
donna	4	8	3
uomo	5	9	1
Sotto i 30 anni	0	0	0
donna	0	0	0
uomo	0	0	0
Tra i 30 e i 50 anni	7	15	4
donna	3	7	3
uomo	4	8	1
Oltre i 50 anni	2	2	0
donna	1	1	0
uomo	1	1	0

GRI 401-1 Tasso di turnover complessivo, per genere e età	2021	2022	2023
Tasso di turnover in entrata	15%	22%	11%
donna	8%	29%	10%
uomo	24%	12%	14%
Sotto i 30 anni	50%	33%	67%
donna	0%	0%	100%
uomo	67%	33%	50%
Tra i 30 e i 50 anni	13%	25%	10%
donna	7%	32%	10%
uomo	19%	11%	10%
Oltre i 50 anni	20%	0%	7%
donna	17%	0%	0%
uomo	25%	0%	25%
Tasso di turnover in uscita	10%	19%	4%
donna	8%	14%	5%
uomo	13%	27%	3%
Sotto i 30 anni	0%	0%	0%
donna	0%	0%	0%
uomo	0%	0%	0%
Tra i 30 e i 50 anni	10%	19%	5%
donna	7%	14%	6%
uomo	13%	30%	3%
Oltre i 50 anni	20%	22%	0%
donna	17%	17%	0%
uomo	25%	33%	0%

La tabella relativa ai dipendenti per anzianità fornisce un quadro costante nel triennio preso in esame. Si osserva che l'età media degli occupati si mantiene stabile a 42 anni, indicando una continuità demografica all'interno dell'organizzazione. Allo stesso modo, l'anzianità media di servizio si attesta stabile sugli 8 anni, suggerendo un mantenimento della forza lavoro nel tempo e una politica aziendale di retention efficace.

GRI 405-1 Dipendenti per anzianità	2021	2022	2023
Età media occupati	42	42	42
Anzianità media di servizio	8	8	8

5.4 Selezione e formazione del personale

Selezione del personale

In Fides S.p.A., la selezione del personale è un processo accurato e mirato a reclutare individui capaci e motivati, in grado di contribuire al successo dell'Azienda. Durante il processo di selezione, si effettua uno screening preliminare dei CV per individuare i candidati più idonei, seguito da un colloquio telefonico o in presenza. Durante l'intervista, il selezionatore offre agli aspiranti l'opportunità di presentare le proprie competenze e esperienze, assicurandosi nel contempo della coerenza delle informazio-

ni fornite e chiarendo i dettagli relativi al ruolo e ai valori aziendali. Una volta comunicato il feedback positivo, il nuovo membro del team viene inserito attraverso un **corso di formazione** o un **affiancamento con figure senior** dell'area di riferimento. Si procede dunque richiedendo alla risorsa i documenti propedeutici alla stesura del contratto. Una volta che questi documenti sono stati prodotti e ricevuti dall'ufficio del personale, il contratto viene inviato attraverso una piattaforma elettronica di firma digitale.

La Direzione, in stretta collaborazione con l'Ufficio del Personale, si impegna a monitorare costantemente l'efficacia dei processi di selezione e gestione delle risorse umane. Attraverso un'analisi dei dati raccolti e il monitoraggio delle performance delle risorse, l'Azienda valuta regolarmente l'efficacia delle politiche adottate e identifica eventuali aree di miglioramento. Questo approccio permette a Fides S.p.A. di mantenere standard qualitativi elevati e di assicurare un ambiente lavorativo ottimale per tutti i suoi membri.

Cessazione del rapporto di lavoro

Per quanto riguarda la cessazione del rapporto di lavoro, sia i dipendenti che i collaboratori coordinati e continuativi (Co. Co.Co.) seguono procedure chiare e trasparenti. I dipendenti, previo avviso al proprio responsabile diretto e all'ufficio del personale, formalizzano le dimissioni tramite canale telematico, assi-

curando un processo efficiente e senza intoppi. I collaboratori a progetto, al termine del loro incarico, anticipano le dimissioni al Team Leader di riferimento e all'ufficio del personale, seguendo le indicazioni contrattuali per la formalizzazione delle stesse. In entrambi i casi, gli asset aziendali precedentemente assegnati ven-

gono riconsegnati all'Ufficio del Personale, garantendo la corretta gestione delle risorse.

Pari Opportunità: Fides S.p.A. promuove attivamente l'uguaglianza e le pari opportunità, garantendo che le decisioni di assunzione, crescita professionale e trattamento siano basate esclusivamente sul merito.

Formazione del personale

In Fides S.p.A., l'investimento nella formazione e nello sviluppo professionale dei dipendenti è una priorità costante, con un approccio dinamico e mirato a soddisfare le esigenze aziendali e individuali. Ogni anno, nel mese di dicembre, vengono pianificate le attività formative per l'anno successivo attraverso la compilazione del **Piano Annuale di Addestramento e Formazione** (PAAF). Questo programma viene regolarmente aggiornato, implementato o ri-

visto nel corso dell'anno, per rispondere in modo flessibile alle esigenze emergenti e alle opportunità che si presentano.

Le attività formative offerte coprono una vasta gamma di aree tematiche, inclusa la formazione sulla normativa di riferimento come privacy e antiriciclaggio, formazione tecnica e operativa, aspetti bancari, comunicazione, negoziazione, problem solving, gestione delle contestazioni, gestione dei reclami e formazione

manageriale rivolta ai responsabili e coordinatori. Inoltre, viene offerta formazione tecnica specifica dell'area di riferimento e formazione su cyber security. La varietà di corsi proposti mira a garantire una crescita professionale completa e a fornire agli individui le competenze necessarie per affrontare le sfide del mondo del lavoro in continua evoluzione.

I corsi vengono erogati utilizzando una combinazione di metodologie,

compresa la formazione in aula, la formazione online e altri formati misti. Questo approccio misto consente ai dipendenti di accedere alla formazione in modi diversi, adattandosi alle loro esigenze e preferenze personali, garantendo al contempo un'esperienza forma-

tiva completa ed efficace.

