

BILANCIO DI Sostenibilità

2024



Indice

Lettera agli Stakeholder	4
Highlights	6
Nota metodologica.....	7
1. La nostra identità.....	8
1.1 Valori e assetto organizzativo	10
1.2 La storia di Fides: evoluzione e purpose	13
1.3 I mercati di riferimento	16
2. L'impegno di Fides verso la sostenibilità	20
2.1 Identificazione e coinvolgimento dei principali stakeholder	22
2.2 Analisi di materialità	24
2.3 Piano Strategico di Sostenibilità	27
3. Governance e integrità di business	28
3.1 Struttura di governance aziendale	30
3.2 Etica e integrità di business	32
3.3 Performance economica e gestione dei rischi	36
4. La nostra catena del valore.....	40
4.1 I fornitori	41
4.2 I clienti.....	42
5. Le nostre Persone.....	44
5.1 Il team di Fides	46
5.2 Diversità, inclusione e parità di genere.....	50
5.3 Dinamiche di turnover.....	55
5.4 Formazione e sviluppo di nuove competenze	58
5.5 Salute e sicurezza	61
5.6 Welfare e work-life balance	62
6. Impatto ambientale	64
6.1 Consumo energetico	67
6.2 Emissioni	70
6.3 La gestione dei rifiuti.....	73
GRI Content Index	76

Con il supporto metodologico di



Lettera agli stakeholder

Siamo lieti di presentarvi il nostro secondo Bilancio di Sostenibilità, una tappa significativa del percorso che Fides S.p.A. ha intrapreso per integrare in maniera sempre più strutturata e consapevole i principi ESG all'interno della propria strategia aziendale.

Il 2024 è stato per noi un anno di consolidamento e crescita: dopo l'importante traguardo del nostro primo Bilancio, abbiamo continuato con determinazione a rafforzare il nostro approccio alla sostenibilità, continuando a lavorare affinché sia parte integrante e strategica del nostro modo di fare impresa.

La centralità della sostenibilità per Fides S.p.A. si riflette anche nella governance: in qualità di Amministratore Unico, seguo direttamente le iniziative in ambito ESG e sono responsabile dell'approvazione del Bilancio di Sostenibilità, a conferma del ruolo strategico che questi temi rivestono per la nostra azienda.

Tra le tappe più rilevanti del 2024, abbiamo avviato un percorso di definizione del nostro piano strategico ESG, che guiderà le nostre azioni future, fornendo obiettivi chiari e misurabili in linea con le sfide globali e con le aspettative dei nostri stakeholder. Inoltre, abbiamo ottenuto con orgoglio la certificazione UNI/PdR 125, che rappresenta un riconoscimento tangibile del nostro impegno concreto per la parità di genere e l'inclusione, valori che fanno parte del DNA della nostra azienda.

Abbiamo, inoltre, investito nella formazione in ambito ESG rivolta alle nostre persone, convinti che il cambiamento culturale e organizzativo passi anche dalla consapevolezza e dalla crescita condivisa.

Un ulteriore risultato, di cui siamo particolarmente soddisfatti, riguarda il nostro miglioramento dei rating di sostenibilità rilasciati da diversi enti privati, tra i quali, ad esempio Ecovadis, uno dei più attivi e diffusi nel campo. I risultati conseguiti attestano la solidità delle nostre pratiche di sostenibilità anche agli occhi della comunità internazionale.

Questi traguardi non sono punti di arrivo, ma tappe di un percorso per continuare ad evolverci, restando ben consapevoli delle sfide che ci attendono e che richiedono visione, responsabilità e impegno costante.

Oltre che uno strumento di rendicontazione, il nostro Bilancio di Sostenibilità rappresenta un'occasione di dialogo aperto con tutti voi, stakeholder di Fides. È grazie al vostro supporto e alla collaborazione con i nostri dipendenti, collaboratori, partner e clienti che possiamo dare concretezza ai nostri progetti e costruire insieme un futuro migliore.

Vi ringraziamo per la fiducia dimostrata e ci auguriamo che possiate continuare a camminare al nostro fianco in questo percorso di crescita sostenibile.

Antonio Giulio Cafaro

Amministratore Unico di Fides S.p.A.

Highlights

€ 1.061.723

Utile netto

€ 18.792.732

Valore economico generato

€ 18.792.732

Valore della produzione

16.640.854

Valore economico distribuito

€ 600.000

Capitale sociale

€ 18.612.912

Ricavi delle vendite



Percentuale del valore economico distribuito sul generato

456

Numero di persone

4

Nuovi dipendenti

1.758

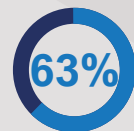
Ore di formazione erogate



Tasso di turnover in entrata



Tasso di turnover in uscita



Dipendenti donne

1.318,07 GJ

Consumi energetici totali

248,25 GJ

Consumi energetici del parco auto

9,94 t

Rifiuti prodotti

809,96 tCO₂eq

Emissioni 1, 2, 3 (location based)

43,52 tCO₂eq/M€

Intensità emissiva (location based/fatturato)

Nota metodologica

In continuità con quanto intrapreso lo scorso anno, Fides S.p.A. (di seguito anche “Fides”, la “Società” o l’“Azienda”) ha scelto di proseguire nel percorso di rendicontazione non finanziaria attraverso il Bilancio di Sostenibilità 2024. Questa decisione nasce dalla volontà dell’azienda di condividere con i propri stakeholder le iniziative adottate, i principali risultati raggiunti in ambito ESG (ambientali, sociali e di governance) e gli obiettivi futuri, al fine di garantire una comunicazione trasparente e completa.

Il bilancio è redatto secondo i più recenti standard internazionali GRI (Global Reporting Initiative), aggiornati al 1° gennaio 2023. Tali Standard costituiscono un riferimento consolidato e riconosciuto a livello globale per la rendicontazione delle performance ambientali, sociali ed economiche.

Nell’elaborazione del presente documento è stata adottata la metodologia “with reference to” prevista dagli standard GRI, così da garantire il pieno allineamento alle linee guida e agli aggiornamenti normativi vigenti. I dati riportati fanno riferimento all’anno fiscale conclusosi il 31 dicembre 2024 e sono stati raccolti e validati tramite un processo strutturato di identificazione e analisi delle tematiche ritenute prioritarie per l’azienda e i suoi stakeholder.

Il Bilancio di Sostenibilità viene elaborato successivamente alla redazione del bilancio civilistico e fa riferimento sia a Fides

S.p.A. (sede in Viale Regina Margherita 8A, 95125 Catania) che ad Ap Solution S.r.l. (sede in Viale Regina Margherita 35/B, 95125 Catania), società soggetta a direzione e coordinamento da parte di Fides S.p.A. che detiene il 100% delle quote societarie. Il documento integra valutazioni quantitative e qualitative relative ad entrambe le società, salvo specifiche sezioni in cui è indicato un perimetro differente.

Durante la redazione del documento, il ricorso a stime è stato ridotto al minimo e, ove utilizzate, tali ipotesi sono state esplicitate. Quando possibile, i dati sono stati confrontati con quelli dell’anno precedente per garantire l’accuratezza e l’affidabilità delle informazioni fornite. L’analisi di materialità, la redazione del piano strategico e del bilancio hanno visto il coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali, con il supporto di un ente terzo specializzato.

La versione finale del documento è stata approvata in data 30/09/2025. Il Bilancio di Sostenibilità è disponibile in formato elettronico sul sito ufficiale di Fides, ove può essere liberamente consultato e scaricato. In appendice al documento è presente il GRI Content Index, una tabella di raccordo che facilita l’individuazione degli indicatori GRI utilizzati.

1

La nostra identità

- 1.1 Valori e assetto organizzativo
- 1.2 La storia di Fides: evoluzione e purpose
- 1.3 I mercati di riferimento

Fides è un'azienda specializzata nella gestione e nel recupero crediti, con un'esperienza ormai trentennale nel settore. Fondata a Catania nel 1995, oggi opera su tutto il territorio nazionale e collabora con oltre 60 partner, con una forte presenza nei settori Banking, Financial e Utilities.

Nel corso del tempo, Fides ha saputo evolversi e adattarsi alle dinamiche di mercato, perseguendo l'innovazione e il miglioramento continuo. L'azienda adotta un approccio moderno e dinamico che supera i modelli tradizionali: ascolta le esigenze dei propri partner e sviluppa soluzioni su misura, valorizzando al massimo le opportunità offerte dalla tecnologia.

Per Fides, innovare significa migliorare il presente con lo sguardo rivolto al futuro: digitalizzare i processi, semplificare le procedure e offrire servizi sempre più efficienti.

Pur operando in un contesto sempre più digitale, **Fides mantiene centrale il valore delle relazioni umane.**

L'integrazione tra competenze specialistiche e tecnologie di ultima generazione consente di fornire soluzioni efficaci e creare valore concreto per i partner, consolidando una posizione di leadership nel settore grazie a impegno, affidabilità e capacità di adattamento.

1.1 Valori e assetto organizzativo

Alla base dell'identità di Fides c'è una visione chiara: costruire relazioni fondate su principi solidi e duraturi.

L'azienda si basa sul concetto di fiducia, dal latino **fides**, da cui l'azienda prende il nome; un valore che non si conquista nell'immediato, ma che richiede tempo, coerenza e dedizione per essere realmente consolidato, tanto all'interno dell'organizzazione quanto

nel rapporto con partner e clienti.

Fides crede fermamente che la fiducia sia il risultato di un impegno quotidiano, fatto di azioni coerenti e di un comportamento ispirato da integrità, correttezza e rettitudine. Sono questi i valori che guidano ogni

scelta strategica e operativa dell'azienda fin dalla sua fondazione.

L'applicazione concreta di questi principi nel lavoro di ogni giorno consente a Fides di costruire relazioni solide e trasparenti, capaci di durare nel tempo.

I valori di Fides

Affidabilità

Essere all'altezza del proprio nome è per Fides un impegno costante. La fiducia – valore fondante dell'identità aziendale – si traduce in **azioni concrete**: dalla selezione accurata dei collaboratori alla loro formazione continua, dagli investimenti in tecnologia all'aggiornamento costante di processi e procedure.

Persone

Fides crede profondamente nel valore delle persone: dipendenti, collaboratori, partner e clienti rappresentano il cuore pulsante dell'azienda. Condividere con loro una visione comune e un approccio autentico alla professione è fondamentale per costruire **relazioni solide e durature**. Per questo, l'azienda investe nel benessere lavorativo e nella valorizzazione delle competenze individuali. Allo stesso modo, Fides si propone come partner affidabile per le aziende committenti, offrendo supporto e soluzioni personalizzate grazie a processi innovativi e tecnologie avanzate. A ogni cliente viene garantita attenzione, rispetto e correttezza, attraverso una gestione curata e sensibile delle singole esigenze.

Efficienza

Fides mantiene un forte **orientamento agli obiettivi**, perseguendoli con efficienza e senza sprechi di tempo o risorse. Agisce con prontezza e velocità, coniugando l'operatività con la cura e l'attenzione necessarie a garantire, in ogni fase del lavoro, i più alti standard di eccellenza.

Flessibilità

Fides si impegna costantemente a individuare la soluzione più adatta per ciascun partner. Attraverso un approccio basato sull'innovazione e sulla formazione continua, l'azienda è in grado di **adattarsi con flessibilità alle esigenze specifiche**, offrendo risposte personalizzate e su misura.

Etica d'impresa

Fides promuove un comportamento etico in ogni ambito della propria attività, ispirandosi ai principi di **legalità, correttezza e trasparenza**. A tutela di tutte le parti coinvolte, l'azienda si è dotata di strumenti specifici e fondamentali per garantire il rispetto di questi valori in modo concreto e responsabile.

Sviluppo e innovazione

Fides guarda al futuro con spirito pionieristico, puntando ad anticipare le evoluzioni del settore attraverso soluzioni innovative in ambito tecnologico, organizzativo e formativo. Ne è prova lo sviluppo di un algoritmo proprietario di analisi predittiva, progettato per ottimizzare la gestione e l'assegnazione delle pratiche relative a ciascun lotto affidato.

Con l'**introduzione** di sistemi di **intelligenza artificiale e modelli di machine learning**, intende potenziare i processi dell'azienda, migliorando l'analisi dei portafogli e degli eventi, e automatizzando attività precedentemente svolte in modo manuale o poco efficiente. Questi strumenti, in costante evoluzione, apprendono dai casi gestiti quotidianamente e consentono a Fides di offrire risposte sempre più mirate ed efficaci alle esigenze dei partner, affrontando con competenza le sfide legate ai mancati pagamenti.

Esperienza

Fides mette la propria **esperienza al servizio dell'innovazione**, trasformando le lezioni del passato in strumenti per costruire il futuro. L'azienda valorizza l'ascolto delle persone per anticipare esigenze emergenti e si impegna costantemente a migliorare e ad evolvere.

1. LA NOSTRA IDENTITÀ

Le certificazioni e i sistemi di gestione



Il Fondamento della
Gestione della Qualità
Aziendale



Un Impegno per la
Sostenibilità Ambientale



Monitoraggio delle
Emissioni di Gas Serra



Protezione delle
Informazioni in un Mondo
Digitale



Ottimizzazione
dell'Efficienza Energetica



**Modello Organizzativo
di Gestione e Controllo**

Strumento di Compliance
e Responsabilità

**Certificazione UNI
PdR 125:2022**

Promozione della Parità di
Genere in Azienda

**Modello di
Organizzazione Privacy**

Garanzia di Conformità
e Protezione dei Dati
Personalì

1.2 La storia di Fides:
evoluzione e purpose

La missione di Fides è creare valore per i partner attraverso innovazione e ottimizzazione continua dei processi. Questo obiettivo si realizza grazie a un approccio basato sull'ascolto costante e sulla co-creazione di soluzioni personalizzate, che sfruttano appieno le potenzialità offerte dalla tecnologia.



Per Fides, l'innovazione non è solo un fattore competitivo, ma un elemento fondante della propria identità: la chiave per affrontare il cambiamento, costruire relazioni solide e durature e mantenere i valori umani al centro di ogni strategia.

Nel corso degli anni, Fides ha investito risorse significative per sviluppare soluzioni innovative che semplificano l'esperienza dei clienti e migliorano l'efficienza operativa, come il portale per i pagamenti online e la digitalizzazione dei solleciti.

La nostra storia

1995

Fides viene fondata dall'imprenditore Antonio Cafaro, che ha avviato un percorso imprenditoriale basato su visione, determinazione e innovazione.

2012

L'ottenimento della certificazione **ISO 9001** rappresenta un importante traguardo che attesta la rigerosità del Sistema di Gestione della Qualità.

2013

Fides si trasforma in **società per azioni** (S.p.A.)

2015

L'azienda introduce l'utilizzo di tecnologie predittive, lancia l'**applicazione Fides per iOS** e implementa il sistema di registrazione delle chiamate, potenziando così l'efficienza operativa e l'esperienza dei clienti.

2016

Viene nominato un nuovo **Chief Operating Officer** (COO). Viene, inoltre, adottato il **Modello Organizzativo di Gestione e Controllo** ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

2017

Fides implementa l'iperconvergenza per le infrastrutture informatiche, migliorando l'efficienza e la scalabilità dei sistemi. Inoltre, l'azienda ottiene la certificazione **ISO 27001**, che attesta la conformità del sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni.

2018

Definizione del proprio piano di **Disaster Recovery**.

2019

Viene rilasciata la **Webapp Fides**.

2020

Lancio della nuova piattaforma digitale e conseguimento della certificazione **ISO 14001** che definisce i requisiti per un Sistema di Gestione Ambientale (SGA).

2021

Fides ottiene il primo rating **Ecovadis**, piattaforma internazionale che valuta le performance di sostenibilità delle imprese.

2022

L'azienda raggiunge un ulteriore traguardo in materia di sostenibilità ambientale, ottenendo la certificazione **ISO 50001**, relativa alla definizione di strategie efficaci per la gestione dell'energia. Inoltre, è stata acquisita la certificazione **ISO 14064**, che attesta il monitoraggio e la gestione della Carbon Footprint dell'organizzazione.

2023

Fides ha avviato un percorso strutturato di rendicontazione di sostenibilità che ha portato alla pubblicazione, nel 2024, del suo **primo Bilancio di Sostenibilità** secondo gli standard GRI.

2024

A conferma dell'attenzione crescente verso le tematiche ESG, l'azienda ha ottenuto la certificazione **UNI/PdR 125** relativa alla Parità di genere e ha intrapreso un percorso per definire il proprio Piano Strategico di Sostenibilità.

1.3 I mercati di riferimento

Nel corso degli anni, Fides ha affrontato molteplici sfide provenienti da settori diversi, imparando che ogni realtà richiede un approccio unico e un team dedicato, in base alle specifiche esigenze.

Il modello operativo di Fides si basa sulla **stipula di contratti con società mandanti**, che affidano all'azienda il recupero dei propri crediti e, in misura sempre maggiore, servizi collegati. A seconda delle caratteristiche di ogni sin-

golo portafoglio affidato, le attività vengono svolte principalmente attraverso contatti telefonici (Phone Collection) o tramite visite domiciliari (Home Collection) sino a prevedere le attività giudiziali (Legal Collection). A supporto delle forme tradizionali, inoltre, si sono affiancati negli ultimi anni gli strumenti di Digital Collection che consentono di estendere i punti di contatto e interazione con i clienti.

Con la consapevolezza che

ogni tipologia di credito in affido è differente e necessita di un trattamento personalizzato, Fides ha sviluppato un **sistema di analisi predittiva** che consente di ottimizzare e adattare le strategie di recupero. Allorquando viene affidato un portafoglio, viene effettuata un'analisi approfondita che comprende la realtà lavorativa, tipologia di credito e profilo dei debitori, al fine di assegnare il team più competente e adatto a gestire quella specifica situazione.