L'efficacia dei programmi di formazione viene costantemente monitorata e valutata attraverso diversi approcci. Per alcuni moduli, è previsto lo svolgimento di test finali per valutare la comprensione e l'applicazione delle co-

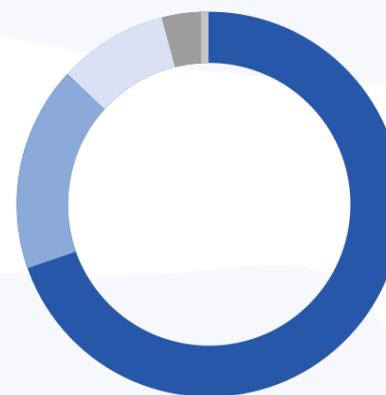
noscenze acquisite. Altri moduli misurano l'efficacia attraverso il raggiungimento di performance e obiettivi specifici. Questo processo di verifica permette di assicurare che la formazione offerta sia rilevante, efficace e allineata agli obiettivi strategici dell'Azienda.

Durante il periodo di rendicontazione, l'Azienda ha dedicato un totale di 1.342 ore alla formazione. La categoria professionale alla quale è stato erogato il maggior numero di ore di formazione è quella degli impiegati, con una media di circa 23 ore pro capite all'anno¹.

GRI 404-1 Ore di formazione annua per categoria professionale e genere	2021	2022	2023
Totale	338	887	1.342
Quadri	17	51	181
- donna	14	46	113
- uomo	3	5	68
Impiegati	321	836	1.161
- donna	204	547	597
- uomo	117	289	564

I programmi formativi hanno affrontato una varietà di tematiche, focalizzandosi su soft skills, formazione manageriale, salute e sicurezza sul lavoro, nonché argomenti tecnico-professionali.

GRI 404-1 Tipologia di formazione in ore	2021	2022	2023
Tecnica	248	264	142
Soft skills / formazione manageriale	76	413	889
IT e informatica	0	108	6
Normativa	14	84	45
Sicurezza	0	18	260



Tipologia di formazione erogata nel 2023



¹Le ore di formazione incluse in tabella non comprendono attività di addestramento in loco da parte dei supervisori. Tale ammontare viene stimato quali 10h erogate a favore degli impiegati, per una media complessiva di 23 ore pro capite all'anno.

Valutazione delle performance

Nell'ambito della valutazione delle performance dei dipendenti in Fides S.p.A., vengono adottati criteri chiari e accurati per garantire un'analisi completa e obiettiva. Questi criteri includono l'osservazione generale dell'attività della singola risorsa, la valutazione delle competenze relative all'area di competenza e l'assegnazione di punteggi su una griglia di valutazione da 0 a 5 per ciascuna competenza valutata.

Il **piano di crescita aziendale** viene definito in base alle specifiche esigenze e potenzialità di ciascuna risorsa, seguendo un approccio strutturato e mirato.

Questo include un'analisi dettagliata dei profili delle risorse, valutazione delle competenze attraverso test e questionari specifici, definizione degli obiettivi aziendali per ciascuna area operativa, valutazione del gap di competenze e strutturazione di un percorso di crescita personalizzato.

Una volta identificate le aree di sviluppo e gli obiettivi da raggiungere, vengono definite azioni concrete da attuare per favorire la crescita e il miglioramento delle competenze dei dipendenti. Queste azioni possono includere percorsi di formazione, sessioni di coaching,

affiancamenti con figure senior, nonché azioni mirate per aumentare il livello di engagement e coinvolgimento dei dipendenti.

Il processo di valutazione delle performance e di definizione del piano di crescita aziendale è supportato da un costante monitoraggio e verifica dei progressi compiuti dai dipendenti. Questo approccio garantisce che le azioni messe in atto siano efficaci e che gli obiettivi prefissati vengano raggiunti, contribuendo così al successo a lungo termine dell'Azienda e al continuo sviluppo professionale dei suoi membri.

Progetto Project Coordinator

Nel 2023 una ristrutturazione della gestione operativa ha richiesto il lancio del progetto "Project Coordinator" che ha visto un processo di job posting interno coerente con la figura ricercata. Inizialmente, si è proceduto con la raccolta delle candidature, seguita da un rigoroso screening basato su criteri quali performance, KPI qualitativi e quantitativi, autonomia operativa e gestione del tempo, stile di leadership ed engagement. Successivamente, i candidati selezionati hanno affrontato colloqui individuali approfonditi, finalizzati ad analizzare motivazioni, soft skills e capacità di apprendimento. Una volta individuati i candidati più idonei, sono state erogate diverse attività di formazione e coaching, mirate a sviluppare competenze chiave per il ruolo di Project Coordinator.

Le attività erogate hanno compreso sessioni di coaching individuali per definire obiettivi personali e aree di miglioramento, focus sulla leadership e strategie di motivazione dei team, approfondimenti sul coaching e mentoring, gestione efficace del tempo e delle risorse, analisi dei dati e KPI, gestione dello stress lavorativo e valutazione finale dei progressi. Al termine del progetto, sono emerse tre figure che attualmente ricoprono con successo il ruolo ricercato, dimostrando l'efficacia del processo di selezione e formazione implementato.

5.5 Salute e sicurezza sul lavoro

La salute e la sicurezza sul lavoro rappresentano elementi irrinunciabili per assicurare un ambiente lavorativo salubre e protetto per tutti i dipendenti, anche in contesti aziendali caratterizzati da attività svolte principalmente in uffici.

Per garantire una gestione scrupolosa e una prevenzione attiva della sicurezza dei lavoratori, la Società ha implementato una serie di misure specifiche. Innanzitutto, vengono effettuati aggiornamenti periodici della valutazione dei rischi, al fine di identificare i potenziali pericoli. Inoltre, i lavoratori hanno accesso a visite mediche periodiche presso il medico del lavoro, coerenti con i rischi specifici identificati nel **Documento di Valutazione dei Rischi** (DVR) relativo alle loro mansioni. La sinergia tra il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (R.S.P.P.), il medico competente ed il Rappresentante dei Lavoratori per la sicurezza permette un aggiornamento puntuale del DVR a necessità.