Servizi

Nel tempo, Fides ha affinato in modo costante le proprie competenze nel recupero crediti, un ambito sempre più strategico per aziende di ogni settore. L'azienda offre un servizio completo, con attività che si articolano su diversi canali operativi:

Recupero crediti giudiziale

Quando le attività di recupero crediti stragiudiziale non portano ai risultati attesi, Fides offre ai propri partner la possibilità di attivare il recupero giudiziale. Il servizio viene gestito attraverso una stretta **collaborazione tra il team legale interno**, uno studio legale esterno e una rete di professionisti distribuiti su tutto il territorio nazionale.

La sinergia tra le attività stragiudiziali e legali consente un'analisi approfondita di ogni pratica, utile a stimare in modo accurato le possibilità di successo di un'azione in sede giudiziale.

Nel momento in cui l'analisi conferma la convenienza di procedere legalmente, e previo accordo con il partner, Fides avvia l'iter giudiziario. L'obiettivo è **attivare interventi efficaci e su misura**, mantenendo sempre la flessibilità di tornare al recupero stragiudiziale qualora la situazione lo richieda.

Recupero crediti stragiudiziale



L'attività ha l'obiettivo di sollecitare il cliente, in modo rispettoso e discreto, a procedere con il pagamento spontaneo del debito nei confronti dei partner di Fides. Questo processo si fonda sul principio del rispetto della persona e può essere attuato attraverso tre modalità differenti:

Recupero crediti domiciliare

Il recupero crediti svolto a domicilio è affidato a professionisti qualificati, formati per gestire il dialogo con competenza e sensibilità, mantenendo sempre un atteggiamento rispettoso verso tutte le parti coinvolte. In Fides, questa attività va oltre il semplice sollecito: si configura come un'opportunità di consulenza personalizzata, volta a individuare soluzioni concrete e sostenibili per superare la situazione di insolvenza, spesso attraverso un percorso di incontri mirati.

Recupero crediti telefonico

La phone collection rappresenta una modalità flessibile e strategica, capace di adattarsi alle diverse esigenze dei partner grazie all'utilizzo di sistemi predittivi che assegnano i portafogli agli operatori più qualificati. Il contatto telefonico si dimostra particolarmente utile non solo per il recupero di crediti recenti, ma anche per affrontare situazioni più delicate e complesse. In questi casi, entrano in gioco professionisti esperti nella mediazione, in grado di proporre soluzioni sostenibili calibrate sulla reale capacità di rimborso del cliente. I punti di forza di questo approccio risiedono nella sua adattabilità, precisione operativa ed elevata efficienza.

Recupero crediti digitale

Il canale digitale per il recupero crediti permette di raggiungere rapidamente e con discrezione un'ampia platea di clienti. Fides adotta un approccio stragiudiziale che si basa su un sistema automatizzato in grado di gestire l'invio di comunicazioni digitali personalizzate, ottimizzando la gestione del portafoglio. Per facilitare ulteriormente l'interazione e garantire un dialogo trasparente, Fides ha sviluppato una piattaforma digitale proprietaria, multilingua, attraverso la quale i clienti possono consultare la propria posizione e procedere con i pagamenti in autonomia.

1. LA NOSTRA IDENTITÀ

Settori

L'attività di Fides si concentra su quattro settori principali:

Banking & Financial

Il settore del credito e dei finanziamenti ha rappresentato un elemento chiave per la crescita di Fides. D'altra parte, le istituzioni finanziarie rivestono un ruolo economico e sociale strategico, poiché la gestione quotidiana di pratiche e situazioni debitorie incide direttamente sull'evoluzione delle politiche creditizie. Grazie alla [conoscenza approfondita delle strutture e delle dinamiche delle istituzioni finanziarie](#) nonché a contatti costanti con le strutture interne di riferimento, l'azienda ha sviluppato procedure mirate e costituito team specializzati.

Questo approccio ha consentito a Fides di rafforzare la propria posizione sul mercato, distinguendosi per capacità di risposta e competenza.

Oggi Fides collabora con le principali società del settore, gestendo annualmente un volume più che significativo di pratiche ed attestandosi come uno dei player di riferimento.



Non Performing Loans

Fides offre servizi di gestione in outsourcing dei crediti deteriorati (Non Performing Loans – NPL), adottando strategie di recupero mirate in base alle caratteristiche di ciascun portafoglio, con l'obiettivo di massimizzarne il valore. Le attività vengono gestite attraverso workflow strutturati e modulari, capaci di adattarsi alle specifiche esigenze del cliente e, se richiesto, di coprire l'intero ciclo di gestione (end-to-end), sia in ambito giudiziale che stragiudiziale.

Le principali fasi operative comprendono:

- **On-boarding del portafoglio:** acquisizione e classificazione approfondita delle posizioni, con raccolta di tutte le informazioni necessarie per una gestione efficace;
- **Data Enrichment:** integrazione dei dati con informazioni provenienti da fonti multiple, fondamentali per segmentazione e strategie personalizzate;
- **Analisi e Segmentazione:** valutazione dei singoli fascicoli da parte di team specializzati (legale, real estate e asset management) per individuare le modalità di gestione più idonee per ciascuna asset class;
- **Servicing Operativo:** implementazione dei workflow definiti, che includono azioni di recupero giudiziale e stragiudiziale su larga scala, monitoraggio delle performance, supervisione del portafoglio tramite Portfolio Leader dedicato e reportistica personalizzata in base agli standard del cliente, con indicatori aggiornati in tempo reale su rischi, situazione patrimoniale e garanzie;
- **Supporto alla Cessione:** assistenza completa in caso di dismissione totale o parziale dei portafogli, fino alla determinazione del prezzo.



Automotive & Leasing

Nel più ampio bacino del credito, il settore automotive presenta delle caratteristiche peculiari. Il supporto rateale si conferma un elemento strategico per la conclusione dei contratti di acquisto, mentre il leasing continua a rappresentare un'importante soluzione di finanziamento per aziende e professionisti, in un contesto che vede emergere, sempre con maggior vigore, formule come il noleggio e lo sharing. In questo scenario, una gestione strutturata e qualificata del credito è essenziale e rappresentata, anzi, un elemento strategico dell'intera filiera.

Fides si distingue come partner affidabile per le aziende di questo settore, ove opera sin dalla sua fondazione e ove ha maturato un'esperienza ormai più che consolidata grazie alla collaborazione con svariate aziende. L'azienda offre soluzioni personalizzate lungo tutto il ciclo di vita del credito, garantendo interventi tempestivi ed efficaci.

Punto cardine dell'approccio di Fides è l'analisi continua dei portafogli, non limitata alla fase iniziale, ma estesa a tutta la durata del rapporto. Viene effettuata considerando variabili chiave come tipologia di cliente, importo e anzianità del credito, localizzazione geografica e storico comportamentale del debitore.

Per massimizzare i risultati, Fides adotta strategie differenziate in base alla natura e alla gravità dell'insoluto:

- **Early Collection:** per ritardi recenti e contenuti, con azioni rapide e preventive;
- **Contatto ad Alta Frequenza:** per gestire situazioni di insolvenza cronica attraverso un monitoraggio intensivo;
- **Ristrutturazione del Debito:** per soggetti fortemente indebitati, con piani di recupero sostenibili e personalizzati.



Commercial & Utilities

Per supportare le aziende attive nei settori energia, gas e servizio idrico, Fides ha sviluppato strategie su misura, che integrano prevenzione del rischio e recupero. Questo approccio è pensato per affiancare le società del comparto utilities nell'affrontare le sfide di un mercato altamente competitivo e soggetto a forti pressioni economiche.

Grazie a un team dedicato e a una profonda conoscenza delle dinamiche del settore, Fides offre soluzioni flessibili e personalizzate, capaci di adattarsi a scenari in costante evoluzione. L'obiettivo è garantire processi di gestione del credito efficienti e coerenti con le specificità sia del retail che del business.

2 L'impegno di Fides verso la sostenibilità

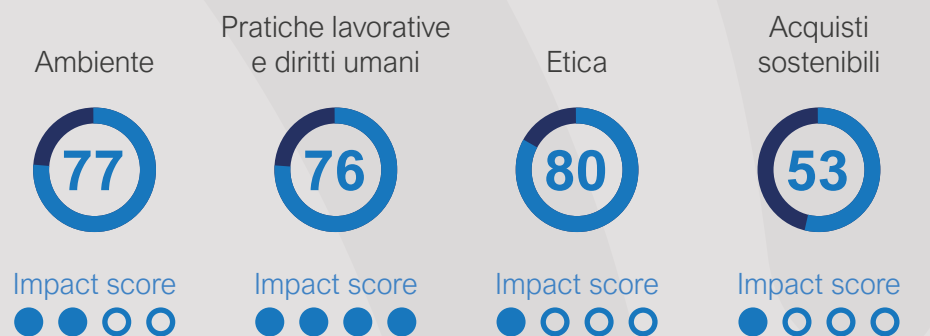
- 2.1 Identificazione e coinvolgimento dei principali stakeholder
- 2.2 Analisi di materialità
- 2.3 Piano Strategico di Sostenibilità

Nel 2024 Fides ha scelto di redigere per il secondo anno consecutivo il Bilancio di Sostenibilità, riconoscendo l'importanza strategica di integrare nella propria attività i principi globali legati alle tematiche ESG. È importante precisare che Fides, pur non rientrando tra le prime realtà obbligate a conformarsi immediatamente alla normativa europea Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) ha deciso di iniziare un percorso di avvicinamento, esponendo trasparentemente ai propri stakeholder i propri sforzi.

Il questionario Ecovadis

74/100
Punteggio complessivo

94°
Percentile



Nel gennaio 2025, a seguito della valutazione basata sulla documentazione trasmessa, Fides ha ottenuto da EcoVadis la medaglia d'argento per le proprie performance in ambito sostenibilità.

- **Punteggio complessivo: 74/100**
- **94° percentile** rispetto al totale delle aziende del settore valutate sulla piattaforma, posizionando Fides tra le realtà con le performance più avanzate.
- **Valori superiori alla media settoriale** in tutte le quattro aree di analisi.
- **Etica: 80/100**, il punteggio più elevato ottenuto da Fides tra le aree esaminate, a conferma dell'attenzione posta sulla trasparenza, l'integrità e la responsabilità nei comportamenti aziendali.

2.1 Identificazione e coinvolgimento dei principali stakeholder

L'Azienda, considerando parte integrante del proprio modello di business il dialogo aperto, continuativo e trasparente con tutti i soggetti che, a vario titolo, interagiscono con le sue attività, ha scelto di attivare un processo strutturato di ascolto e confronto che coinvolge attivamente sia le figure interne all'organizzazione, sia quelle esterne.

Il processo di stakeholder engagement si concretizza anche nel coinvolgimento diretto di questi attori nella definizione dei temi materiali per Fides, ovvero le questioni ritenute prioritarie per lo sviluppo sostenibile dell'impresa. Si tratta di un passaggio chiave per assicurare che le strategie e le azioni aziendali riflettano realmente gli impatti più rilevanti dal punto di vista sociale, ambientale ed economico.

Ogni interazione con gli stakeholder è guidata da valori imprescindibili come l'inclusività, la trasparenza, l'integrità e la responsabilità.



Categorie di stakeholder	Ruolo e rilevanza per Fides	Iniziative di coinvolgimento
Dipendenti	Persone in forza a Fides, incluse le rappresentanze sindacali.	<ul style="list-style-type: none">• Presentazioni regolari dei risultati;• Sessioni formative dedicate;• Newsletter interne;• Programmi di inserimento per i neoassunti;• Workshop periodici.
Altri collaboratori	Collaboratori, professionisti e consulenti esterni coinvolti nei progetti, senza vincolo di dipendenza diretta.	<ul style="list-style-type: none">• Condivisione trasparente dei progressi;• Invio newsletter;• Campagne volte al coinvolgimento;• Distribuzione e approfondimento del Codice Etico.
Fornitori	Partner che forniscono materie prime, servizi, tecnologie e soluzioni a Fides.	<ul style="list-style-type: none">• Tavoli collaborativi;• Valutazioni annuali delle performance;• Comunicazioni periodiche su politiche e aggiornamenti.
Clienti (delle Società Mandanti)	Utenti finali individuati dalle società mandanti o segnalati dagli stakeholder.	<ul style="list-style-type: none">• Interazione diretta e personalizzata.
Clienti (Società Mandanti o Committenti)	Clienti diretti dei servizi/prodotti Fides, inclusi gruppi rappresentativi (es. associazioni consumatori).	<ul style="list-style-type: none">• Presenza attiva su social e sito web;• Partecipazione a eventi aziendali;• Incontri regolari;• Somministrazione di survey online.
Pubblica amministrazione	Autorità governative e istituzioni con funzioni regolamentari o di controllo.	<ul style="list-style-type: none">• Conformità normativa continua;• Apertura alle visite e ispezioni aziendali.
Comunità locali	Cittadini residenti, associazioni di quartiere e realtà associative del territorio.	<ul style="list-style-type: none">• Promozione del Codice Etico;• Organizzazione di iniziative comunitarie pubbliche.
Istituti finanziari	Istituzioni creditizie e investitori coinvolti nel supporto finanziario di Fides.	<ul style="list-style-type: none">• Reporting finanziario regolare;• Contenuti dedicati sul canale istituzionale online.
Associazioni di categoria	Organizzazioni professionali, consorzi e federazioni di settore.	<ul style="list-style-type: none">• Diffusione di comunicati stampa su attività, progetti ed eventi.
Media e stampa	Testate nazionali, locali e internazionali (TV, radio, web) con influenza sul reputazionale di Fides.	<ul style="list-style-type: none">• Aggiornamenti tramite sito e social;• Comunicati stampa;• Rilasci di interviste;• Partecipazione a eventi.

2.2 Analisi di materialità

Nel 2023, Fides ha condotto un'analisi di materialità conforme agli standard GRI, processo che consente di individuare in modo strutturato i temi economici, ambientali e sociali più rilevanti, ossia quelli che generano impatti significativi da parte dell'azienda e influenzano le aspettative, le valutazioni e le decisioni dei principali stakeholder. L'individuazione degli impatti è stata effettuata seguendo **le linee guida previste dai GRI 3.1, 3.2 e 3.3**, illustrando le modali-

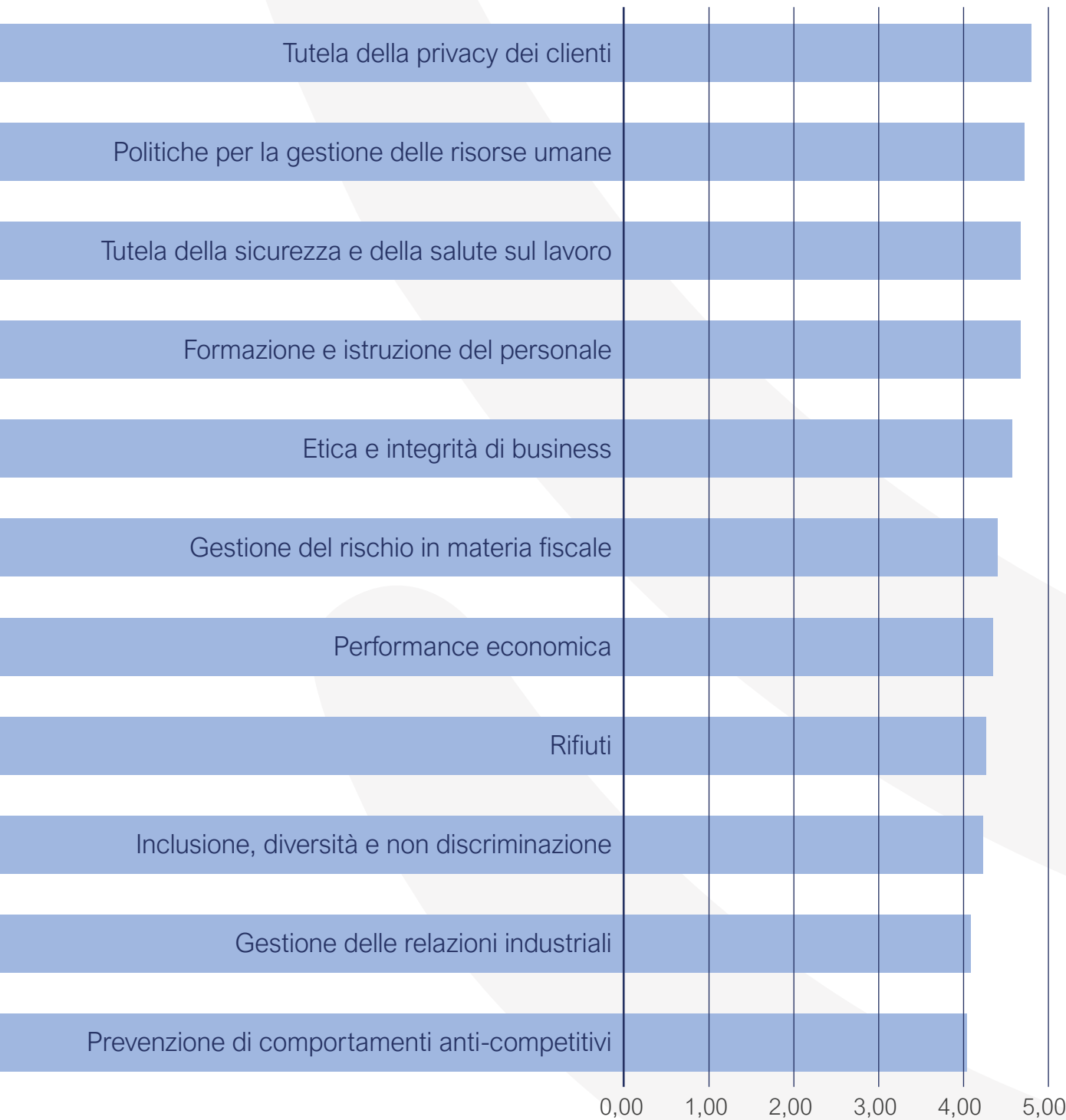
tà con cui l'azienda intende affrontare e gestire le esternalità generate, in un'ottica di trasparenza e miglioramento continuo. Viene di seguito riproposta l'analisi condotta in precedenza, in quanto non ci sono stati cambiamenti rilevanti nel modello di business e si è scelto di confermare gli stessi temi materiali individuati in precedenza. L'analisi è stata sviluppata seguendo una determinata metodologia che ha previ-

sto il coinvolgimento diretto delle principali categorie di stakeholder, la raccolta e rielaborazione dei contributi emersi dal confronto con i soggetti interessati, e la conseguente definizione delle priorità in termini di temi materiali. Lo studio è stato realizzato con il supporto tecnico di Circularity S.r.l. – Società Benefit, che ha facilitato l'intero processo di analisi e la formalizzazione dei risultati emersi dal confronto con gli stakeholder. Nello specifico, sono stati **coinvolti attivamente i dipendenti e alcuni stakeholder esterni** attraverso la somministrazione questionari finalizzati a raccogliere valutazioni puntuali sugli impatti dell'azienda. Il **top management** invece è stato coinvolto nella valutazione tramite interviste e workshop dedicati. La **soglia di materialità** – intesa come il valore soglia che determina il punto a partire dal quale un impatto viene considerato rilevante per la strategia e la rendicontazione di sostenibilità – è stata fissata a 4,07 su un massimo di 5.



L'esito di questo percorso ha portato all'identificazione di **11 temi materiali**.

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 costante e possibilità di investimenti	Performance economica	Utile netto influenzato dalla gestione operativa onerosa
Trasparenza e responsabilità nelle operazioni aziendali	Etica e integrità di business	Danno alla reputazione aziendale e perdita di fiducia da parte di clienti, partner e investitori in caso di comportamenti non etici
Miglioramento della trasparenza fiscale e riduzione del rischio di sanzioni	Gestione del rischio in materia fiscale	Rischi di tipo economico e sanzionatorio
-	Rifiuti	Poca attenzione alla corretta gestione 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
Promozione di una cultura del dialogo e della collaborazione in azienda	Gestione delle relazioni industriali	Possibile discrepanza tra obiettivi aziendali ed obiettivi comuni
Crescita costante del dipendente	Formazione e istruzione del personale	Know-how strategico a rischio
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
Maggiore fiducia e credibilità	Tutela della privacy dei clienti	Perdita di fiducia e rischio di reputazione
Soddisfazione del dipendente e valorizzazione del lavoro	Tutela della sicurezza e della salute sul lavoro	Problematiche legali e poca fiducia dei dipendenti



L'intersezione tra le istanze provenienti dagli stakeholder esterni e le priorità strategiche individuate dal Top Management ha permesso di delineare un quadro di materialità in cui emerge con chiarezza la centralità attribuita alla tutela della privacy dei clienti. A questo tema si affiancano, con livelli di rilevanza comparabili, la gestione evolutiva delle risorse umane – intesa come leva di crescita e coesione interna – e la salvaguardia della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, considerata un presupposto irrinunciabile per un ambiente professionale equo e protetto.

2.3 Piano Strategico di Sostenibilità

Nel 2024 Fides S.p.A. ha avviato un percorso strutturato volto alla definizione del Piano Strategico di Sostenibilità, che sarà completato entro la fine del 2025 e si configurerà come uno **strumento guida per orientare in maniera organica le scelte aziendali in ambito ESG**.

Tale processo, tuttora in fase di sviluppo, rappresenta un passaggio fondamentale per rafforzare l'allineamento tra la strategia industriale dell'azienda, le aspettative degli stakeholder e le principali linee guida internazionali sulla sostenibilità.

La costruzione del Piano si fonda su un approccio partecipativo e progressivo, che prevede il coinvolgimento attivo del management e delle funzioni aziendali più rilevanti, con l'obiettivo di generare una visione condivisa e di lungo periodo. In questa prospettiva, l'integrazione strutturale delle dimensioni ambientali, sociali e di governance nei processi decisionali consentirà di definire priorità strategiche destinate a tradursi in iniziative concrete a partire dal 2025.

L'attuazione del Piano sarà modulata in base all'evoluzione del contesto esterno, considerando le dinamiche macroeconomiche nazionali e internazionali, i cambiamenti normativi e di mercato, nonché il costante dialogo con gli stakeholder, le cui istanze continueranno a rappresentare un contributo essenziale per arricchire e orientare l'evoluzione del percorso intrapreso.



3

Governance e integrità di business

- 3.1 Struttura di governance aziendale
- 3.2 Etica e integrità di business
- 3.3 Performance economica e gestione dei rischi

€ 1.061.723

Utile netto

€ 18.792.732

Valore della produzione

€ 18.792.732

Valore economico generato

€ 16.640.854

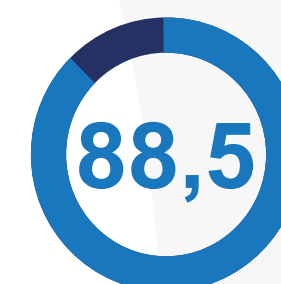
Valore economico distribuito

€ 600.000

Capitale sociale

€ 18.612.912

Ricavi delle vendite



Percentuale del valore economico
distribuito sul generato

I valori economici presentati nel Capitolo 3 fanno riferimento esclusivamente a Fides S.p.A.

3.1 Struttura di governance aziendale

La governance di Fides si fonda su una struttura organizzativa chiara e funzionale, guidata dall'Amministratore Unico Antonio Giulio Cafaro e dal Chief Operating Officer Gabriella Macaуда, cui è affidata la responsabilità complessiva dell'indirizzo strategico e della supervisione dell'impresa. Sotto la guida della Direzione si sviluppano i principali dipartimenti operativi e di supporto, ciascuno con competenze specifiche e complementari.

La funzione **Operations** coordina le attività legate alla gestione operativa dei servizi, in special modo la raccolta telefonica e domiciliare, mentre l'ambito **Strategy, Quality & Corporate Affairs** presidia la qualità dei processi e le relazioni istituzionali. Il dipartimento **HR & Organization** integra la gestione delle risorse umane con la progettazione organizzativa, supportato da unità specialistiche in formazione, amministrazione del personale e servizi interni.

Il presidio dell'innovazione e delle tecnologie informatiche è affidato al settore **Sviluppo e ICT**, mentre l'area **Business Evolution** si occupa di pianificazione strategica e sviluppo dei processi operativi. Completano il quadro le funzioni dedicate alla **contabilità, finanza e controllo di gestione**, che garantiscono il presidio economico-finanziario dell'azienda, e il **team legale**, integrato nel perimetro operativo delle attività di collection.

I rappresentanti dell'azienda

Accanto all'Amministratore Unico, la governance di Fides si avvale del supporto del Chief Operating Officer e **Procuratrice speciale**, figura che integra responsabilità gestionali e poteri di rappresentanza legale, e dell'**Instutore**, incaricato della gestione operativa dell'impresa e dotato di poteri negli atti di ordinaria amministrazione.

Tali cariche contribuiscono a definire gli indirizzi strategici e a supervisionare le attività aziendali, operando nel rispetto dei principi di trasparenza, integrità e responsabilità. I rappresentanti dell'azienda svolgono inoltre un ruolo fondamentale nel garantire l'equilibrio tra visione imprenditoriale, controllo dei rischi e attenzione alle istanze degli stakeholder.

Amministratori e procuratori al 31/12/2024						
Nome	Età	Genere	Incarico	Esecutivo/Non-esecutivo	Indipendenza	Mandato dei membri
Cafaro Antonio Giulio	56	M	Amministratore Unico	Esecutivo	Indipendente	Fino al 31/12/2027
Macaуда Maria Gabriella	67	F	Procuratrice speciale	Esecutivo	Indipendente	Indeterminato
Schilirò Marco Maria Gaetano	47	M	Instutore	Esecutivo	Indipendente	Indeterminato

Il Collegio sindacale

Il collegio sindacale è stato istituito con la funzione di assicurare il rispetto della normativa vigente da parte della società, attraverso un'attività costante di controllo e vigilanza.

Il suo compito principale è garantire l'osservanza dei principi di buona amministrazione e valutare l'efficacia e l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato, monitorandone il corretto funzionamento.

Collegio Sindacale al 31/12/2024						
Nome	Età	Genere	Incarico	Esecutivo/Non-esecutivo	Indipendenza	Mandato dei membri
Portale Antonio	53	M	Presidente del Collegio Sindacale	Non esecutivo	Indipendente	Fino al 31/12/2027
Caldarella Paolo Ivano	41	M	Sindaco	Non esecutivo	Indipendente	Fino al 31/12/2028
Fallica Lucia Daniela	69	F	Sindaca	Non esecutivo	Indipendente	Fino al 31/12/2029
Calvagna Angelo	43	M	Sindaco Supplente	Non esecutivo	Indipendente	Fino al 31/12/2030
Criscino Antonella	39	F	Sindaco Supplente	Non esecutivo	Indipendente	Fino al 31/12/2031

L'Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza di Fides è incaricato di presidiare l'efficace attuazione e il rispetto del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC), in conformità a quanto previsto dal D.Lgs. 231/2001. A tale organismo è attribuito il compito di monitorare il corretto funzionamento del sistema di prevenzione, rilevare eventuali criticità o scostamenti rispetto ai presidi previsti, e promuovere, ove necessario, interventi correttivi e aggiornamenti del modello.

Organismo di Vigilanza al 31/12/2024						
Nome	Età	Genere	Incarico	Esecutivo/Non-esecutivo	Indipendenza	Mandato dei membri
Camilleri Vittorio	52	M	Presidente	Non esecutivo	Indipendente	25/05/26
Carnabuci Marco	46	M	Membro	Non esecutivo	Indipendente	25/05/26
Portale Antonio	53	M	Membro	Non esecutivo	Indipendente	25/05/26

La Società di Revisione

A partire dal 2022, l'azienda ha affidato l'incarico di revisione del bilancio di esercizio, per il triennio 2022-2024, alla società Deloitte & Touche S.p.A., ai sensi del D.lgs. 39/2010, rinnovandolo anche per il triennio 2025-2027.

3.2 Etica e integrità di business

Fides ha adottato un approccio integrato alla responsabilità aziendale, fondato su una cultura ispirata a principi di integrità e trasparenza – inclusa la prevenzione della corruzione – e su una serie di pratiche operative coerenti.

Gli **strumenti** che governano il rispetto di tali principi in Fides sono:

Codice Deontologico e Linee Guida per il recupero crediti

Codice Etico e MOGC231

Sistema regolatorio Anti-Riciclaggio

PMI Business Integrity Kit

Whistleblowing come strumento di segnalazione anonimizzato

Il Codice Deontologico

Presidio della condotta etica e responsabilità professionale

All'interno dell'architettura di governance di Fides, il **Codice Deontologico Aziendale** rappresenta un presidio imprescindibile a garanzia dell'integrità operativa e della coerenza etica dei comportamenti aziendali. Esso definisce un quadro di principi e regole inderogabili, orientando l'agire quotidiano di tutte le persone coinvolte nelle attività di recupero crediti per conto terzi — inclusi dipendenti, mandatarî con o senza rappresentanza, collaboratori interni ed esterni e, in forma compatibile con le funzioni ricoperte, anche il personale amministrativo.

Il Codice promuove l'esercizio dell'attività con **professionalità, correttezza, lealtà, riservatezza e decoro**, stabilendo l'obbligo di operare in piena conformità alle normative vigenti, con particolare attenzione **alla tutela della privacy**, alla prevenzione del riciclaggio e alle disposizioni che regolano il settore del recupero stragiudiziale. Oltre a tutelare gli interessi dei creditori, il documento sancisce il pieno rispetto della dignità, dei diritti e dell'onorabilità dei debitori e dei soggetti terzi, rifuggendo ogni forma di pressione indebita, conflitto di interessi o compromissione dell'imparzialità.

In modo concreto, il Codice disciplina le modalità di interazione con i soggetti debitori, imponendo **comportamenti improntati a discrezione e trasparenza**: gli operatori sono tenuti a qualificarsi correttamente, ad adottare un linguaggio appropriato, e a gestire eventuali situazioni conflittuali salvaguardando l'immagine di Fides e dei mandanti. Sono esplicitamente **vietati atteggiamenti aggressivi, prevaricatori o lesivi della persona, così come qualunque forma di minaccia, inganno o pressione psicologica**. Particolare attenzione è riservata anche alle modalità di comunicazione: ogni contatto deve avvenire in orari e giorni consentiti, e la corrispondenza scritta deve essere trasmessa in plico chiuso, privo di riferimenti che ne possano svelare il contenuto.

Codice Etico e MOGC231

La governance di Fides si fonda su un **solido sistema di principi e procedure che assicurano il rispetto delle normative e il mantenimento di elevati standard etici**. I pilastri fondamentali di tale governance sono **MOGC** ex D.Lgs. 231/2001 e il Codice Etico Aziendale, strumenti essenziali per garantire la trasparenza e la correttezza nella conduzione degli affari aziendali.

- **MOGC**: Adottato per prevenire la commissione di reati, il Modello stabilisce specifici protocolli per la formazione, la gestione delle risorse e il monitoraggio delle aree a rischio, con l'introduzione di un sistema disciplinare per il rispetto delle norme.
- **Codice Etico**: Esso integra il MOGC, definendo i principi di onestà, integrità, lealtà e trasparenza che devono orientare le relazioni interne ed esterne di tutti i destinatari (dirigenti, dipendenti, collaboratori esterni), con particolare attenzione alla tutela della salute, sicurezza sul lavoro e ambiente.

La supervisione dell'efficacia e dell'aggiornamento continuo del MOGC e del Codice Etico è affidata all'**Organismo di Vigilanza**, un organo con poteri autonomi di iniziativa e controllo. L'Organismo di Vigilanza coordina le attività di prevenzione, assiste il personale nell'attuazione delle normative, riceve segnalazioni di anomalie e propone interventi correttivi.

La Politica Antiriciclaggio

Presidio strategico della governance aziendale responsabile

Fides ha adottato la Politica per l'applicazione del D.Lgs. 231/07 (Antiriciclaggio), in vigore dal 1° aprile 2021, quale strumento operativo per la **prevenzione e il contrasto del riciclaggio di denaro e del finanziamento del terrorismo**.

L'attività di recupero crediti per conto terzi rientra tra quelle soggette agli obblighi di legge in materia, e Fides ha strutturato una funzione antiriciclaggio con ruoli, competenze e responsabilità chiaramente definiti:

- **Il Responsabile Antiriciclaggio (RA)** coordina l'implementazione della normativa, promuove la cultura interna del controllo, organizza attività formative mirate e gestisce il flusso informativo relativo a operazioni potenzialmente sensibili o anomale.
- **Il Responsabile delle Segnalazioni di Operazioni Sospette (SOS)** valuta i casi sottoposti e, se ritenuti fondati, cura la trasmissione delle segnalazioni all'Unità di Informazione Finanziaria (UIF), mantenendo un dialogo costante con il RA per l'efficace monitoraggio del presidio AML.

L'approccio adottato da Fides si fonda sul principio del **risk-based approach**, che prevede un'**intensità differenziata delle verifiche** in funzione del livello di rischio associato al cliente, alla transazione o al rapporto d'affari. I criteri di valutazione considerano indicatori legati sia alla committenza che al soggetto debitore, come l'area geografica di provenienza, la natura giuridica, l'operatività e la condotta osservata.

Sulla base di tale approccio, le misure di verifica si articolano in tre livelli:

- **Semplificate**, applicabili in contesti di rischio basso, con requisiti informativi alleggeriti, purché non vi siano elementi di dubbio;
- **Ordinarie**, per situazioni a rischio medio, comprendenti identificazione e verifica del cliente, finalità del rapporto e monitoraggio regolare;
- **Rafforzate**, per profili ad alto rischio, che richiedono maggiori informazioni sull'origine dei fondi, l'assetto proprietario e la frequenza di aggiornamento.

Whistleblowing

Presidio etico per una cultura organizzativa trasparente

Nel quadro di un impegno costante verso la legalità e l'integrità, Fides promuove attivamente un ambiente di lavoro improntato all'etica, alla trasparenza e alla responsabilità individuale. In quest'ottica, l'organizzazione ha adottato un **sistema di whistleblowing** robusto e conforme alla normativa vigente, concepito per facilitare la segnalazione sicura e riservata di comportamenti illeciti o non conformi che si verifichino all'interno della struttura aziendale.

Il canale di segnalazione è accessibile a dipendenti, collaboratori e altri stakeholder autorizzati, e assicura la **tutela dell'identità del segnalante**, nonché la protezione da qualsiasi forma di ritorsione. La gestione delle segnalazioni è affidata all'**Organismo di Vigilanza**, che ne cura l'analisi e la valutazione, garantendo imparzialità e rigore nel trattamento dei casi pervenuti.

A testimonianza del principio di trasparenza, Fides elabora una **relazione annuale** sull'attività del sistema whistleblowing, condivisa con tutto il personale, contenente informazioni aggregate sul funzionamento del canale e sulle misure adottate a seguito delle segnalazioni. La procedura è ampiamente divulgata attraverso la **intranet aziendale**, il **sito web istituzionale** e viene illustrata a ogni nuovo collaboratore durante le fasi di onboarding, al fine di favorire una piena consapevolezza delle modalità e delle garanzie previste.