L'Azienda promuove la **formazione continua** dei lavoratori sulla sicurezza attraverso una serie di corsi specifici. Tra questi, vi sono corsi riguardanti il primo

soccorso, l'antincendio e altri aspetti cruciali della salute e sicurezza sul lavoro. Per tutti i lavoratori è prevista una formazione base sulla sicurezza di 8 ore, con validità quinquennale. Inoltre, per le figure professionali individuate nel quadro della sicurezza, sono svolti corsi di formazione sul primo soccorso della durata di 12 ore, corsi antincendio della durata di 4 ore, corso per preposti della durata di 8 ore ed infine corsi di aggiornamento per i Rappresentanti dei Lavoratori per la sicurezza, con cadenza annuale. Questi programmi formativi mirano a garantire che i dipendenti siano adeguatamente preparati a gestire situazioni di emergenza e a prevenire incidenti sul luogo di lavoro.

Per quanto riguarda la numerica degli infortuni, nel 2023 sono stati registrati due casi, uno coinvolgente un dipendente e l'altro un lavoratore non dipenden-

te. Tuttavia, prendendo in considerazione l'arco temporale più ampio del triennio 2021-2022-2023, è evidente come questi siano casi isolati e sporadici.

I dati sull'**orario lavorativo** mostrano un leggero aumento delle ore totali lavorate da dipendenti, da 146.524 nel 2021 a 154.043 nel 2023 in coerenza con la numerosità della forza lavoro. Per quanto riguarda i lavoratori non dipendenti non è possibile calcolare il numero di ore lavorate, poiché si tratta di lavoratori autonomi non soggetti a monitoraggio e verifica oraria.

Il **tasso di infortuni** sul lavoro nel 2023 si attesta al 6,5%. Questo evidenzia l'importanza di continuare a investire in programmi e politiche di sicurezza sul lavoro per garantire un ambiente lavorativo sicuro e protetto per tutti i dipendenti e i lavoratori non dipendenti.

GRI 403-9 Numero di infortuni che hanno coinvolto lavoratori dipendenti e non	2021	2022	2023
Numero totale di infortuni registrabili	0	0	2
- di cui occorsi ai dipendenti	0	0	1
- di cui occorsi ai lavoratori non dipendenti	0	0	1

GRI 403-9 Ore lavorate (ore ordinarie + ore straordinarie + ore in banca ore)	2021	2022	2023
Numero totale di ore lavorate	146.524	150.659	154.043
- dipendenti	146.524	150.659	154.043
- lavoratori non dipendenti			Non è possibile calcolare il n. di ore lavorate dai lavoratori non dipendenti, poiché trattasi di lavoratori autonomi non soggetti a monitoraggio e verifica oraria

GRI 403-9 Tasso di infortuni sul lavoro	2021	2022	2023
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	0%	0%	6,5%
- di cui occorsi ai dipendenti	0%	0%	6,5%

5.6 Welfare aziendale e conciliazione famiglia-lavoro

In un contesto sempre più orientato alla valorizzazione del benessere individuale e alla ricerca di un equilibrio tra gli impegni professionali e personali, le aziende assumono un ruolo cruciale nel garantire condizioni lavorative che favoriscano la soddisfazione e il benessere dei propri dipendenti.

Il Welfare aziendale si configura come un insieme di politiche e iniziative volte a **migliorare la qualità della vita dei lavoratori**, offrendo loro supporto in ambito sociale, sanitario ed economico.

Fides riconosce l'importanza della conciliazione tra lavoro e vita familiare. Pertanto, offre ai dipendenti la possibilità di adottare **orari flessibili** e **modalità di lavoro alternative**, come il part-time e il telelavoro. Questo viene reso possibile grazie a un accordo sindacale aziendale, consentendo ai dipendenti di gestire il proprio tempo in base alle esigenze operative, senza compromettere il rendimento lavorativo.

Le diverse tipologie contrattuali, dai dipendenti ai collaboratori autonomi, sono trattate con equità rispettando le normative di riferimento. Mentre i dipendenti e gli apprendisti seguono i monti orari e le regole del CCNL, i liberi professionisti e i collaboratori Co.Co.Co. godono di autonomia senza vincoli orari.

L'Azienda si impegna a fornire un pacchetto di benefit che supporti il benessere dei propri dipendenti. Questi includono l'assicurazione sanitaria Cadiprof Unisalute, i buoni pasto Ticket Restaurant, una Polizza Vita e l'auto aziendale per alcuni dipendenti.

Valore per i dipendenti	Descrizione
Welfare	Ticket Restaurant - Edenred
Assicurazione sanitaria	Cadiprof Unisalute
	Polizza Vita (Unicredit My Life Care Business)
Veicolo aziendale	Auto aziendale ad uso lavorativo dei dipendenti

Oltre ai benefit tangibili, l'azienda promuove attivamente il benessere dei dipendenti attraverso iniziative volte a sostenere la mobilità, lo studio e l'istruzione. Queste iniziative riflettono l'impegno di Fides nel creare un ambiente lavorativo sano e favorevole alla crescita personale e professionale dei suoi membri.

5.7 La catena di fornitura di Fides

Valutare la catena di fornitura dal punto di vista ESG è cruciale per le aziende che aspirano a operare in modo responsabile e sostenibile. Tale valutazione garantisce non solo il rispetto delle normative ambientali e sociali, ma anche l'adozione di pratiche etiche lungo tutta la filiera produttiva. Questo approccio, inoltre, mitiga i rischi legali e reputazionali, oltre a promuovere la trasparenza, l'innovazione e la competitività dell'impresa.

Secondo quanto stabilito dalla "Politica di Responsabilità Sociale dell'impresa", in linea con i principi di ESG e in particolare modo agli aspetti ambientali e sociali, Fides presta particolare attenzione al presidio dell'intera catena di approvvigionamento. Per far ciò, l'Azienda sceglie fornitori che condividono i suoi principi e ne danno effettiva applicazione coinvolgendoli in un

processo virtuoso che prevede, ove possibile, il supporto da parte di Fides nell'intraprendere un percorso di adeguamento e condivisione.

Attraverso un "**Regolamento per la selezione e la gestione dei fornitori**", Fides esplicita le linee guida, i principi e gli obiettivi definiti con le politiche aziendali relative alla gestione dei fornitori. Nello specifico, il documento disciplina le modalità di selezione e gestione dei fornitori di beni e servizi, con particolare attenzione alle attività di esternalizzazione (outsourcing).

Nel caso in cui vi sia ricorso a sub-Fornitori, Fides mantiene la completa e diretta responsabilità nei confronti del Committente e, per tale motivo, esercita un presidio costante nei loro confronti attraverso il monitoraggio continuo dei livelli di servizio, sia di ordine qualitativo che di ordine

quantitativo. L'azienda si avvale del **Sistema di Gestione certificato ISO 14001:2015** o altre certificazioni di terza parte relative alla sicurezza e sostenibilità ambientale, nonché l'esistenza, ove rilevante, di impegni formali, politiche e procedure relativi ai temi sociali.

Il fornitore è chiamato a fornire un preventivo dettagliato che includa le adeguate e proporzionali misure tecnico-organizzative per il rispetto dei principi di sostenibilità, laddove applicabili. Ai Fornitori qualificati viene inoltre sottoposto un questionario informativo al fine di valutarne la conformità alle normative vigenti e il grado di adesione volontaria rispetto ai temi di sostenibilità ambientale e sociale.

Per ultimo, Fides si impegna costantemente a diffondere la Politica Ambientale a tutte le parti interessate, inclusi i fornitori.

6

Impatto ambientale

6.1 Consumo energetico ed emissioni associate

6.2 La gestione dei rifiuti

1.045 GJ

Consumi energetici

256 GJ

Consumi energetici del parco auto

8,64 t

Rifiuti prodotti

147,80 tCO₂eq

Emissioni (market based)

9,37 gCO₂eq/€

Intensità emissiva (market based)

Negli ultimi decenni la consapevolezza e l'attenzione verso le questioni ambientali è mutata notevolmente. È ormai riconosciuto che gli equilibri naturali del nostro pianeta siano influenzati e alterati dalle attività umane. Pertanto, è essenziale che tutte le Società, dalle realtà di produzione a quelle di servizi, tengano conto dei propri impatti e adottino misure preventive per limitare i danni al pianeta.

Integrare la sostenibilità nel contesto aziendale richiede una profonda una volontà di promuovere uno sviluppo economico sostenibile e un impegno costante nel comprendere i propri impatti e responsabilità ambientali.

La politica ambientale di Fides

La Politica per l'Ambiente rappresenta un orientamento strategico per tutta l'Organizzazione di Fides S.p.A. Il Documento pone alla base il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali attraverso diversi obiettivi strategici tra i quali:

- la **diffusione** della politica a tutte le parti interessate;
- la **sensibilizzazione** e la **formazione** del personale;
- la **prevenzione** dell'inquinamento;
- la **salvaguardia** della salute e sicurezza dei lavoratori;
- l'**uso ecocompatibile** delle risorse;
- il **rispetto** delle normative ambientali;
- il **mantenimento** della certificazione ISO 14001:2015.

L'azienda implementa tali obiettivi tramite programmi operativi specifici volti a ottimizzare la gestione dei rifiuti, ridurre il consumo di plastica ed energia, e diminuire le emissioni di gas serra, promuovendo una cultura del rispetto ambientale.

6.1 Consumo energetico ed emissioni associate

Conscia dell'importanza della tutela dell'ambiente, Fides S.p.A. si è posta come obiettivo strategico il miglioramento continuo dell'efficienza energetica mediante la riduzione dei consumi negli uffici aziendali e la minimizzazione degli impatti ambientali ad essi correlati.

Al fine di conseguire e preservare nel lungo periodo tale obiet-

tivo, l'Azienda ha implementato un **Sistema di Gestione dell'Energia** conforme alla norma UNI CEI EN ISO 50001:2018.

Grazie all'approccio sistematico proprio della norma, viene garantito il miglioramento continuo della prestazione energetica e del sistema di gestione dell'energia. La Politica Energetica di Fides prevede l'attuazione di una

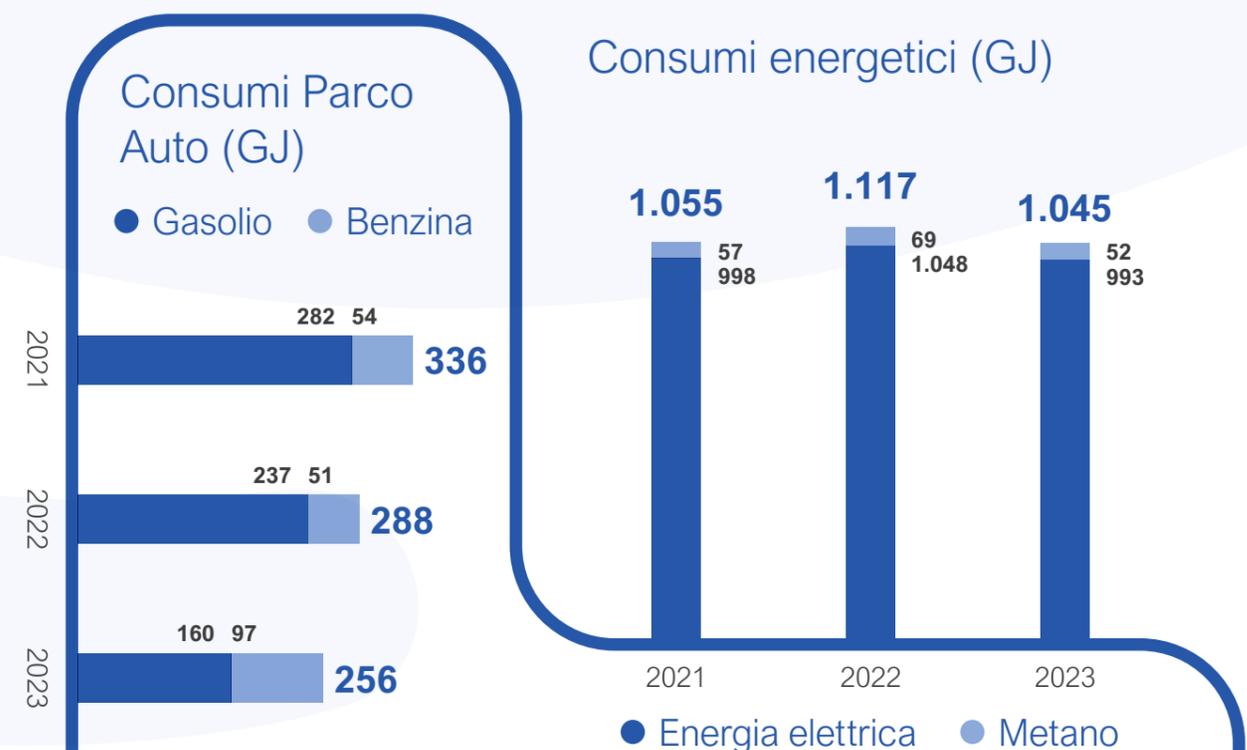
serie di iniziative strategiche, tra cui una continua ricerca di soluzioni innovative volte alla riduzione dei consumi energetici, un'attenta analisi e valutazione dei consumi energetici in fase di acquisto di nuovi prodotti e servizi, nonché un costante dialogo e aggiornamento nei confronti dei propri dipendenti in ottica di diffondere maggiore consapevolezza e best practices in merito.