La collaborazione con Transparency International Italia

L'azienda ha rafforzato il proprio presidio etico aderendo al **Business Integrity Forum** promosso da *Transparency International Italia*, e partecipando attivamente alle iniziative promosse nell'ambito della lotta alla corruzione e alla diffusione della cultura della legalità.

L'impegno di Fides si concretizza nell'adozione degli strumenti previsti dal **PMI Business Integrity Kit**, in particolare:

Carta dei Principi Etici Generali: Documento valoriale che definisce il “bagaglio culturale” di riferimento per tutti i collaboratori, promuove la conformità alle normative, la trasparenza quale forma di responsabilità e apertura, e un rifiuto esplicito di ogni forma di corruzione. La Carta afferma principi di integrità morale, correttezza nella gestione dei conflitti di interesse, rispetto dei diritti umani, tutela dell'ambiente e salvaguardia della salute e sicurezza sul lavoro. La sua diffusione è sostenuta da attività di formazione e sensibilizzazione interna e viene condivisa con ogni nuovo collaboratore fin dal momento dell'ingresso in azienda, rafforzando così la cultura etica sin dalle fasi iniziali del percorso professionale.

Patto di Integrità: Strumento operativo che accompagna le relazioni con partner e fornitori, volto a superare l'approccio formale delle clausole contrattuali per costruire un rapporto basato su fiducia, trasparenza e responsabilità condivisa. Il Patto prevede l'adesione volontaria a valori comuni e impegna le parti al rispetto rigoroso della normativa, al rifiuto di condotte illecite – incluse pratiche corruttive o legami con organizzazioni criminali – e alla promozione di interazioni improntate all'equità e alla lealtà.

Fides favorisce la collaborazione con realtà che adottano codici etici e sistemi organizzativi orientati alla prevenzione dei rischi corruttivi, e sostiene iniziative di sensibilizzazione rivolte a dipendenti e stakeholder. Viene inoltre incoraggiata la segnalazione di comportamenti non conformi, in un'ottica di miglioramento continuo e salvaguardia dell'integrità aziendale.

La lotta all'anticorruzione e conflitti di interesse

Ogni collaboratore è incoraggiato a svolgere un ruolo attivo nel mantenere elevati standard di comportamento, contribuendo a prevenire e gestire in modo consapevole eventuali **conflitti di interesse**.

L'azienda ha introdotto la procedura denominata “**Conflitti d'Interesse nelle Cartolarizzazioni**”, che definisce un insieme di linee guida volte a prevenire, riconoscere e affrontare potenziali situazioni di conflitto, soprattutto nelle operazioni di cartolarizzazione che potrebbero coinvolgere direttamente Fides o i suoi dipendenti. L'obiettivo è garantire la tutela degli interessi degli investitori e l'integrità del mercato.

La procedura si basa su **tre elementi**:

- **L'individuazione di contesti** in cui potrebbero emergere conflitti tra gli interessi aziendali e quelli dei soggetti per cui si forniscono servizi.
- **La definizione di criteri operativi e controlli interni** per evitare, riconoscere e gestire in maniera efficace tali situazioni.
- L'attribuzione di **responsabilità specifiche ai diversi livelli dell'organizzazione** per assicurare una gestione trasparente e coerente dei conflitti di interesse.

Tutti i dipendenti hanno l'obbligo di segnalare tempestivamente alla Direzione eventuali circostanze che possano dare origine a un conflitto, e di assicurarsi che le misure adottate per risolverlo siano coerenti con quanto previsto dalle normative interne.

Qualora un conflitto non possa essere gestito secondo le modalità standard, sarà la Direzione a valutare e definire le azioni più appropriate, che possono includere la rinuncia all'attività in questione o l'adattamento delle misure correttive già in atto.

3.3 Performance economica e gestione dei rischi

La rendicontazione delle performance economiche rappresenta un pilastro fondamentale nell’ambito ESG, nonché un presupposto essenziale per la continuità e la resilienza del business nel lungo periodo. Questo processo consente di valutare la solidità patrimoniale, la capacità di crescita e la sostenibilità complessiva delle attività aziendali, evidenziando come l’impresa generi e distribuisca valore tra i propri stakeholder. I dati economici riportati derivano dalla riclassificazione del Conto Economico di Fides secondo le linee guida del GRI Standard. Tale analisi esclude la riclassificazione dei dati relativi alla società controllata Ap Solution S.r.l., in considerazione della marginalità del loro impatto ai fini della significatività del reporting.

- Nel contesto del Bilancio di Sostenibilità, vengono rappresentati due indicatori chiave:
- **Valore economico generato**, che esprime la ricchezza complessivamente creata dall’organizzazione attraverso le attività operative, includendo ricavi da vendite di beni e servizi, fatturato netto e proventi finanziari;
 - **Valore economico distribuito**, che illustra la quota di ricchezza redistribuita ai diversi stakeholder prioritari, comprendendo costi operativi, salari e benefit per i dipendenti, imposte versate alle autorità fiscali, remunerazione dei fornitori di capitale e investimenti a favore della comunità.

La situazione economica di Fides evidenzia un **trend di crescita costante** negli ultimi due esercizi. Nel 2024, i ricavi si sono attestati a € 18,612 milioni, registrando un incremento del 18% rispetto al 2023, mentre il valore della produzione ha raggiunto € 18,792 milioni, con una crescita in linea (+18%). L’utile netto si è consolidato a € 1.991.560, quasi raddoppiando rispetto all’anno precedente (+87,5%), a conferma della solidità e della capacità dell’azienda di generare valore in modo sostenibile. Il capitale sociale rimane invariato a € 600.000, mentre il patrimonio netto è incrementato fino a € 8.407.308, in crescita rispetto ai € 6.815.748 del 2023. Nel corso dell’anno non si sono verificate criticità tali da influenzare negativamente la gestione rispetto all’esercizio precedente, confermando la continuità operativa e la resilienza del modello di business adottato.

Voci	u.m.	2024	2023	Variazioni
Valore economico direttamente generato	€	18.792.732	15.906.720	18,1%
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	€	18.612.912	15.766.125	18,1%
Altri ricavi e proventi netti	€	179.820	140.595	27,9%
Valore economico distribuito	€	16.640.854	15.159.042	9,8%
% su valore economico direttamente generato	%	88,5%	95,3%	
Costi operativi	€	12.768.524	11.507.846	11,0%
Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	€	36.252	25.450	42,4%
Costi per i servizi*	€	12.033.568	10.817.927	11,2%
Costi per il godimento di beni terzi	€	698.704	664.469	5,2%
Salari e benefit dei dipendenti	€	2.505.859	1.998.818	25,4%
Costi del personale	€	2.505.859	1.998.818	25,4%
Pagamenti a fornitori di capitali	€	410.877	1.014.439	-59,5%
Interessi ed altri oneri finanziari	€	10.877	14.439	-24,7%
Utili distribuiti	€	400.000	1.000.000	-60,0%
Pagamenti ai governi	€	932.104	618.179	50,8%
Imposte sul reddito	€	932.104	618.179	50,8%
Investimenti nella comunità	€	23.490	19.760	18,9%
Donazioni e liberalità	€	23.490	19.760	18,9%
Valore economico non distribuito	€	2.151.878	747.678	187,8%

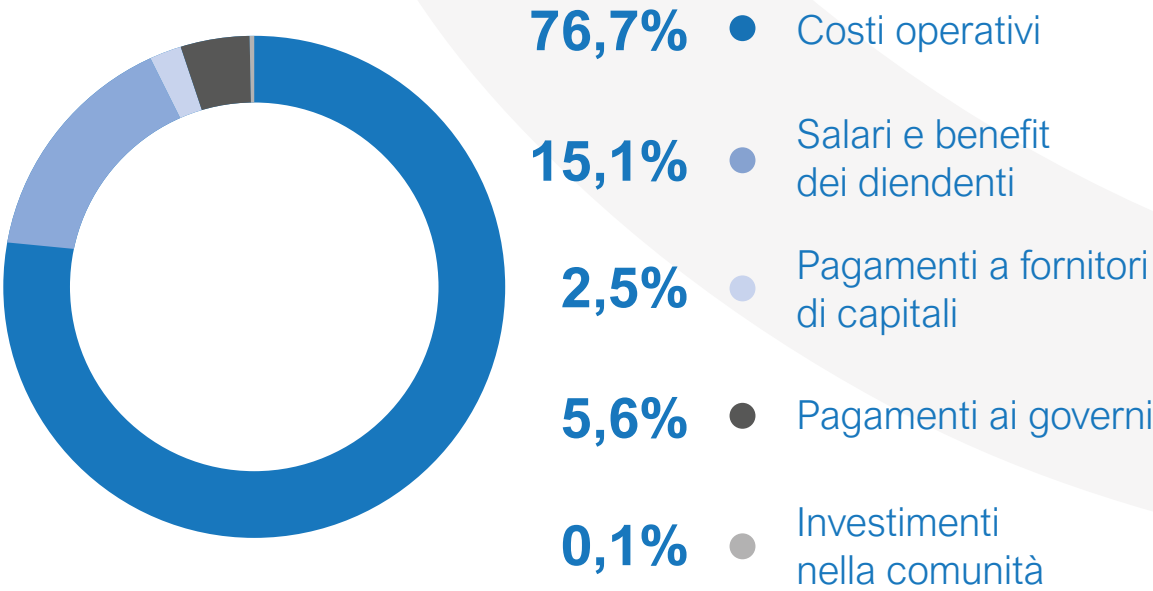
- Dall’analisi delle riclassificazioni emergono le seguenti evidenze in merito alla composizione del valore generato e alla sua distribuzione:
- **Valore economico generato**: quasi la totalità (99%) proviene dai ricavi da vendite di beni e servizi, mentre il restante 1% è costituito da altri ricavi e proventi netti;
 - **Valore economico distribuito**: la quota prevalente riguarda i costi operativi, pari al 76,7% del totale. Seguono i salari e benefit per i dipendenti (15,1%), i pagamenti ai governi sotto forma di imposte (5,6%) e la remunerazione ai fornitori di capitale (2,5%). Rientra in questa categoria anche il valore economico destinato agli investimenti nella comunità (0,1%), che per Fides si traduce in erogazioni liberali a favore di Onlus, associazioni sportive dilettantistiche e associazioni di culto e istruzione.

I dati evidenziano una politica aziendale improntata alla responsabilità economica e alla creazione di valore condiviso, nel rispetto degli impegni assunti verso i propri stakeholder.

Valore economico direttamente generato (2024)	u.m.	18.792.732	Percentuale
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	€	18.612.912	99,0%
Altri ricavi e proventi netti	€	179.820	1,0%

Valore economico distribuito (2024)	u.m.	16.640.854	Percentuale
Costi operativi	€	12.768.524	76,7%
Salari e benefit dei dipendenti	€	2.505.859	15,1%
Pagamenti a fornitori di capitali	€	410.877	2,5%
Pagamenti ai governi	€	932.104	5,6%
Investimenti nella comunità	€	23.490	0,1%

Composizione del valore economico distribuito



Elaborazioni derivanti dalle analisi del conto economico

*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 € 9.284.105.

** comprendendo i valori dei collaboratori coordinati e continuativi nonché le remunerazioni del personale di AP Solution S.r.l. la quota di “costi relativi alla remunerazione delle persone” correntemente impiegate nell’attività è pari al 39,6%.

Gestione dei rischi

Il **rischio di credito commerciale** rappresenta l’esposizione della Società a potenziali perdite derivanti dal mancato adempimento delle obbligazioni da parte delle controparti. Anche nel 2024 tale rischio è risultato marginale, poiché i crediti vantati da Fides sono caratterizzati da elevata liquidabilità e basso profilo di rischio, in quanto riferiti a primarie società finanziarie e bancarie con cui sono in essere contratti pluriennali. Il monitoraggio continuo avviene mediante attività di circolarizzazione, e non si è mai reso necessario ricorrere ad azioni legali per il recupero.

Il **rischio di liquidità**, ovvero l’impossibilità di reperire le risorse per garantire la continuità operativa, è pressoché inesistente. La Società dispone di una solida posizione patrimoniale, regolari flussi di cassa e ottima capacità di credito, come confermato dall’incremento degli investimenti finanziari nonostante la distribuzione di dividendi. La tesoreria societaria effettua un monitoraggio costante dei fabbisogni per garantire la copertura di tutti gli impegni.

Con riferimento al **rischio di mercato**, Fides non è esposta a variazioni significative, in quanto non opera su mercati finanziari soggetti a oscillazioni di prezzo, tassi o valute. Più in dettaglio:

- **Rischio di tasso di interesse:** limitato a un contratto di factoring stipulato a ottime condizioni di mercato e a contratti di leasing di importo modesto; non vi sono mutui o finanziamenti bancari in essere;
- **Rischio di cambio:** inesistente, poiché l’attività è svolta interamente in valuta nazionale.

In ambito normativo, la Società opera nel pieno rispetto delle disposizioni vigenti, con presidi e consulenze che consentono un tempestivo adeguamento alle evoluzioni legislative, in particolare in materia di tutela del consumatore, privacy e normativa bancaria. L’area di maggiore esposizione resta quella giuslavoristica, mitigata dalla stabilizzazione dei contratti e dalla certificazione presso enti accreditati, che ne riduce quasi totalmente l’impatto.

4

La nostra catena del valore

4.1 I fornitori

4.2 I clienti

4.1 I fornitori

Fides riconosce che i fornitori rappresentano un'estensione del proprio operato e che una loro gestione responsabile è essenziale per mitigare i rischi e consolidare la fiducia degli stakeholder. A tal fine, è stato implementato un processo strutturato di selezione, qualificazione e monitoraggio dei fornitori, disciplinato dal Regolamento per la selezione e la gestione dei fornitori, applicabile a tutti i partner di beni e servizi.



Classificazione dei fornitori

Il modello adottato si fonda su un approccio strategico e basato sul rischio, classificando i fornitori in funzione del loro impatto potenziale sulle operazioni aziendali. Sono definiti **Fornitori Critici** quei partner la cui attività può incidere sulla continuità operativa, sulla sicurezza dei dati personali trattati su larga scala o che, in caso di inadempienza, potrebbero generare danni economici o reputazionali significativi a Fides e agli stakeholder. In questa categoria rientrano, ad esempio, i fornitori di servizi di recupero crediti, di software essenziale e quelli che gestiscono la sicurezza fisica e informatica. La classificazione consente di applicare presidi di controllo proporzionati al livello di rischio.

Qualificazione dei fornitori

Il processo di qualificazione, in particolare per i fornitori critici e in outsourcing, è rigoroso e multidisciplinare. Le valutazioni iniziali sono condotte dall'Alta Direzione in collaborazione con funzioni chiave come la funzione **Human Resources**, il **Responsabile della Qualità** e il **Risk Manager**. La selezione non si limita a criteri economici, ma include la verifica di requisiti tecnici, organizzativi e di sostenibilità. Ai fornitori è richiesto di dimostrare la conformità alla normativa vigente in materia giuslavoristica, sicurezza e salute sul lavoro e privacy. Sono inoltre oggetto di valutazione le certificazioni quali **ISO 14001** (ambiente), **ISO/IEC 27001** (sicurezza delle informazioni) e **ISO 9001** (qualità) nonché eventuali impegni formali e politiche relative ai temi ESG, con attenzione particolare alla sostenibilità sociale e ambientale lungo l'intera catena del valore.

Monitoraggio e audit

Fides mantiene la responsabilità delle attività esternalizzate tramite un monitoraggio continuo e sistematico. I fornitori in outsourcing vengono verificati costantemente sul rispetto degli accordi contrattuali e dei livelli di servizio. I **Fornitori Critici** sono sottoposti ad audit di secondo livello almeno una volta all'anno, anche presso la loro sede operativa, per assicurare il mantenimento dei requisiti nel tempo.

4.2 I clienti

Fides riconosce che un dialogo aperto e una gestione efficace delle criticità sono fondamentali non solo per garantire la conformità normativa, ma anche per consolidare la fiducia, proteggere la reputazione dell'azienda e dei partner e promuovere una cultura della legalità.

Gestione Strutturata di Reclami e Contestazioni

Al centro dell'impegno di Fides vi è la procedura "Gestione Reclami e Contestazioni", che definisce ruoli e responsabilità delle diverse funzioni aziendali nella risoluzione delle problematiche. La procedura distingue due tipologie principali di segnalazioni:

- **Reclamo:** comunicazione scritta che contesta presunte irregolarità attribuibili a Fides o ai suoi collaboratori, interni o esterni. La gestione dei reclami è affidata a un Ufficio Reclami dedicato, responsabile della registrazione nel Registro Reclami, della classificazione per entità e ambito e del monitoraggio continuo secondo il Codice di Condotta del Forum Unirec Consumatori, di cui Fides aderisce.
- **Contestazione:** comunicazioni scritte relative a questioni contrattuali o al credito originario, non imputabili direttamente a Fides. Anche queste vengono registrate nel sistema informativo aziendale, assegnate all'operatore incaricato e, se necessario, viene fornito un riscontro al cliente per garantire chiarezza e supporto.



Anno	Reclami gestiti	Incidenza reclami	Contestazioni gestite
2023	329	0,022%	3.824
2024	360	0,020%	4.362

Nel 2024, la percentuale dei reclami gestiti rispetto alla gestione dell'intera attività (totale pratiche gestite) è pari allo 0,020%, con una sostanziale stabilità malgrado un consistente aumento (+18%) di pratiche gestite nell'anno. Il totale delle contestazioni gestite esprime la capacità di Fides di raccogliere e fornire supporto ai propri Committenti nella gestione delle problematiche connesse al credito e che, non di rado, sono alla base degli insoluti.