La Direzione di Fides è responsabile di garantire il rispetto della Politica Energetica e di perseguire gli obiettivi stabiliti. Questo compito comprende la verifica periodica e oggettiva dell'efficacia e dell'applicazione del sistema di gestione, oltre alla valutazione del miglioramento delle prestazioni energetiche e dei risultati ottenuti. Tali verifiche includono la redazione di **Piani di Azione** dettagliati, che descrivono le misure adottate per ridurre i consumi energetici.

Nel corso dell'ultimo anno si evidenzia una lieve riduzione, del 5%, dell'energia elettrica acquistata e consumata rispetto all'anno precedente, al netto di un leggero aumento registrato tra il 2021 e il 2022.

Inoltre, nel triennio 2021-2023, si registra una flessione dell'11% relativa ai consumi energetici del parco auto aziendale; nello specifico, la quota di consumo derivante dal gasolio è in costante calo, con una sostituzione del parco mezzi verso una alimentazione ibrida a benzina: il totale dei GJ consumati si è ridotto di circa il 24% nel triennio.

GRI 302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione		u.m.	2021	2022	2023
Energia elettrica	Totale energia elettrica acquistata e consumata	GJ	998	1.048	993
	<i>di cui acquistata da fonti rinnovabili certificate con Garanzia d'Origine</i>	GJ	-	-	-
Metano	Gas naturale per processo produttivo	GJ	57	69	52
Consumi energetici totali		GJ	1.055	1.117	1.045
Parco auto Aziendale	Gasolio	GJ	282	237	160
	Benzina	GJ	54	51	97
Consumi energetici totali del parco auto aziendale		GJ	336	288	256



GRI 302-3 Intensità energetica dei consumi interni	u.m.	2021	2022	2023
Totale consumi energetici	GJ	1.391	1.405	1.301
Fatturato	€	16.045.518	15.568.379	15.766.125
Intensità energetica	MJ/€ fatturato	86,690	90,247	82,518

GRI 305 Emissioni	u.m.	2021	2022	2023
GRI 305-1 Emissioni dirette Scope 1				
Metano	tCO2 eq	3,14	3,78	2,88
Gasolio	tCO2 eq	21,01	17,64	11,87
Benzina	tCO2 eq	3,95	3,73	7,13
Totale Scope 1	tCO2 eq	28,10	25,15	21,88
GRI 305-2 Emissioni indirette Scope 2				
Da energia elettrica acquistata – location based	tCO2 eq	99,75	104,77	99,27
Da energia elettrica acquistata – market based	tCO2 eq	126,54	132,90	125,93
Totale Scope 1 + Scope 2 Location based	tCO2 eq	127,86	129,92	121,14
Totale Scope 1 + Scope 2 Market based	tCO2 eq	154,64	158,05	147,80
GRI 305-4 Intensità emissiva				
Fatturato consolidato	€	16.045.518	15.568.379	15.766.125
KPI market based	gCO2eq/€	9,63	10,15	9,37
KPI location based	gCO2eq/€	7,96	8,34	7,68

Obiettivi futuri

Tra gli obiettivi previsti per il futuro nel campo dell'energia e delle emissioni, Fides pone come prioritarie le seguenti iniziative:

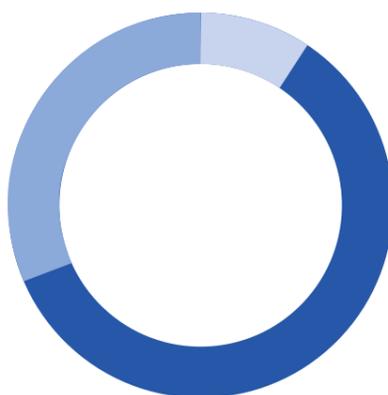
- l'acquisto di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili;
- l'adozione di politiche e misure atte a favorire modalità di trasporto più ecologiche e meno impattanti dal punto di vista ambientale.

La misurazione delle emissioni è stata effettuata secondo le linee guida del GRI, considerando lo Scope 1 e lo Scope 2.

In particolare, lo **Scope 1** include le emissioni dirette derivanti dalle attività dell'Azienda, quali le emissioni di gas serra generate direttamente dagli impianti di combustione di combustibili fossili utilizzati per il funzionamento delle strutture e dal parco auto aziendale.