5

Le nostre Persone

5.1 Il team di Fides

5.2 Diversità, inclusione e parità di genere

5.3 Dinamiche di turnover

5.4 Formazione e sviluppo di nuove competenze

5.5 Salute e sicurezza

5.6 Welfare e work-life balance

456

Numero di persone

4

Nuovi dipendenti

1.758

Ore di formazione erogate

63%

Dipendenti donne

4%

Tasso di turnover in entrata

9%

Tasso di turnover in uscita

5. LE NOSTRE PERSONE

Fides considera la tutela dei diritti dei lavoratori e la gestione etica delle persone un principio imprescindibile e un pilastro della propria strategia di sostenibilità. L'azienda si impegna a garantire un **ambiente di lavoro equo, sicuro e rispettoso**, promuovendo il benessere dei dipendenti come elemento centrale della propria cultura organizzativa. Questo approccio si traduce nell'adozione di politiche orientate al rispetto delle normative nazionali e internazionali, all'applicazione di standard qualitativi elevati e alla promozione di pratiche inclusive e responsabili.

La valorizzazione delle persone si concretizza anche attraverso programmi di formazione e sensibilizzazione, finalizzati a diffondere la consapevolezza dell'importanza di un ambiente di lavoro inclusivo, egualitario e attento alla crescita professionale.

In linea con quanto previsto nella Nota metodologica in capo al documento, il presente capitolo include anche i dati relativi ai dipendenti della società controllata AP Solution S.r.l.

5.1 Il team di Fides

La gestione delle risorse umane si fonda su processi strutturati e costantemente monitorati. La Direzione, in sinergia con l'Ufficio del Personale, valuta periodicamente l'efficacia delle politiche adottate, analizzando i dati raccolti e monitorando l'andamento delle performance, al fine di individuare aree di miglioramento e mantenere elevati standard qualitativi.

Selezione del personale

Il processo di recruiting prende avvio a seguito della verifica del fabbisogno di nuove risorse. La selezione si articola in più fasi: uno screening preliminare dei curriculum per individuare i candidati maggiormente in linea con il profilo ricercato, seguito da un'intervista telefonica o da un colloquio in presenza. Durante l'incontro, ai candidati viene offerta l'opportunità di illustrare le proprie competenze ed esperienze, mentre il selezionatore verifica la coerenza delle informazioni fornite, chiarendo al contempo dettagli sul ruolo, sulle attività e sui valori aziendali.

In caso di esito positivo, il candidato viene inserito tramite un percorso di onboarding che può prevedere formazione dedicata o affiancamento a figure senior della stessa area. Contestualmente, vengono raccolti i documenti necessari alla stipula del contratto, che viene formalizzato attraverso una piattaforma elettronica di firma digitale. Questo processo garantisce trasparenza, tracciabilità ed efficienza nella gestione delle nuove assunzioni.

Cessazione del rapporto di lavoro

Anche la fase di cessazione dei rapporti di lavoro è disciplinata da procedure chiare e trasparenti. I dipendenti, dopo aver condiviso la propria decisione con il responsabile diretto e con l'Ufficio del Personale, formalizzano le dimissioni tramite canale telematico, assicurando un processo rapido e conforme alle disposizioni normative.

Per i collaboratori coordinati e continuativi (Co.Co.Co.), la procedura prevede la comunicazione preventiva al Team Leader e all'Ufficio del Personale, seguita dalla formalizzazione delle dimissioni mediante raccomandata, come previsto contrattualmente, oppure – per maggiore efficienza – direttamente presso l'Ufficio del Personale.

In ogni caso, la conclusione del rapporto di lavoro include la riconsegna degli asset e degli strumenti aziendali precedentemente assegnati, a garanzia di una corretta e responsabile gestione delle risorse.

Con queste modalità, Fides consolida un approccio che mette al centro l'individuo, riconoscendo l'unicità del contributo che ciascun collaboratore può offrire e assicurando al contempo processi coerenti, trasparenti e rispettosi dei diritti di tutti.

Categorie Professionali

I dipendenti sono ripartiti in due macrocategorie:

- **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.

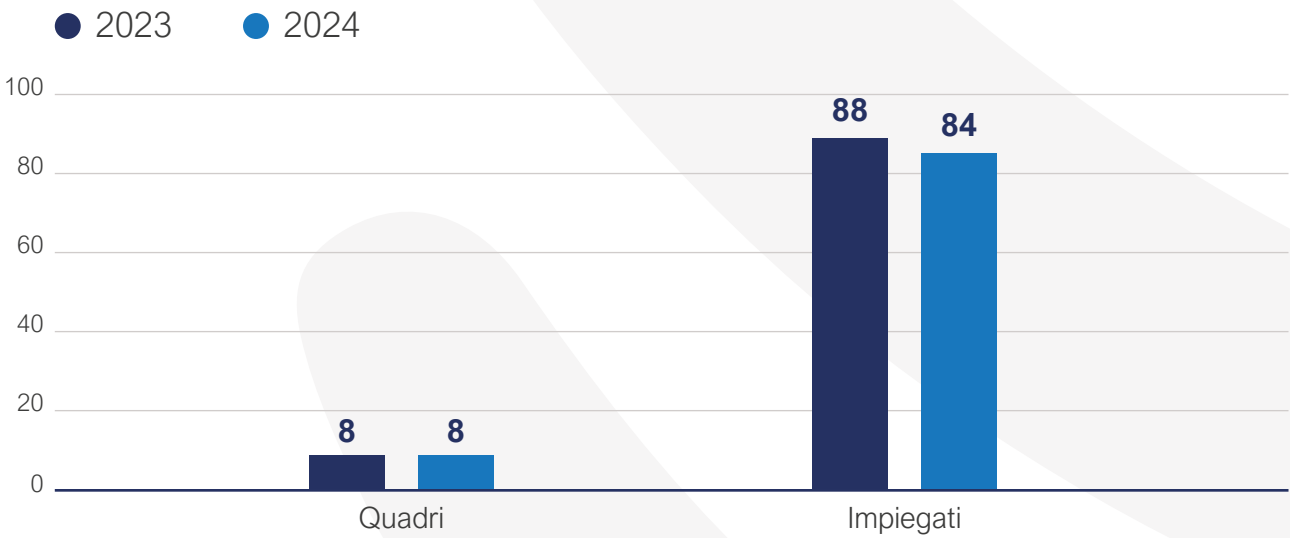
Nel biennio 2023-2024 il numero complessivo dei dipendenti di Fides è passato da 96 a 92 unità, evidenziando una lieve contrazione (-4%). La struttura occupazionale si conferma fortemente concentrata nella categoria degli impiegati, che rappresentano circa il 91% del totale, mentre la quota dei quadri resta stabile all'8%.

5. LE NOSTRE PERSONE

Tutti i dipendenti risultano coperti da accordi di contrattazione collettiva (**CCNL Studi Professionali**), a conferma della piena adesione dell’organizzazione a tutele e diritti previsti dalla normativa di settore.

Con riferimento alla **tipologia contrattuale**, la grande maggioranza delle risorse è impiegata con contratto a tempo indeterminato (86 su 92), mentre i contratti a tempo determinato si attestano a 6 unità. Anche l’articolazione tra tempo pieno e parziale non presenta variazioni significative: l’89% del personale lavora a tempo pieno (82 dipendenti), mentre il 10% (10 dipendenti) opera con orario part-time.

Dipendenti 2023-2024



GRI 2-7 Dipendenti divisi per categoria e genere			2023	2024
Totale dei dipendenti			96	92
donna			59	58
uomo			37	34
Quadri			8	8
donna			6	6
uomo			2	2
Impiegati			88	84
donna			53	52
uomo			35	32

GRI 2-30 Accordi di contrattazione	2023	2024
Numero di dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	96	92
Numero totale di dipendenti	96	92
% dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	100	100

GRI 2-7A Dipendenti	Donne	Uomini	Totale
Totale dipendenti a contratto	58	34	92
A tempo indeterminato	56	30	86
A tempo determinato	2	4	6
Totale dipendenti full time + part time	58	34	92
Full time	49	33	82
Part time	9	1	10

Lavoratori non dipendenti

Fides si avvale 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, cui si aggiungono **14 realtà organizzate in forma societaria**.

GRI 2-8 Non Dipendenti	Donne	Uomini	Totale
Co.Co.Co	222	80	302
< 30 anni	45	32	77
30-50 anni	138	44	182
> 50 anni	39	4	43
Partite IVA	8	54	62
< 30 anni	1	1	2
30-50 anni	1	16	17
> 50 anni	6	37	43

Il sistema di remunerazione aziendale

I dipendenti di Fides sono inquadrati secondo il **CCNL Studi Professionali**, con una retribuzione fissa commisurata al livello contrattuale e alla mansione. Eventuali integrazioni economiche possono essere riconosciute tramite **superminimi, indennità di ruolo o accordi ad personam**.

Per alcune figure, come **Team Leader e Coordinatori**, è prevista una componente variabile legata alla produttività, definita ad hoc in base al prodotto di riferimento. Tali incentivi, insieme a eventuali bonus di produttività, sono corrisposti in busta paga sotto la voce **“premi di produttività”**.

Il **Trattamento di Fine Rapporto (TFR)** viene generalmente erogato con la busta paga di chiusura o, su accordo con il dipendente, con quella immediatamente successiva.

5.2 Diversità, inclusione e parità di genere

Per Fides, promuovere diversità, inclusione e pari opportunità significa creare un ambiente di lavoro che valorizza le persone nella loro unicità e offre a ciascuno le stesse condizioni di crescita e riconoscimento. La diversità rappresenta la pluralità di competenze, esperienze e prospettive presenti nell’organizzazione; l’inclusione garantisce che ogni collaboratore sia coinvolto e rispettato; la parità di opportunità assicura accesso equo a percorsi professionali e formativi, senza discriminazioni di genere, età o altre caratteristiche personali. Questi principi non solo contribuiscono a rafforzare la cultura aziendale, ma si traducono anche in maggiore soddisfazione dei dipendenti e in un vantaggio competitivo per l’azienda.

A sostegno di questa visione, Fides ha adottato strumenti concreti: il *Protocollo per la Diversità e l’Inclusione*, introdotto a fine 2023, e la **Certificazione UNI/PdR 125**, conseguita nel 2024, che rappresenta un passaggio fondamentale nell’evoluzione delle politiche di equità e parità di genere.

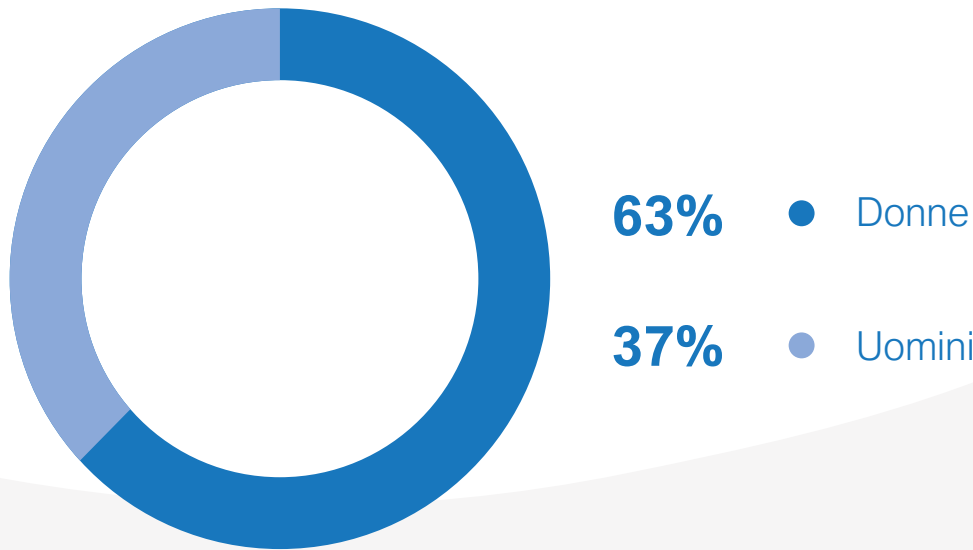
L’analisi della composizione del personale nel biennio 2023-2024 conferma l’impegno dell’azienda verso questi principi. La distribuzione di genere evidenzia una **prevalenza femminile stabile**: le donne rappresentano il 61% della forza lavoro nel 2023 e il **63%** nel 2024, a fronte di una presenza maschile rispettivamente pari al 39% e al 37%.

Dal punto di vista anagrafico, il personale risulta concentrato prevalentemente nella **fascia 30-50 anni**, che copre l’82% del totale nel 2023 e il **77% nel 2024**. La quota di dipendenti **under 30** rimane contenuta (**3%** in entrambi gli anni), mentre si osserva un incremento della fascia **over 50**, che passa dal 15% al **20%**.

Questo trend segnala da un lato la stabilità dei rapporti con le persone e delle competenze già consolidate in azienda e, dall’altro, l’opportunità di valutare processi di ricambio generazionale.

Nel complesso, **la riduzione dell’organico complessivo da 96 a 92 dipendenti** non ha inciso in modo significativo sugli equilibri interni di genere e di età, che rimangono sostanzialmente stabili.

Dipendenti per genere 2024



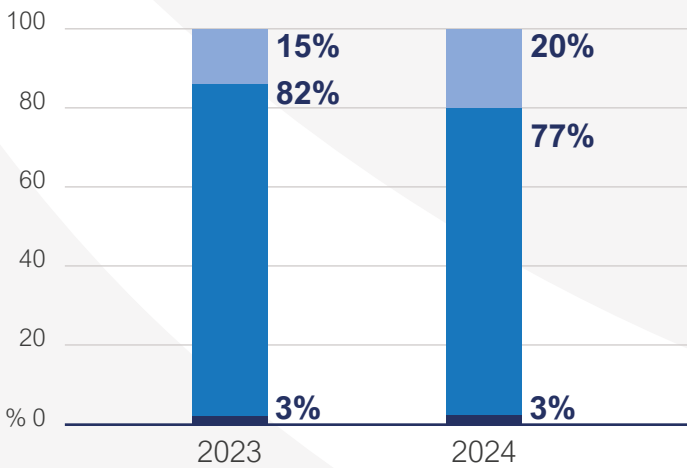
GRI 405-1 Personale occupato per fascia d'età e genere (in numero)	2023	2024
Totale dei dipendenti	96	92
donna	59	58
uomo	37	34
Sotto i 30 anni	3	3
donna	1	1
uomo	2	2
Tra i 30 e i 50 anni	79	71
donna	48	44
uomo	31	27
Oltre i 50 anni	14	18
donna	10	13
uomo	4	5

5. LE NOSTRE PERSONE

GRI 405-1 Personale occupato per fascia d'età e genere (in percentuale)	2023	2024
Totale dei dipendenti	96	92
donna	61%	63%
uomo	39%	37%
Sotto i 30 anni	3%	3%
donna	1%	1%
uomo	2%	2%
Tra i 30 e i 50 anni	82%	77%
donna	50%	48%
uomo	32%	29%
Oltre i 50 anni	15%	20%
donna	11%	14%
uomo	4%	6%

Dipendenti per fascia d'età
2023-2024

- Sotto i 30 anni
- Tra i 30 e i 50 anni
- Oltre i 50 anni



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 biennio 2023-2024.

GRI 405-1 Categorie protette	2023	2024
donna	2	2
uomo	2	2
Totale	4	4

Protocollo per la diversità e l'inclusione

A dicembre 2023 Fides ha introdotto un **Protocollo per la Diversità e l'Inclusione**, uno strumento formale che consolida valori già presenti nella cultura aziendale e rafforza l'impegno verso un ambiente di lavoro equo, sicuro e rispettoso. Il documento nasce con l'obiettivo di prevenire e contrastare ogni forma di discriminazione, promuovere la consapevolezza interna e garantire pari opportunità di crescita per tutti i dipendenti e collaboratori.

Principali punti del protocollo:

- **Tutela della diversità e dell'inclusione:** ogni persona è valorizzata per le proprie competenze, indipendentemente da sesso, età, orientamento religioso, disabilità o background culturale. La diversità è considerata un fattore di arricchimento e innovazione.
- **Pari Opportunità:** le decisioni in materia di selezione, carriera e trattamento economico si basano esclusivamente sul merito e sulle competenze, evitando qualsiasi pregiudizio o disparità.
- **Prevenzione e sensibilizzazione:** l'azienda promuove campagne interne, momenti di confronto e attività formative per sviluppare una cultura inclusiva diffusa e condivisa.
- **Canali di segnalazione confidenziali:** sono stati attivati strumenti dedicati per permettere a chiunque di denunciare episodi di discriminazione o comportamenti inappropriati, garantendo anonimato e tempestività di risposta.
- **Revisione delle Politiche:** Le politiche aziendali saranno regolarmente rivedute 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:

La verifica dell'efficacia del Protocollo avviene tramite momenti di ascolto individuali e collettivi, feedback dei responsabili di funzione e analisi delle segnalazioni ricevute. Questo sistema consente di intercettare criticità, misurare i progressi e rafforzare nel tempo un modello di governance inclusiva.



La Certificazione UNI/PdR 125

Nel 2024 Fides ha compiuto un passo ulteriore ottenendo la Certificazione UNI/PdR 125:22, che introduce un **sistema di gestione strutturato per la parità di genere**. La certificazione rappresenta non solo un riconoscimento esterno della serietà dell'impegno aziendale, ma anche uno strumento operativo per integrare principi di equità e inclusione in tutti i processi organizzativi.

In particolare, la Politica per la Parità di Genere adottata da Fides interviene su quattro ambiti fondamentali:

- **Opportunità di crescita**: garantendo percorsi professionali trasparenti e accessibili a tutti;
- **Equità retributiva**: monitorando e riducendo eventuali divari salariali;
- **Genitorialità e work-life balance**: promuovendo misure a sostegno della conciliazione vita-lavoro e della gestione dei tempi di cura;
- **Processi gestionali inclusivi**: assicurando che le decisioni aziendali siano sempre coerenti con i principi di parità.

Per presidiare questi impegni, è stato istituito un **Comitato Guida**, incaricato di definire e aggiornare un Piano di Azione annuale, in coordinamento con la Direzione. La Politica viene inoltre diffusa a tutta la popolazione aziendale e resa pubblica attraverso i canali istituzionali, con attività di sensibilizzazione rivolte in particolare al management.

La certificazione UNI/PdR 125 conferma la volontà di Fides di andare oltre il rispetto normativo, trasformando la parità di genere in un **fattore strategico di sostenibilità e competitività**. L'azienda si impegna a monitorare periodicamente l'efficacia del sistema, a destinare risorse dedicate e ad aggiornare le proprie pratiche per garantire un miglioramento continuo, rafforzando così la fiducia degli stakeholder interni ed esterni.

La certificazione UNI/PdR 125 è stata conseguita esclusivamente da Fides S.p.A. e non si estende alla società controllata AP Solution S.r.l., che non rientra quindi nel perimetro di applicazione del Sistema di Gestione.

GRI 401-3 Congedo parentale	2023		2024	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
N° di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale nell'anno	1	0	3	0
N° di dipendenti ritornati al lavoro dopo il congedo parentale	1	0	3	0
N° di dipendenti ritornati al lavoro dopo il congedo parentale, che risultano ancora impiegati 12 mesi dopo	1	0	1	0

Nel biennio in analisi, hanno usufruito del congedo parentale 3 donne nel 2023 e 1 donna nel 2024. Tutti i dipendenti che hanno usufruito del congedo sono rientrati regolarmente al lavoro. Il numero di dipendenti ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro risulta inferiore poiché, al momento della rendicontazione, non erano ancora trascorsi 12 mesi effettivi. Questo evidenzia la capacità dell'azienda di accompagnare i momenti di transizione familiare senza impatti negativi sulla carriera o sulla permanenza in azienda, rafforzando le proprie politiche di sostegno alla genitorialità e di inclusione.

5.3 Dinamiche di turnover

I dati relativi al tasso di turnover della popolazione aziendale di Fides permettono di leggere in modo puntuale le dinamiche di entrata e uscita dei dipendenti nel biennio 2023-2024.

Nel corso del 2024, le **nuove assunzioni** sono state complessivamente **4**, suddivise in maniera equilibrata tra donne e uomini (2 ciascuno), tutte appartenenti alla fascia d'età tra i 30 e i 50 anni. Rispetto al 2023 si osserva dunque un dato in calo, soprattutto nelle assunzioni under 30 e over 50.

Sul fronte delle **cessazioni**, il 2024 registra **8 uscite** (3 donne e 5 uomini), concentrate anch'esse interamente nella fascia 30-50 anni.

Coerentemente con questi valori, il **tasso di turnover in entrata** è passato dall'11% nel 2023 al **4% nel 2024**, mentre il **tasso di turnover in uscita** è aumentato dal 4% al **9%**.

Nel complesso, entrambi i valori si mantengono comunque contenuti, segnalando una **stabilità strutturale della forza lavoro**. L'andamento suggerisce una fase di consolidamento, con una minore necessità di nuove assunzioni e una gestione interna focalizzata sulla retention delle competenze esistenti. Questo conferma l'impegno di Fides nel mantenere un organico stabile e coerente con le proprie esigenze operative, garantendo al contempo processi di selezione e uscita rispettosi e trasparenti.



5. LE NOSTRE PERSONE

GRI 401-1 Nuovo personale assunto nell'anno per età e genere	2023	2024
Totale nuovi assunti	11	4
donna	6	2
uomo	5	2
Sotto i 30 anni	2	0
donna	1	0
uomo	1	0
Tra i 30 e i 50 anni	8	4
donna	5	2
uomo	3	2
Oltre i 50 anni	1	0
donna	0	0
uomo	1	0

GRI 401-1 Personale che ha interrotto o terminato il rapporto di lavoro per età e genere	2023	2024
Totale dipendenti usciti	4	8
donna	3	3
uomo	1	5
Sotto i 30 anni	0	0
donna	0	0
uomo	0	0
Tra i 30 e i 50 anni	4	8
donna	3	3
uomo	1	5
Oltre i 50 anni	0	0
donna	0	0
uomo	0	0

GRI 401-1 Tasso di turnover complessivo, per genere e età	2023	2024
Tasso di turnover in entrata	11%	4%
donna	10%	3%
uomo	14%	6%
Sotto i 30 anni	67%	0%
donna	100%	0%
uomo	50%	0%
Tra i 30 e i 50 anni	10%	6%
donna	11%	5%
uomo	10%	7%
Oltre i 50 anni	6%	0%
donna	0%	0%
uomo	20%	0%
Tasso di turnover in uscita	4%	9%
donna	5%	5%
uomo	3%	15%
Sotto i 30 anni	0%	0%
donna	0%	0%
uomo	0%	0%
Tra i 30 e i 50 anni	5%	11%
donna	6%	7%
uomo	3%	19%
Oltre i 50 anni	0%	0%
donna	0%	0%
uomo	0%	0%

5.4 Formazione e sviluppo di nuove competenze

In Fides S.p.A. la formazione rappresenta uno strumento strategico per accrescere le competenze delle persone e sostenere l'evoluzione dell'organizzazione.

Ogni anno viene predisposto il **Piano Annuale di Addestramento e Formazione (PAAF)**, che raccoglie i fabbisogni formativi e ne pianifica la realizzazione, con la possibilità di aggiornamenti e integrazioni in corso d'anno per rispondere a nuove esigenze.

Nel 2024 sono state erogate **1.758 ore complessive di formazione**, segnando un incremento significativo (31%) rispetto al 2023 e confermando l'impegno aziendale nel garantire opportunità di crescita continua.

I corsi sono stati erogati in modalità **mista** (in aula, online e blended), così da garantire flessibilità e accessibilità a tutti i dipendenti. L'efficacia è stata monitorata attraverso test finali, indicatori di performance e feedback qualitativi, assicurando che i contenuti rispondessero agli obiettivi aziendali e alle aspettative dei partecipanti.

La maggior parte delle ore ha coinvolto la categoria degli impiegati, con una media di **19 ore pro capite**, in aumento del **46%** rispetto al 2023. I percorsi hanno riguardato sia **competenze tecniche** (normativa bancaria, privacy, antiriciclaggio, gestione dei reclami, sicurezza informatica) sia **competenze trasversali** (comunicazione, negoziazione, problem solving, gestione dei conflitti, leadership).

Un'attenzione particolare è stata dedicata alla **formazione ESG**, che ha rappresentato una quota significativa del monte ore complessivo. I corsi hanno affrontato temi centrali come la parità di genere – in coerenza con la recente certificazione UNI/PdR 125 – la diversità e inclusione, nonché la formazione sulla violenza di genere, realizzata in collaborazione con il Centro Antiviolenza Thamaia.

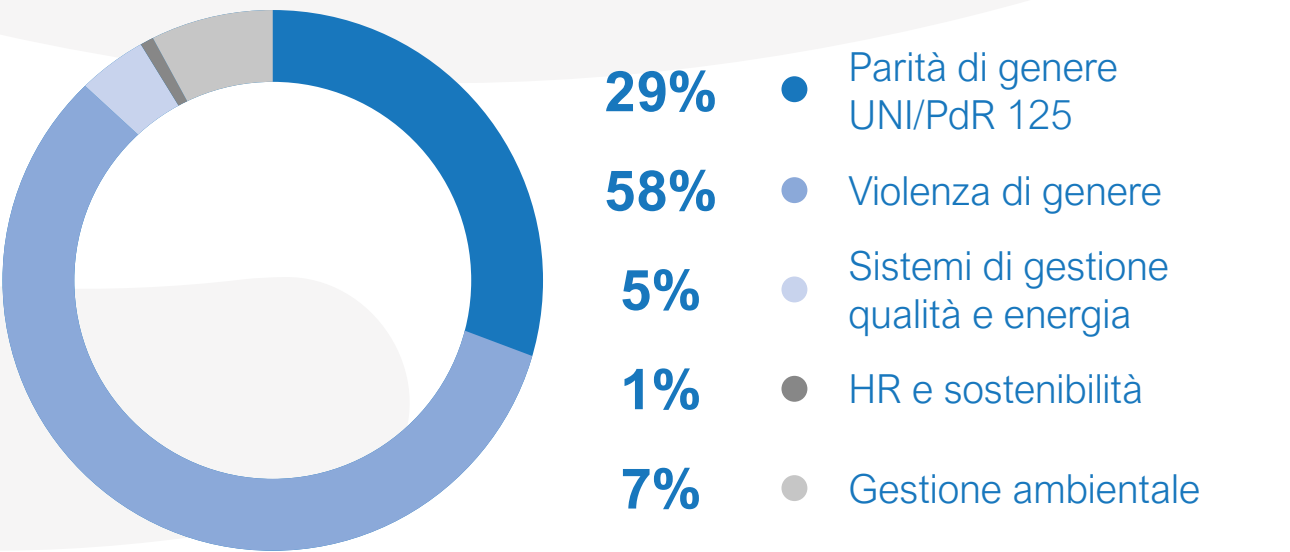
Sono stati inoltre organizzati percorsi dedicati ai sistemi di gestione certificati, con focus specifici sulla qualità (ISO 9001) e sull'ambiente (ISO 14001), insieme a un corso su HR e sostenibilità, volto a rafforzare la cultura della gestione responsabile delle persone, e ad attività di formazione sulla gestione ambientale, per diffondere maggiore consapevolezza sulle pratiche a supporto della transizione ecologica.

GRI 404-1 Ore di formazione annua per categoria professionale e genere	2023	2024
Quadri	181	144
donna	113	89
uomo	68	55
Impiegati	1.161	1.614
donna	597	940
uomo	564	674
Totale	1.342	1.758

GRI 404-1 Ore medie di formazione per categoria professionale e genere	2023	2024
Quadri	23	18
donna	19	15
uomo	34	28
Impiegati	13	19
donna	11	18
uomo	16	21
Media totale	14	19

La combinazione di percorsi ESG, tecnico-specialistici e di sviluppo personale riflette un approccio integrato che lega crescita professionale, benessere psico-fisico e sostenibilità, rafforzando la responsabilità sociale dell'azienda e la sua capacità di generare valore per tutti gli stakeholder.

Tipologia di formazione ESG erogata nel 2024



Formazione dulla violenza di genere

Nel corso del 2024 Fides ha rafforzato il proprio impegno sul tema della parità e del rispetto delle differenze, organizzando un incontro formativo in collaborazione con il Centro Antiviolenza Thamaia.

L'iniziativa, realizzata in presenza presso la sede aziendale, ha rappresentato un momento di confronto e sensibilizzazione su un tema di grande rilevanza sociale: la violenza di genere. Attraverso un approccio interattivo, che ha combinato testimonianze, momenti di riflessione e strumenti pratici, i partecipanti hanno potuto approfondire la comprensione del fenomeno e imparare a riconoscerne i segnali.

Al di là dell'arricchimento individuale, l'obiettivo dell'attività è stato quello di diffondere una cultura condivisa di prevenzione e rispetto, capace di rafforzare le politiche aziendali e contribuire alla creazione di un ambiente di lavoro più sicuro, inclusivo e consapevole.

Processo di valutazione e crescita professionale

In Fides S.p.A. la valutazione delle performance rappresenta uno strumento fondamentale per valorizzare le competenze delle persone e orientare lo sviluppo professionale in modo coerente con gli obiettivi aziendali. Il processo si fonda su criteri chiari e trasparenti, che assicurano un'analisi completa e obiettiva delle attività svolte. La performance di ciascun dipendente viene esaminata attraverso tre dimensioni principali: l'osservazione del contributo individuale alle attività quotidiane, la valutazione delle competenze tecniche e trasversali legate all'area di appartenenza e l'attribuzione di un punteggio su una griglia di valutazione che va da 0 a 5 per ciascun indicatore considerato.

L'approccio adottato da Fides non si limita alla misurazione della prestazione, ma mira a definire piani di crescita personalizzati. A partire dall'analisi dei profili professionali, vengono infatti identificati i gap di competenze rispetto agli obiettivi attesi e, di conseguenza, vengono delineati percorsi di sviluppo mirati. Questo processo prevede il coinvolgimento diretto della persona valutata, al fine di stimolare una maggiore consapevolezza del proprio ruolo e delle opportunità di miglioramento.

Le azioni di crescita possono includere interventi formativi, attività di coaching individuale, affiancamento con figure senior o la partecipazione a progetti specifici volti ad ampliare il bagaglio di competenze. A ciò si affiancano iniziative mirate ad aumentare l'engagement, favorendo un clima di fiducia e collaborazione che stimola il senso di appartenenza all'organizzazione.

Il processo di valutazione è inoltre supportato da un monitoraggio costante, che consente di verificare nel tempo i progressi raggiunti e di apportare eventuali correzioni o aggiustamenti ai piani di sviluppo. Tale monitoraggio si traduce in momenti di confronto periodico tra dipendenti e responsabili, rafforzando il dialogo interno e la condivisione di obiettivi comuni.

In questo modo, la valutazione delle performance diventa non solo uno strumento di controllo, ma anche un motore di crescita e motivazione, capace di contribuire al miglioramento continuo delle persone e, di riflesso, al successo di lungo periodo dell'azienda.

5.5 Salute e sicurezza

La tutela della salute e sicurezza sul lavoro costituisce per Fides un pilastro fondamentale, volto a garantire un ambiente di lavoro salubre e protetto per tutti i dipendenti, anche in un contesto prevalentemente d'ufficio.

A tal fine, l'azienda adotta un approccio sistematico di prevenzione e gestione dei rischi, basato su aggiornamenti periodici del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) e su visite mediche regolari, calibrate sulle specificità delle diverse mansioni. La collaborazione costante tra il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP), il medico competente e il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza consente di mantenere il DVR sempre attuale ed efficace.

Un ruolo centrale è attribuito alla formazione continua, che mira a sensibilizzare e preparare i lavoratori nella gestione delle emergenze e nella prevenzione degli incidenti. Tutti i dipendenti partecipano a un corso base di 8 ore con validità quinquennale, mentre per le figure specifiche della sicurezza sono previsti programmi mirati: 12 ore per il primo soccorso, 4 ore per l'antincendio, 8 ore per i preposti e aggiornamenti annuali per i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.

L'impegno di Fides in questo ambito trova riscontro nei dati: nel 2024 non si sono registrati infortuni né malattie professionali, con un tasso di infortuni pari a zero. Parallelamente, le ore totali lavorate dai dipendenti sono aumentate da 154.043 nel 2023 a 155.468 nel 2024, a testimonianza di una continuità operativa svolta in condizioni di sicurezza. Per i collaboratori non dipendenti, trattandosi di lavoratori autonomi, non è invece possibile un monitoraggio delle ore lavorative.

Questi risultati confermano l'efficacia delle misure adottate e il costante impegno della Società nel garantire la sicurezza, la salute e il benessere delle proprie persone.

GRI 403-9 Numero di infortuni che hanno coinvolto lavoratori dipendenti e non	2023	2024
Numero totale di infortuni registrabili	2	0
di cui occorsi ai dipendenti	1	0
di cui occorsi ai lavoratori non dipendenti	1	0

5. LE NOSTRE PERSONE

GRI 403-9 Ore lavorate (ore ordinarie + ore straordinarie + ore in banca ore)	2023	2024
Numero totale di ore lavorate	154.043	155.468
dipendenti	154.043	155.468
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	2023	2024
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	6,5	0
- di cui occorsi ai dipendenti	6,5	0

5.6 Welfare e work-life balance

In un contesto lavorativo in cui la qualità della vita e l'equilibrio tra sfera professionale e personale assumono un ruolo sempre più centrale, Fides conferma il proprio impegno nel promuovere un modello di welfare attento alle esigenze delle persone. Le politiche aziendali mirano a garantire condizioni di lavoro flessibili e inclusive, sostenendo i dipendenti con strumenti concreti e con iniziative che rafforzano la cultura del benessere e della responsabilità sociale.

Grazie ad accordi sindacali aziendali e/o individuali, ovvero nell'ambito di specifici contratti di collaborazione, Fides mette a disposizione modalità di lavoro alternative – dal part-time al telelavoro – che consentono una gestione personalizzata dei tempi, senza compromettere l'efficienza organizzativa. Negli uffici è stato favorito il **lavoro agile**, applicato in forma intermittente e sempre compatibile con le esigenze operative, come strumento per conciliare benessere del personale ed efficienza organizzativa.

Tutte le risorse interessate sono state messe nelle condizioni di svolgere le proprie attività da remoto grazie alla fornitura di pc portatili o postazioni fisse configurate ad hoc, garantendo così continuità operativa e sicurezza informatica. Allo stesso tempo, è stato costantemente assicurato un presidio direttivo, tecnico e amministrativo nelle diverse sedi aziendali, a supporto delle squadre operative addette alla phone-collection. In questo modo, l'adozione del lavoro agile si è armonizzata con l'esigenza di mantenere **elevati standard di customer satisfaction** per le società committenti, rafforzando un modello organizzativo capace di coniugare flessibilità, sicurezza e professionalità.

Tutti i dipendenti possono inoltre beneficiare dell'assicurazione sanitaria **Cadiprof Unisalute**, e, in alcuni casi, di benefit consolidati come i **buoni pasto Ticket Restaurant**, la **Polizza Vita** e, per alcune figure, l'auto aziendale.