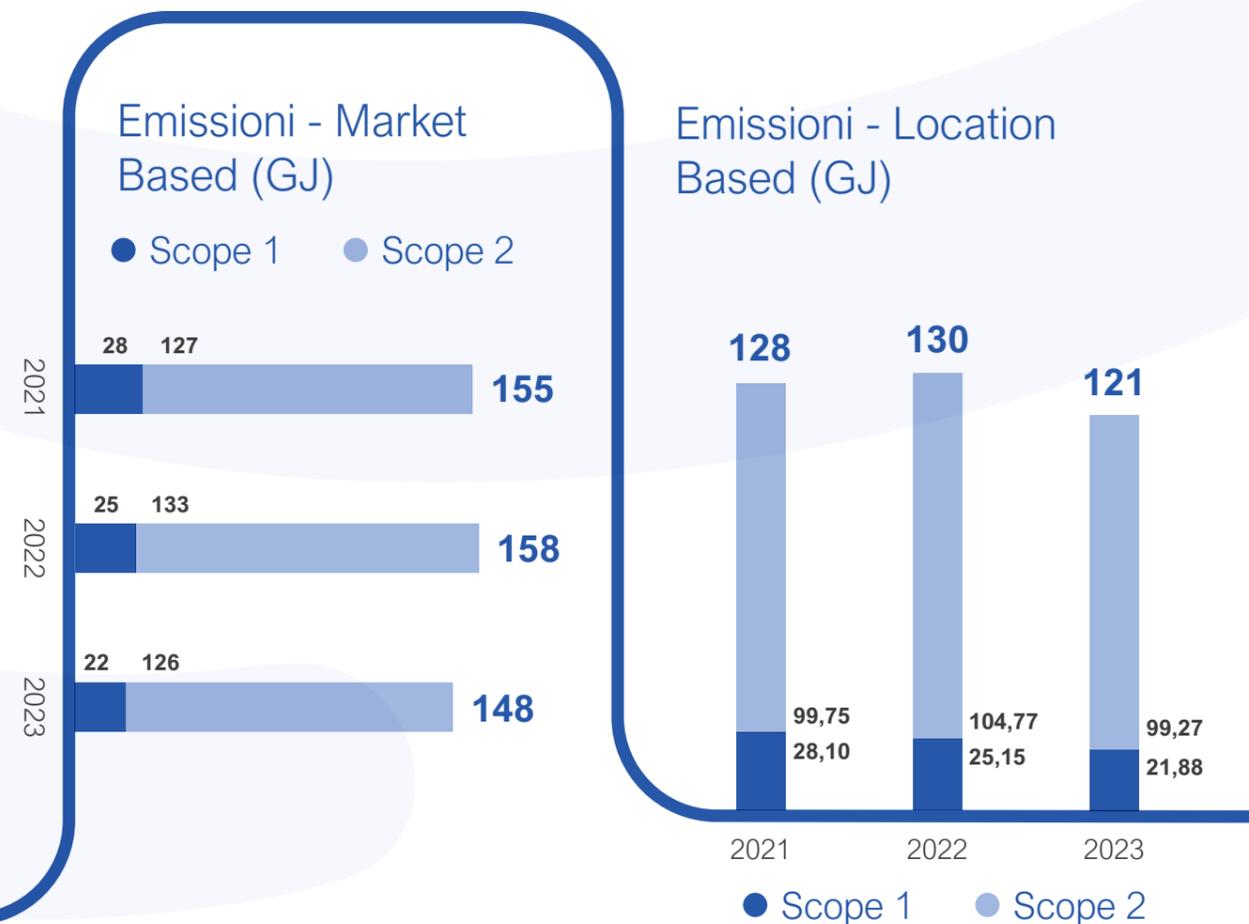
Lo **Scope 2** include invece le emissioni indirette associate alla produzione di elettricità, vapore o calore prodotti da terzi e utilizzati dall'Azienda. Queste emissioni possono essere stimate attraverso un approccio market-based, sulla base di fattori di emissione associati all'energia elettrica fornita dai fornitori scelti da Fides, oppure attraverso un approccio location-based che fa riferimento ai fattori di emissione relativi al mix energetico nazionale.

Per il calcolo delle emissioni sono stati utilizzati i fattori emissivi dell'Association of Issuing Bodies (AIB).



Emissioni di Scoper 1 nel 2023

- 13% ● Metano
- 54% ● Gasolio
- 33% ● Benzina



Considerando la natura dell'Azienda, attiva nell'ambito dei servizi, non si riscontra un impatto significativo nella produzione di emissioni legate allo Scope 1.

Nonostante ciò, come emerge dai grafici soprastanti, si evidenzia un **trend decrescente** in relazione allo Scope 1 e 2, in linea con gli impegni ambientali di Fides e la volontà di adottare misure concrete per ridurre costantemente le emissioni sia dirette che indirette.

In particolare, le emissioni dirette (Scope 1) sono diminuite di circa il 15% tra il 2022 e il 2023 mentre le emissioni indirette (Scope 2) hanno subito una flessione di circa il 5,5%.

Certificazione ISO 14064-1:2018



Per dimostrare l'impegno nella gestione responsabile delle emissioni di gas serra, Fides S.p.A. ha conseguito, anche nell'anno 2023, la certificazione ISO 14064-1:2018. L'obiettivo principale è la rendicontazione della **Carbon Footprint dell'Organizzazione**, nonché l'adozione di strategie e politiche volte a ridurre l'impatto ambientale.

Fides ha messo in atto procedure specifiche per verificare l'efficacia delle politiche di gestione delle emissioni e per mettere in atto eventuali azioni correttive, secondo la norma ISO 14064-1.

In particolare, il Responsabile SQCA, insieme al Team SQCA ed al Team CFO si occupa di gestire la raccolta dei dati per l'elaborazione della CFO, di valutare l'impatto generato e redigere il report su base annuale.

6.2 La gestione dei rifiuti

All'interno della "Politica Ambientale" elaborata da Fides S.p.A., viene posta particolare attenzione all'ottimizzazione del processo di gestione di rifiuti derivanti dalle attività dell'organizzazione stessa. L'Azienda si impegna al fine di evitare o mitigare eventuali impatti negativi sull'ambiente e contribuire fattivamente alla sua salvaguardia.

"Per garantire l'efficacia della Politica Ambientale nell'ambito della gestione dei rifiuti, Fides ha messo in atto una procedura denominata "**Gestione interna rifiuti**" attraverso la quale l'Azienda monitora e verifica l'efficacia del processo di gestione dei rifiuti prodotti, secondo le seguenti fasi:

1 Identificazione e Produzione del rifiuto

Tutti i rifiuti prodotti e/o potenziali prodotti all'interno delle attività dell'organizzazione vengono identificati nell'Elenco Rifiuti all'interno del quale vengono specificate le aree di produzione, i codici CER di riferimento, le modalità di gestione/smaltimento, l'identificazione del fornitore, l'indicazione della necessità di impiegare specifica documentazione prevista per legge.