Dal 2024 si è aggiunta anche un'**area wellness interna** con palestra attrezzata, a conferma dell'attenzione al benessere psico-fisico dei lavoratori.

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
Area wellness interna	Palestra attrezzata a disposizione di tutti i dipendenti

Prendersi cura delle persone dentro e fuori l'azienda

Nel 2024 Fides ha rafforzato il proprio impegno per il benessere e lo sviluppo della comunità aziendale attraverso nuove iniziative che affiancano i benefit già consolidati.

• Benessere psicologico

Grazie alla partnership con **Serenis**, ogni dipendente ha a disposizione fino a 6 sedute gratuite di psicoterapia online. Il servizio, totalmente anonimo e accessibile da remoto, aiuta a prendersi cura dell'equilibrio emotivo e a sviluppare competenze utili nella vita personale e professionale.

• Prevenzione della salute femminile

In collaborazione con **ANDOS Catania**, Fides offre alle proprie dipendenti **screening oncologici gratuiti** (ecografia mammaria in azienda e mammografia presso la sede ANDOS). L'iniziativa rafforza la cultura della prevenzione e tutela la salute femminile, particolarmente rilevante in un'organizzazione a prevalenza femminile.

• Famiglia e inclusione

Grazie all'iniziativa **Un pomeriggio a lavoro con mamma e papà** i figli dei dipendenti (di età compresa tra i 3 e gli 11 anni), hanno potuto vivere l'ufficio dei genitori con attività creative e di lettura guidate da esperti. Un'esperienza che unisce famiglia e lavoro, rafforzando il senso di appartenenza e la condivisione dei valori aziendali.

• Legame con il territorio

Nel 2024 Fides ha scelto di sostenere l'**Associazione Culturale G. Turrisi Colonna**, contribuendo all'erogazione di borse di studio destinate agli studenti meritevoli dell'Università di Catania.

6

Impatto ambientale

6.1 Consumo energetico

6.2 Emissioni

6.3 La gestione dei rifiuti

1.318,07 GJ

Consumi energetici totali

248,25 GJ

Consumi energetici del parco auto

9,94 t

Rifiuti prodotti

809,96 tCO₂eq

Emissioni 1, 2, 3 (location based)

43,52 M€/tCO₂eq

Intensità emissiva (location based/fatturato)

6. IMPATTO AMBIENTALE

Fides riconosce la tutela dell'ambiente come parte integrante della propria identità aziendale e come responsabilità verso la collettività e il territorio in cui opera. La gestione sostenibile delle risorse naturali e la prevenzione dell'inquinamento costituiscono per l'azienda una linea guida strategica, orientata alla creazione di valore a lungo termine e alla riduzione degli impatti ambientali.

La Politica Ambientale di Fides rappresenta il quadro di riferimento per l'intera organizzazione, fornendo principi chiari e condivisi che guidano ogni attività e decisione. Essa si fonda sul **Sistema di Gestione Ambientale** sviluppato in conformità allo standard internazionale **UNI EN ISO 14001:2015**, che promuove il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali e la diffusione di una cultura aziendale sostenibile.

I principi che permeano l'approccio ambientale dell'azienda includono:

- **Prevenzione e miglioramento continuo**

L'azienda si impegna a sviluppare e attuare strategie preventive per ridurre gli impatti ambientali, traducendo tale impegno in programmi operativi definiti nel **Programma Ambientale**, con obiettivi misurabili e responsabilità chiaramente assegnate.

- **Uso responsabile delle risorse**

L'ottimizzazione del consumo di materie prime, energia e risorse naturali è perseguita con l'obiettivo di ridurre gli sprechi e promuovere pratiche operative più sostenibili.

- **Conformità e oltre**

Fides garantisce il rispetto di tutti i requisiti legislativi e normativi applicabili, mirando progressivamente ad applicare standard più restrittivi e ad anticipare le evoluzioni della normativa ambientale.

- **Coinvolgimento e sensibilizzazione**

La consapevolezza ambientale è considerata una responsabilità condivisa. L'azienda promuove la formazione e la sensibilizzazione di dipendenti, fornitori, clienti e comunità locali, favorendo la partecipazione attiva di tutti i portatori di interesse.

La Politica Ambientale è uno strumento dinamico, soggetto a revisioni periodiche per rispondere in modo efficace alle nuove sfide ambientali e garantire la continuità del miglioramento. Nei capitoli successivi, vengono illustrate le azioni concrete messe in atto da Fides, dalla gestione delle risorse e dei rifiuti fino alla misurazione e riduzione della propria impronta di carbonio, a testimonianza di un impegno ambientale coerente, strutturato e misurabile.

6.1 Consumo energetico

Per Fides, la gestione efficiente dell'energia rappresenta non solo un obiettivo operativo, ma anche un elemento strategico nell'ambito del proprio impegno verso la sostenibilità. L'azienda riconosce come l'uso consapevole delle risorse energetiche sia fondamentale per ridurre l'impatto ambientale, ottimizzare le risorse e contribuire a un modello di sviluppo più responsabile. Fides ha implementato un **Sistema di Gestione dell'Energia (SGE)** conforme allo standard internazionale **ISO 50001:2018**, che guida le attività aziendali e garantisce un approccio sistematico al miglioramento continuo delle prestazioni energetiche.

Politica Energetica: principi guida

La Politica Energetica formalizza la visione e l'impegno della Direzione nel perseguire il miglioramento costante della performance energetica aziendale. I principi chiave che orientano le scelte di Fides sono:

- **Miglioramento continuo:** l'azienda si impegna a incrementare costantemente l'efficienza energetica e a ridurre i consumi, garantendo la disponibilità delle informazioni e delle risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi stabiliti.
- **Monitoraggio e innovazione:** la strategia aziendale si basa su un monitoraggio capillare dei consumi e sulla continua ricerca di soluzioni innovative, sia tecnologiche sia gestionali, volte a ottimizzare l'uso dell'energia.
- **Acquisti responsabili:** l'efficienza energetica rappresenta un criterio fondamentale nei processi di approvvigionamento, favorendo l'acquisto di prodotti e servizi a basso consumo e promuovendo la progettazione di impianti e attrezzature ad alte prestazioni energetiche.
- **Conformità normativa:** Fides garantisce il pieno rispetto della normativa vigente in materia di energia, assicurando un'applicazione rigorosa e costantemente aggiornata.
- **Sensibilizzazione e formazione:** l'azienda investe nella formazione e nella sensibilizzazione dei dipendenti, promuovendo una cultura della sostenibilità e dell'uso consapevole dell'energia a tutti i livelli organizzativi.

Per garantire l'efficace attuazione della strategia energetica, Fides ha istituito un **Energy Team**, responsabile della supervisione del Sistema di Gestione dell'Energia, dell'analisi dei dati di consumo, della proposta di iniziative di miglioramento e del supporto alla Direzione nel raggiungimento degli obiettivi energetici. La **Direzione Generale** mantiene la responsabilità ultima di verificare periodicamente l'efficacia del sistema e il miglioramento delle prestazioni energetiche aziendali.

Una gestione efficace dell'energia richiede una misurazione accurata dei consumi, e Fides ha implementato un sistema strutturato per il monitoraggio e la raccolta dei dati energetici, elemento centrale della strategia aziendale.

6. IMPATTO AMBIENTALE

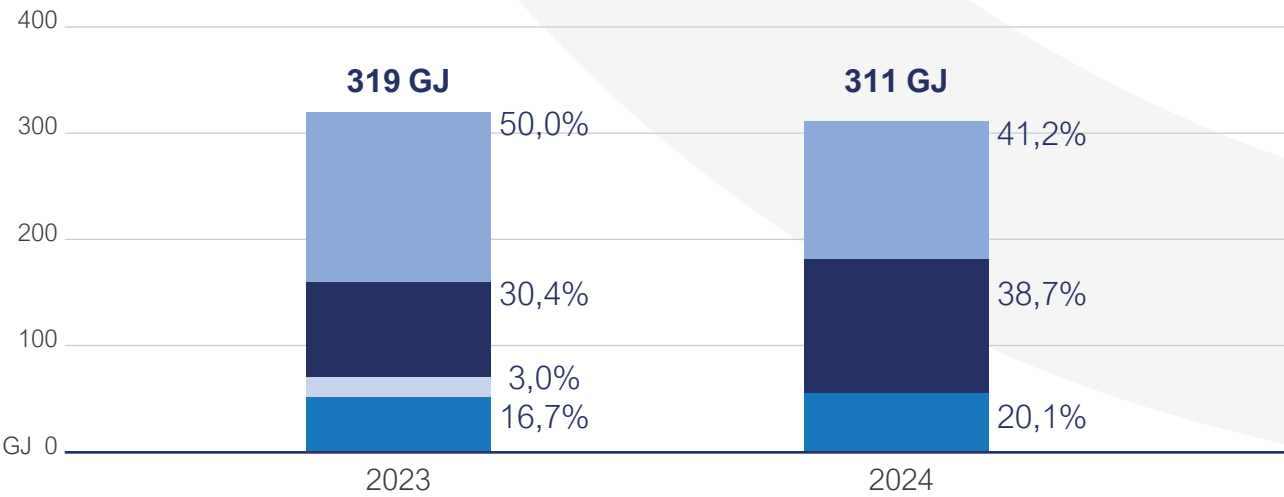
La raccolta dei dati relativi ai consumi di energia elettrica e combustibili avviene principalmente attraverso l'analisi delle fatture dei fornitori. Tali dati vengono successivamente elaborati per:

- Definire statistiche e serie storiche sui consumi;
- Identificare le aree a maggior utilizzo energetico;
- Valutare l'efficacia delle azioni di miglioramento intraprese;
- Fornire la base informativa per la quantificazione della **Carbon Footprint di Organizzazione (CFO)**.

GRI 302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	u.m.	2023	2024
Totale dei consumi da carburanti non rinnovabili	GJ	319,21	310,71
Di cui da fonti stazionarie - Gas Naturale	GJ	53,21	62,36
Di cui da fonti stazionarie - Diesel	GJ	9,51	-
Di cui da fonti mobili - Benzina	GJ	96,90	120,32
Di cui da fonti mobili - Diesel	GJ	159,59	128,04
Totale dell'energia elettrica acquistata e consumata da fonti non rinnovabili	GJ	852,80	849,56
Totale dell'energia elettrica acquistata e consumata da fonti rinnovabili	GJ	149,37	157,80
Totale dell'energia consumata	GJ	1.321,39	1.318,07

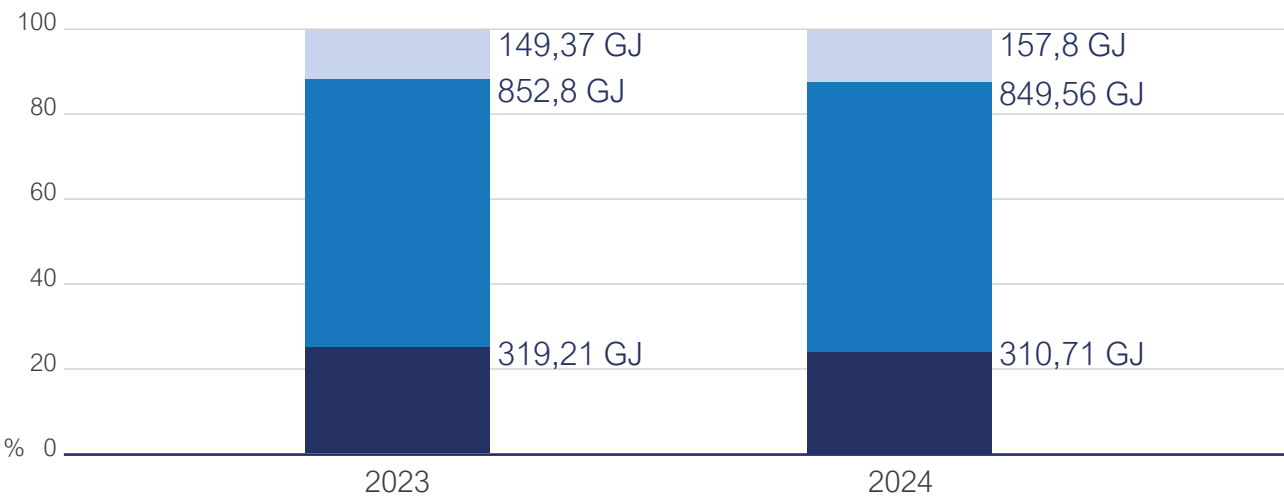
Consumi energetici da carburanti non rinnovabili

- Fonti stazionarie - Gas naturale
- Fonti stazionarie - Diesel
- Fonti mobili - Benzina
- Fonti mobili - Diesel



Ripartizione totale consumi energetici

- Energia elettrica acquistata e consumata da fonti rinnovabili
- Energia elettrica acquistata e consumata da fonti non rinnovabili
- Carburanti non rinnovabili



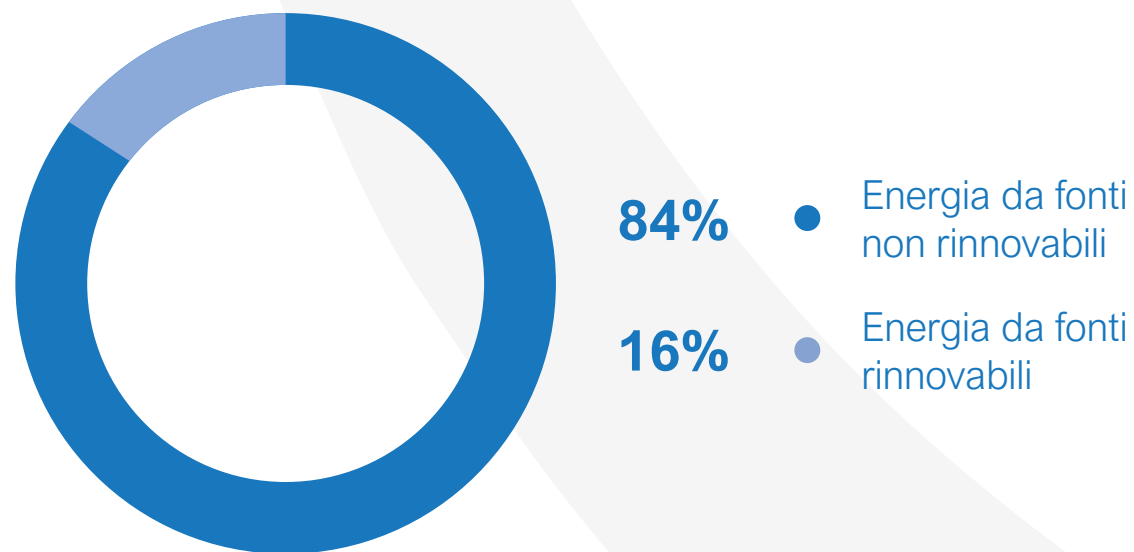
Il **totale dei consumi da carburanti non rinnovabili** mostra un lieve decremento, passando **da 319,21 GJ nel 2023 a 310,71 GJ nel 2024**, con una riduzione significativa del diesel da fonti mobili (da 159,59 a 128,04 GJ), a fronte di un incremento della benzina da fonti mobili (da 96,90 a 120,32 GJ). L'andamento dei carburanti da fonti stazionarie è misto: il gas naturale aumenta leggermente, mentre il diesel stazionario risulta assente nel 2024.

Per quanto riguarda l'**energia elettrica**, si osserva un consumo quasi stabile da fonti non rinnovabili (**852,80 GJ nel 2023 e 849,56 GJ nel 2024**), mentre l'energia da fonti rinnovabili registra un incremento, passando **da 149,37 GJ a 157,80 GJ**, confermando l'impegno dell'azienda nella progressiva integrazione di soluzioni energetiche più sostenibili. Nello specifico, presso la sede di Reggio Calabria, l'azienda ha iniziato nel 2023 l'approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili.

Il **totale dell'energia consumata** rimane sostanzialmente stabile, con un leggero calo **da 1.321,39 GJ nel 2023 a 1.318,07 GJ nel 2024**, a testimonianza di una gestione attenta e di misure di efficienza energetica già attuate.

GRI 302-3 Intensità energetica	u.m.	2023	2024
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	M€	15,77	18,61
Totale dipendenti a tempo pieno	n	96	92
Intensità energetica (fatturato)	GJ/M€	83,81	70,81
Intensità energetica (dipendenti)	GJ/n dipendenti	13,76	14,33

Energia elettrica acquistata e consumata



6.2 Emissioni

Fides riconosce la propria responsabilità nella lotta al cambiamento climatico e considera la gestione della **CFO** un elemento strategico della propria politica ambientale. L'azienda ha adottato un approccio strutturato e scientifico per misurare, rendicontare e ridurre le emissioni di gas a effetto serra, in conformità con lo **standard internazionale UNI EN ISO 14064-1:2019**.

L'impegno è formalizzato attraverso una procedura operativa interna, che definisce principi, requisiti e metodologie per la quantificazione e la rendicontazione dell'impronta climatica. L'obiettivo principale è garantire la trasparenza e l'accuratezza nella rilevazione di tutte le emissioni e rimozioni significative di GHG, espresse in tonnellate di anidride carbonica equivalente (tCO₂eq).

La gestione della Carbon Footprint è supportata da una struttura di governance con ruoli definiti. L'intero processo è supervisionato dalla funzione Responsabile Sistema Qualità, Ambiente, che approva e verifica le attività del TEAM SQCA e del TEAM CFO. Questi gruppi collaborano per definire gli obiettivi dello studio, raccogliere e analizzare i dati, valutare gli impatti e redigere il rapporto finale, garantendo coerenza e affidabilità in tutte le fasi della quantificazione. Una volta raccolti i dati, il TEAM SQCA procede alla valutazione delle emissioni di GHG, calcolando la CO₂ equivalente di ciascun gas attraverso il potenziale di riscaldamento globale (GWP a 100 anni), utilizzando software dedicati e fattori di emissione provenienti da database riconosciuti.

Approccio metodologico

Fides ha definito un processo metodologico rigoroso che copre tutte le fasi dello studio della Carbon Footprint:

- 1. Definizione dei confini:** Lo studio adotta il "Control Approach", includendo tutte le emissioni di GHG derivanti da operazioni sotto il controllo diretto dell'azienda. I confini operativi sono successivamente definiti, classificando le emissioni dirette e indirette secondo le categorie ISO 14064-1, che spaziano dalle emissioni degli impianti (Categoria 1) al consumo di energia (Categoria 2), dai trasporti (Categoria 3) alle emissioni associate ai prodotti e servizi utilizzati (Categorie 4, 5 e 6).
- 2. Qualità e raccolta dati:** Fides privilegia la raccolta di dati primari e specifici di ciascun sito per tutti i processi su cui esercita controllo diretto e che contribuiscono in modo significativo all'impronta di carbonio, con l'obiettivo di coprire almeno l'80% delle emissioni. I dati secondari vengono utilizzati solo quando la raccolta di dati primari non è praticabile o per processi di minore rilevanza. La raccolta dati segue criteri di accuratezza, completezza, pertinenza e trasparenza, garantendo la rappresentatività del periodo di riferimento.
- 3. Soglie di significatività:** Per ottimizzare l'analisi, l'azienda applica criteri chiari di esclusione. Possono essere escluse le fonti emissive che rappresentano meno dell'1% delle emissioni totali, a condizione che la somma di tutte le esclusioni non superi il 5% del totale. Questa soglia consente di focalizzare l'inventario sulle fonti di impatto più rilevanti.



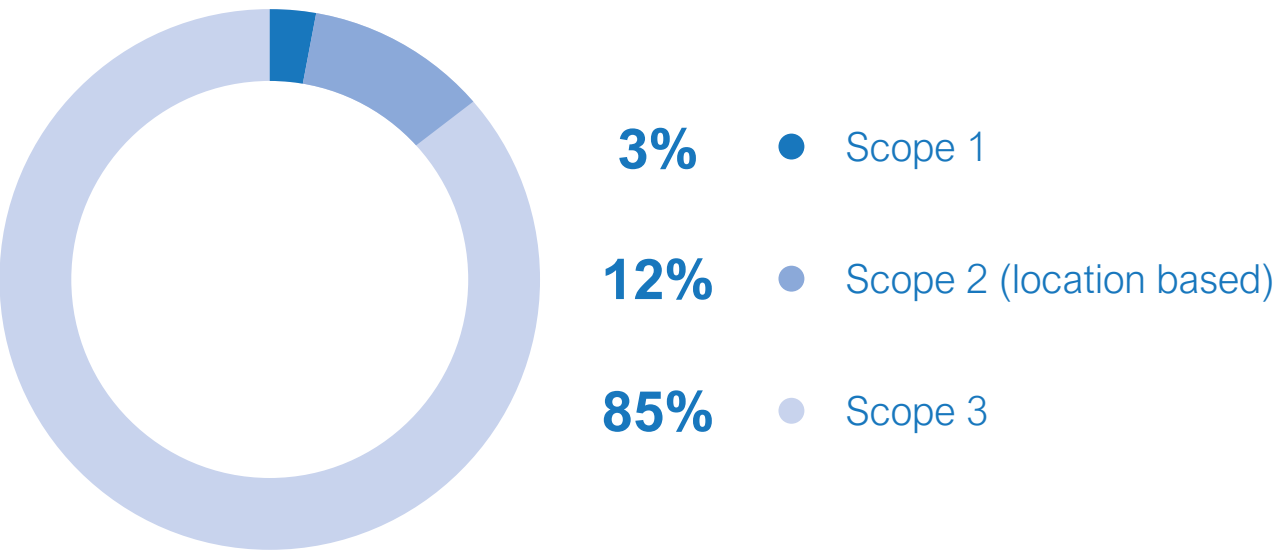
L'analisi comprende una fase di interpretazione dei risultati, con una valutazione qualitativa dell'incertezza associata ai dati, basata su tre criteri: affidabilità del dato di attività, rappresentatività del fattore di emissione e peso della fonte sul totale delle emissioni. Ciò consente di comprendere non solo i valori numerici, ma anche il grado di affidabilità dell'inventario.

Attraverso questo approccio sistematico, Fides identifica le aree di maggior impatto, formula conclusioni basate su dati robusti e definisce iniziative mirate alla riduzione delle emissioni di GHG, monitorando le performance nel tempo. L'inventario viene riesaminato e aggiornato annualmente o a seguito di cambiamenti significativi, assicurando la confrontabilità e la validità continua dei dati.

GRI 305 Emissioni	u.m.	2024
GRI 305-1 Emissioni dirette Scope 1		
Totale Scope 1	tCO ₂ eq	22,76
da combustione stazionaria	tCO ₂ eq	3,48
da combustione mobile	tCO ₂ eq	19,28
GRI 305-2 Emissioni indirette Scope 2		
Da energia elettrica acquistata – Market based	tCO ₂ eq	113,17
Da energia elettrica acquistata – location based	tCO ₂ eq	98,70
GRI 305-3 Altre emissioni indirette di GHG Scope 3		
Emissioni indirette da trasporto	tCO ₂ eq	683,26
da trasporto upstream e distribuzione dei beni	tCO ₂ eq	1,17
da trasporto downstream e distribuzione dei beni e rifiuti	tCO ₂ eq	0,18
dagli impiegati	tCO ₂ eq	643,71
da viaggi di lavoro	tCO ₂ eq	38,20
Emissioni indirette da prodotti usati dall'organizzazione	tCO ₂ eq	5,24
per beni e servizi	tCO ₂ eq	4,18
per fine vita dei rifiuti	tCO ₂ eq	1,06
Totale Emissioni Location based	tCO ₂ eq	809,96
Totale Emissioni Market based	tCO ₂ eq	824,43

GRI 305-4 Intensità emissiva	u.m.	2024
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	M€	18,61
Totale dipendenti a tempo pieno	n	92
Intensità emissiva (fatturato)	tCO ₂ eq/M€	43,52
Intensità emissiva (dipendenti)	tCO ₂ eq/n dipendenti	8,80

Emissioni (location based)



6.3 La gestione dei rifiuti

Fides ha adottato un processo strutturato e formalizzato per la gestione dei rifiuti, descritto nella procedura interna **“Gestione Interna Rifiuti”**, approvata dalla Direzione e verificata dal **Responsabile del Sistema di Gestione Integrato**. Il modello operativo mira a ridurre l’impatto ambientale delle attività aziendali, promuovendo al contempo principi di tracciabilità, sicurezza e valorizzazione delle risorse.

Poiché gli uffici di Fides si trovano all’interno di condomini, la gestione dei **rifiuti domestici** (carta, plastica, vetro e organico) è affidata al Comune, con smaltimento effettuato secondo le normative e le indicazioni locali. Di conseguenza, i dati riportati nelle tabelle **“Rifiuti per composizione”** e **“Rifiuti non destinati a smaltimento”** riguardano esclusivamente la categoria dei **RAEE**, per i quali Fides esercita un controllo diretto e diretto monitoraggio del processo.

GRI 306-4 Rifiuti RAEE non destinati a smaltimento	u.m.	2023	2024
Rifiuti pericolosi			
Preparazione per il riutilizzo	t	0,19	0,38
Rifiuti non pericolosi			
Preparazione per il riutilizzo	t	0,07	0,19
Totale Rifiuti RAEE	t	0,26	0,57

Fasi del Processo di Gestione dei Rifiuti

Identificazione e Classificazione

Il ciclo di gestione inizia con l'individuazione di ogni sostanza o materiale destinato allo smaltimento. I rifiuti prodotti sono classificati secondo il Catalogo Europeo dei Rifiuti (CER) e registrati nell'elenco rifiuti, con indicazione dell'area di produzione, del codice CER e dei fornitori autorizzati. Particolare attenzione è dedicata alla distinzione tra rifiuti pericolosi e non pericolosi, evitando contaminazioni e garantendo la sicurezza del processo.

Deposito Temporaneo Centralizzato e Sicuro

La raccolta delle apparecchiature informatiche obsolete (PC, stampanti, monitor) avviene in maniera centralizzata presso la sede principale di [Viale Regina Margherita 8/A](#), con obiettivi mirati a:

Ottimizzare la gestione operativa grazie al monitoraggio costante da parte del personale interno e di fornitori qualificati.

Proteggere i dati sensibili, assicurando il controllo sulla distruzione delle informazioni contenute nei dispositivi.

Priorità al Riutilizzo secondo i Principi dell'Economia Circolare

Ogni attrezzatura viene valutata per verificarne lo stato e la possibilità di riutilizzo interno prima dello smaltimento, contribuendo a prolungare la vita utile dei beni e a ridurre la produzione di nuovi rifiuti.

Tracciabilità e Conformità Normativa

La gestione dei rifiuti è documentata in modo rigoroso per garantire trasparenza e aderenza alle disposizioni di legge:

Registri di Carico/Scarico: Annotazione delle operazioni entro una settimana, con conservazione dei documenti per 5 anni.

Formulari di Identificazione: Ogni trasporto è accompagnato da un formulario che certifica tipologia e destinazione del rifiuto, con verifica di autorizzazioni di trasportatore e impianto destinatario.

Trasporto Autorizzato

Solo ditte iscritte all'Albo Nazionale Gestori Rifiuti e autorizzate possono gestire il trasporto dei rifiuti.

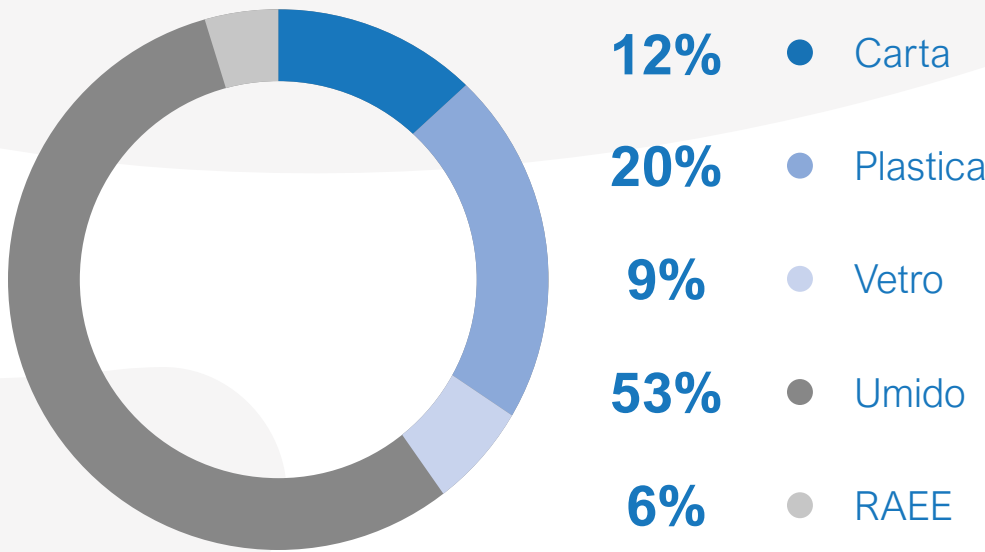
Verifica e Archiviazione

La conclusione del processo prevede la consegna del rifiuto a impianti autorizzati e la ricezione, entro tre mesi, del formulario timbrato dal destinatario. Questo documento conferma la corretta gestione e viene archiviato per 5 anni, assicurando una tracciabilità completa del ciclo di vita dei rifiuti.

I dati riportati nella tabella **“Rifiuti per composizione”**, ad eccezione della categoria dei **RAEE**, derivano da stime fornite da una società di consulenza esterna che supporta Fides nella gestione e rendicontazione degli aspetti ambientali.

GRI 306-3 Rifiuti per composizione	u.m.	2023	2024
Carta	t	1,15	1,18
Plastica	t	1,83	1,99
Vetro	t	0,76	0,90
Umido	t	4,64	5,30
RAEE	t	0,26	0,57
Totale	t	8,64	9,94

Rifiuti per composizione



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 2024, con riferimento agli Standard GRI 2021.

GRI	Specifica dell'indicatore	Paragrafo
GRI 1 – Foundation 2021		
GRI 2 - Disclosure Generale		
2-1	Dettagli dell'organizzazione	1. La nostra identità
2-2	Entità incluse nel bilancio di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e contatti	Nota metodologica
2-5	Assurance esterna*	
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti commerciali	1.3 I mercati di riferimento 4. La nostra catena del valore
2-7	Dipendenti	5.1 Il team di Fides
2-8	Lavoratori non dipendenti	5.1 Il team 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	Lettera agli Stakeholder 3.1 Struttura di governance aziendale
2-15	Conflitti d'interesse	3.2 Etica e integrità di business
2-16	Comunicazione delle preoccupazioni critiche	3.2 Etica e integrità di business
2-19	Politiche di remunerazione	5.1 Il team di Fides
2-23	Impegni politici	3.2 Etica e integrità di business
2-26	Meccanismi per richiedere consulenza e sollevare preoccupazioni sulla condotta aziendale	3.2 Etica e integrità di business
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	3.2 Etica e integrità di business
2-28	Adesione ad associazioni	4.2 I clienti
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	2.1 Identificazione e coinvolgimento dei principali stakeholder
2-30	Accordi di contrattazione collettiva	5.1 Il team di Fides
2-30	Accordi di contrattazione collettiva	5.1 Il team di Fides

* Il presente bilancio non è sottoposto ad assurance esterna

GRI	Specifica dell'indicatore	Paragrafo
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	3.3 Performance economica e gestione dei rischi
GRI 201 - PERFORMANCE ECONOMICA (2021)		
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	3.3 Performance economica e gestione dei rischi
PRESENZA SUL MERCATO		
3-3	Management del tema materiale	1.3 I mercati di riferimento 4. La nostra catena del valore
POLITICA DI APPROVVIGIONAMENTO		
3-3	Management del tema materiale	4. La nostra catena del valore
ETICA E INTEGRITA' DI BUSINESS		
3-3	Management del tema materiale	3.2 Etica e integrità di business
GRI 205 - ANTICORRUZIONE (2021)		
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese**	3.2 Etica e integrità di business
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	3.3 Performance economica e gestione dei rischi
GRI 207 - TASSE (2021)		
207-1	Approccio alla fiscalità	3.3 Performance economica e gestione dei rischi
207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	3.3 Performance economica e gestione dei rischi

** Non si sono verificati episodi di corruzione nell'anno di rendicontazione

GRI	Specifica dell'indicatore	Paragrafo
ENERGIA		
3-3	Management del tema materiale	6.1 Consumo energetico
GRI 302 - ENERGIA (2021)		
302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	6.1 Consumo energetico
302-3	Intensità energetica	6.1 Consumo energetico
302-4	Riduzione del consumo di energia	6.1 Consumo energetico
EMISSIONI		
3-3	Management del tema materiale	6.2 Emissioni
GRI 305 - EMISSIONI (2021)		
305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	6.2 Emissioni
305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	6.2 Emissioni
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	6.2 Emissioni
305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	6.2 Emissioni
RIFIUTI		
3-3	Management del tema materiale	6.3 La gestione dei rifiuti
GRI 306 - RIFIUTI (2020)		
306-1	Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	6.3 La gestione dei rifiuti
306-3	Rifiuti generati	6.3 La gestione dei rifiuti
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	6.2 La gestione dei rifiuti
VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI		
3-3	Management del tema materiale	4.1 I fornitori
GRI 308 - VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI (2021)		
POLITICHE PER LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE		
3-3	Management del tema materiale	5. Le nostre persone 5.1 Il team di Fides
GRI 401 - OCCUPAZIONE (2021)		
401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	5.3 Dinamiche di turnover
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 e work-life balance

GRI	Specifica dell'indicatore	Paragrafo
GESTIONE DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI		
3-3	Management del tema materiale	5.1 Il team di Fides
TUTELA DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE SUL LAVORO		
3-3	Management del tema materiale	5.5 Salute e sicurezza
GRI 403 - SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (2021)		
403-3	Servizi per la salute professionale	5.5 Salute e sicurezza
403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	5.5 Salute e sicurezza
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	5.5 Salute e sicurezza 5.6 Welfare e work-life balance
403-9	Infortuni sul lavoro	5.5 Salute e sicurezza
403-10	Malattia professionale	5.5 Salute e sicurezza
FORMAZIONE E ISTRUZIONE DEL PERSONALE		
3-3	Management del tema materiale	5.4 Formazione e sviluppo di nuove competenze
GRI 404 - FORMAZIONE E ISTRUZIONE (2021)		
404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	5.4 Formazione e sviluppo di nuove competenze
INCLUSIONE, DIVERSITÀ E NON DISCRIMINAZIONE		
3-3	Management del tema materiale	5.2 Diversità, inclusione e parità di genere
GRI 405 - DIVERSITA' E PARI OPPORTUNITA' (2021)		
405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	3.1 Struttura di governance aziendale 5.2 Diversità, inclusione e parità di genere
GRI 406 - NON DISCRIMINAZIONE (2021)		
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate***	5.2 Diversità, inclusione e parità di genere
TUTELA DELLA PRIVACY DEI CLIENTI		
3-3	Management del tema materiale	4.2 I clienti
GRI 418 - PRIVACY DEI CLIENTI (2021)		
418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	4.2 I clienti

*** Non si sono verificati episodi di discriminazione nell'anno di rendicontazione