2 Deposito Temporaneo

La Direzione di Fides S.p.A. ha stabilito che tutta l'attrezzatura informatica obsoleta (PC, stampanti, monitor e così via) prodotta nelle diverse sedi nel territorio italiano venga trasportata e gestita nella sede principale della società (Viale Regina Margherita 8/a, Catania). Qui vengono effettuati i controlli previsti per verificare lo stato dell'attrezzatura e valutare un eventuale riutilizzo o invio a smaltimento. Nella sede legale è presente il personale incaricato che gestisce il deposito temporaneo coadiuvato da fornitori qualificati per settore. Prima di depositare il rifiuto, l'operatore verifica la natura dello stesso distinguendolo tra rifiuto "pericoloso" o "non pericoloso".

3 Verbalizzazione del Carico sul Registro

Il Registro di Carico/Scarico deve necessariamente essere aggiornato entro una settimana dalla produzione e dal deposito del rifiuto. Tale registro viene custodito nel luogo di produzione e conservato per una durata di 5 anni dalla data dell'ultima registrazione.

4 Predisposizione dei formulari di identificazione

I formulari di accompagnamento del rifiuto vengono predisposti secondo quanto descritto nella "Guida pratica al formulario e registro di scarico e carico". Il produttore è tenuto a specificare il tipo di rifiuto da trasportare in base alla corretta codifica (CER), oltre a verificare che il soggetto destinatario (intermediario, impianto di trattamento o stoccaggio, discarica, etc.) o il trasportatore sia legittimato a riceverlo.

5 Verbalizzazione dello Scarico sul Registro per le successive dichiarazioni annuali (MUD)

Entro una settimana dal trasporto del rifiuto, il produttore annoterà lo "scarico" sul relativo registro.

6 Trasporto del rifiuto

Il trasporto del rifiuto verso il luogo di destinazione viene affidata alla ditta che dispone della specifica autorizzazione (Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Rifiuti) per il rifiuto in oggetto.

7 Consegna del rifiuto al Destinatario

La consegna del rifiuto potrebbe avvenire in favore di un impianto per lo stoccaggio o per il trattamento legittimato a riceverlo.

8 Ricezione della copia del formulario timbrata dal destinatario

La copia del formulario timbrata dal destinatario attesta la corretta gestione del rifiuto e deve pervenire al produttore entro tre mesi.

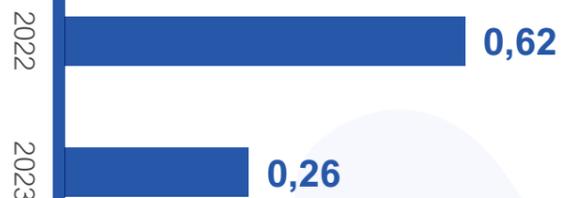
9 Archiviazione del Formulario

La copia del formulario viene archiviata nei tempi previsti per legge (5 anni dall'ultima registrazione).

Poiché gli uffici della Fides S.p.A. sono situati all'interno di condomini, la gestione dei rifiuti (carta, plastica, vetro e umido) viene presa in carico dal Comune di Catania e questi vengono smaltiti secondo le regole e le indicazioni comunali previste. Per tale motivo, i dati relativi alle tabelle sottostanti, "Rifiuti per composizione" e "Rifiuti non destinati a smaltimento" fanno riferimento solamente alla categoria dei RAEE per i quali l'Azienda ha un controllo diretto.

GRI 306-3 Rifiuti per composizione	u.m.	2022	2023
Rifiuti pericolosi	t	0,42	0,19
Rifiuti non pericolosi	t	0,20	0,07
Totale	t	0,62	0,26

Tonnellate di rifiuti RAEE



Esaminando la categoria dei RAEE, si evidenzia un calo della produzione di questa tipologia di rifiuti tra il 2022 e il 2023.

Rispettivamente il 67% di questi nel 2022, e il 73% nel 2023 rientra nella categoria dei rifiuti pericolosi mentre la restante parte appartiene alla categoria dei rifiuti non pericolosi.

Rifiuti per composizione



73% ● Non pericolosi
27% ● Pericolosi



68% ● Non pericolosi
32% ● Pericolosi

GRI 306-4 Rifiuti RAEE non destinati a smaltimento	u.m.	2022	2023
Rifiuti pericolosi			
Preparazione per il riutilizzo	t	0,42	0,19
Riciclo	t	-	-
Totale	t	0,42	0,19
Rifiuti non pericolosi			
Preparazione per il riutilizzo	t	0,20	0,07
Riciclo	t	-	-
Totale	t	0,20	0,07

I dati riportati nella tabella "Rifiuti per composizione", ad eccezione della categoria dei RAEE, derivano da stime effettuate da una società esterna di consulenza che supporta Fides nella gestione e rendicontazione degli aspetti ambientali. Si specifica che i dati riferiti al 2023 risentono di una revisione del perimetro di applicazione della rendicontazione rispetto all'anno precedente.



GRI 306-3 Rifiuti per composizione	u.m.	2022	2023
Carta	t	1,09	1,15
Plastica	t	1,56	1,83
Vetro	t	0,52	0,76
Umido	t	3,46	4,64
RAEE	t	0,62	0,26
Totale	t	7,25	8,64

GRI Content Index

Dichiarazione d'uso: Fides S.p.A. ha riportato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo che va dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023, con riferimento agli Standard GRI 2021.

GRI	Specifiche dell'indicatore	Paragrafo	Note
GRI 1 – Foundation 2021			
GRI 2 - Disclosure Generale			
2-1	Dettagli dell'organizzazione	1. Profilo dell'Azienda	
2-2	Entità incluse nel bilancio di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica	
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e contatti	Nota metodologica	
2-4	Rideterminazione delle informazioni	Nota metodologica	
2-5	Assurance esterna		Il presente bilancio non è sottoposto ad assurance esterna
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti commerciali	1.2 Settori di attività e mercati serviti 5.7 La catena del valore di Fides	
2-7	Dipendenti	5.1 Le risorse umane di Fides	
2-8	Lavoratori non dipendenti	5.1 Le risorse umane di Fides	
2-9	Struttura e composizione della governance	3.1 Struttura di governance aziendale	
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	3.1 Struttura di governance aziendale	
2-14	Ruolo del più alto organo di governo nel reporting di sostenibilità	Nota metodologica 2.2 Analisi di materialità	
2-15	Conflitti d'interesse	3.2 Etica e integrità di business	
2-16	Comunicazione delle preoccupazioni critiche	3.4 Il Whistleblowing	
2-19	Politiche di remunerazione	5.1 Le risorse umane di Fides	
2-21	Coefficiente annuo di compensazione totale	5.1 Le risorse umane di Fides	
2-23	Impegni politici	3.3 Il MOGC e il Codice Etico	
2-26	Meccanismi per richiedere consulenza e sollevare preoccupazioni sulla condotta aziendale	3.3 Il MOGC e il Codice Etico 3.4 Il Whistleblowing	
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	3. Governance e integrità di business	
2-28	Adesione ad associazioni	3.4 Il Whistleblowing	
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	2.1 Identificazione e coinvolgimento dei principali stakeholder	
2-30	Accordi di contrattazione collettiva	5.1 Le risorse umane di Fides	

GRI	Specifiche dell'indicatore	Paragrafo	Note
GRI 3 - Temi Materiali			
3-1	Processo per determinare i temi materiali	2.2 Analisi di materialità	
3-2	Lista dei temi materiali	2.2 Analisi di materialità	
3-3	Management dei temi materiali	2.2 Analisi di materialità	
PERFORMANCE ECONOMICA			
3-3	Management del tema materiale	3.5 Performance economica e gestione dei rischi	
GRI 201 - PERFORMANCE ECONOMICA (2021)			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	3.5 Performance economica e gestione dei rischi	
PRESENZA SUL MERCATO			
3-3	Management del tema materiale	4.1 Innovazione e qualità dei servizi offerti	
POLITICA DI APPROVVIGIONAMENTO			
3-3	Management del tema materiale	5.7 La catena di fornitura di Fides	
ETICA E INTEGRITA' DI BUSINESS			
3-3	Management del tema materiale	3.2 Etica e integrità di business	
GRI 205 - ANTICORRUZIONE (2021)			
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione		
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	3.2 Etica e integrità di business	Non si sono verificati episodi di corruzione nell'anno di rendicontazione
PREVENZIONE DI COMPORTAMENTI ANTI-COMPETITIVI			
3-3	Management del tema materiale	3.2 Etica e integrità di business	
GESTIONE DEL RISCHIO IN MATERIA FISCALE			
3-3	Management del tema materiale	3.5 Performance economica e gestione dei rischi	
GRI 207 - TASSE (2021)			
207-1	Approccio alla fiscalità	3.5 Performance economica e gestione dei rischi	
207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	3.5 Performance economica e gestione dei rischi	

GRI	Specifica dell'indicatore	Paragrafo	Note
ENERGIA			
3-3	Management del tema materiale	6.1 Consumo energetico ed emissioni associate	
GRI 302 - ENERGIA (2021)			
302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	6.1 Consumo energetico ed emissioni associate	
302-3	Intensità energetica	6.1 Consumo energetico ed emissioni associate	
302-4	Riduzione del consumo di energia	6.1 Consumo energetico ed emissioni associate	
EMISSIONI			
3-3	Management del tema materiale	6.1 Consumo energetico ed emissioni associate	
GRI 305 - EMISSIONI (2021)			
305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	6.1 Consumo energetico ed emissioni associate	
305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	6.1 Consumo energetico ed emissioni associate	
305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	6.1 Consumo energetico ed emissioni associate	
RIFIUTI			
3-3	Management del tema materiale	6.2 La gestione dei rifiuti	
GRI 306 - RIFIUTI (2020)			
306-1	Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	6.2 La gestione dei rifiuti	
306-3	Rifiuti generati	6.2 La gestione dei rifiuti	
306-4	Rifiuti non conferiti in discarica	6.2 La gestione dei rifiuti	
VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI			
3-3	Management del tema materiale	5.7 La catena di fornitura di Fides	
GRI 308 - VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI (2021)			
POLITICHE PER LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE			
3-3	Management del tema materiale	5. Gestione del capitale umano	
GRI 401 - OCCUPAZIONE (2021)			
401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	5.1 Le risorse umane di Fides	
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	5.6 Welfare aziendale e conciliazione famiglia-lavoro	
GESTIONE DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI			
3-3	Management del tema materiale	5.1 Le risorse umane di Fides	

GRI	Specifica dell'indicatore	Paragrafo	Note
TUTELA DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE SUL LAVORO			
3-3	Management del tema materiale	5.5 Salute e sicurezza sul lavoro	
GRI 403 - SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (2021)			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5.5 Salute e sicurezza sul lavoro	
403-3	Servizi per la salute professionale	5.5 Salute e sicurezza sul lavoro	
403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	5.4 Selezione e formazione del personale	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	5.5 Salute e sicurezza sul lavoro 5.6 Welfare aziendale e conciliazione famiglia-lavoro	
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5.5 Salute e sicurezza sul lavoro	
403-9	Infortuni sul lavoro	5.5 Salute e sicurezza sul lavoro	
FORMAZIONE E ISTRUZIONE DEL PERSONALE			
3-3	Management del tema materiale	5.4 Selezione e formazione del personale	
GRI 404 - FORMAZIONE E ISTRUZIONE (2021)			
404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	5.4 Selezione e formazione del personale	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	5.4 Selezione e formazione del personale	
INCLUSIONE, DIVERSITÀ E NON DISCRIMINAZIONE			
3-3	Management del tema materiale	5.2 Diversità, inclusione e pari opportunità	
GRI 405 - DIVERSITA' E PARI OPPORTUNITA' (2021)			
405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	5.3 Turnover	
GRI 406 - NON DISCRIMINAZIONE (2021)			
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate		Non si sono verificati episodi di discriminazione nell'anno di rendicontazione
TUTELA DELLA PRIVACY DEI CLIENTI			
3-3	Management del tema materiale	4.2 Sicurezza dei dati e privacy dei clienti	
GRI 418 - PRIVACY DEI CLIENTI (2021)			
418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	4.2 Sicurezza dei dati e privacy dei clienti	

