



Crif S.p.A.

Bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2022

(con relativa relazione della società di revisione)

KPMG S.p.A.

17 ottobre 2023



KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Via Innocenzo Malvasia, 6
40131 BOLOGNA BO
Telefono +39 051 4392511
Email it-fmauditaly@kpmg.it
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione sul Bilancio di Sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione della Crif S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*“limited assurance engagement”*) del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Crif (di seguito anche il “Gruppo”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2022.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori della Crif S.p.A. sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai *“Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards”* definiti dal GRI – *Global Reporting Initiative* (“GRI Standards”), come descritto nella sezione “Nota metodologica” del Bilancio di Sostenibilità.

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

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

La nostra società di revisione applica l’*International Standard on Quality Management 1 e l’International Standard on Quality Management 2 (ISQM 1 e ISQM 2)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nell’*“International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) – Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information”* (di seguito anche *“ISAE 3000 Revised”*), emanato dall’*International Auditing and Assurance Standards*



Crif S.p.A.

Relazione della società di revisione

17 ottobre 2023

Board (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1) analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- 2) comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio consolidato del Gruppo;
- 3) comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

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

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

- a livello di gruppo:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche sia limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per le seguenti società, Crif S.p.A., Crif Services S.p.A., Cribis Credit Management S.r.l., Teleservice S.r.l., Cribis D&B S.r.l., Crif Ratings S.r.l. che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato tramite visite in loco e strumenti di comunicazione da remoto, nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Crif relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.



Crif S.p.A.

Relazione della società di revisione

17 ottobre 2023

Altri aspetti

I dati comparativi presentati nel Bilancio di Sostenibilità in relazione all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2021, non sono stati sottoposti a verifica.

Bologna, 17 ottobre 2023

KPMG S.p.A.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Davide Stabellini'. The signature is fluid and cursive, with a small 'S' at the end.

Davide Stabellini
Socio

Together to the next level



Corporate Social Responsibility Report 2022





INDICE

IL PROFILO DEL GRUPPO CRIF	6	CREARE VALORE ATTRAVERSO L'INNOVAZIONE	59
Il gruppo CRIF	7	BOOM, il nuovo Knowledge e Innovation Hub di CRIF	62
Together to the next level - i valori e la mission	8	InnovEcos: CRIF Global Open Innovation Hub	64
Il nostro modello business	9	LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE	66
Il sistema di corporate governance	11	CRIF People: numeri chiave	67
Governance della sostenibilità	13	La politica retributiva	68
Il network internazionale di settore	14	Diversità e pari opportunità	70
ETICA ED INTEGRITÀ NEI PROCESSI AZIENDALI	17	Tell Me Why: selezione e onboarding dei nuovi talenti	72
Sistema di gestione integrato e risk management	18	Sviluppo delle competenze innovative	74
Etica ed integrità nella condotta del business	20	Performance e Talent Management	76
Il contrasto alla corruzione	21	Welfare e Wellbeing: evoluzione, verso un modello sempre più sostenibile	77
Cybersecurity: tutelare la sicurezza e l'integrità dei dati	23	Il sistema di gestione per la salute e sicurezza dei dipendenti	80
L'integrazione dei fattori ESG all'interno della supply chain	24	IL SOSTEGNO ALLE COMUNITÀ LOCALI	84
L'ANALISI DI MATERIALITÀ E LA CRIF ESG STRATEGY	27	Iniziative a supporto dell'istruzione	89
Stakeholder engagement	28	Educazione e promozione finanziaria	91
L'analisi di materialità	30	Iniziative a supporto dell'inclusione	95
CRIF ESG Strategy: il contributo agli obiettivi di sviluppo sostenibile	36	LA RIDUZIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI	96
L'adesione alle associazioni esg	40	Promozione di una cultura sostenibile	97
IL PATRIMONIO INFORMATIVO DI CRIF A SUPPORTO DELLA TRANSIZIONE SOSTENIBILE	41	Consumi energetici	99
L'approccio all'artificial intelligence	43	NOTA METODOLOGICA	100
Dai dati ai metadati: l'innovazione al servizio dei player finanziari	44	APPENDICE	103
Le tappe dell'ESG Journey	47	DATI ED INDICATORI	104
L'ascolto dei clienti - garantire qualità, sicurezza e business continuity	51	GRI CONTENT INDEX	118
CRIF al servizio dei consumatori: supportare l'inclusione finanziaria	53		
Focus sui servizi dedicati ai consumatori: le relazioni con i privati e le imprese in Italia	55		

LETTERA AGLI STAKEHOLDERS

Cari Stakeholders,

consapevoli del momento storico e geopolitico in cui stiamo vivendo, caratterizzato da forte incertezza e complessità, crediamo che sia quanto mai necessario investire su una cultura aziendale basata su valori solidi e condivisi e sul costruire relazioni forti con tutti i nostri stakeholders.

Questa consapevolezza ci ha accompagnati nel corso del 2022, un anno ricco di novità e di evoluzioni positive nel nostro percorso verso un domani più sostenibile.

All'interno di questa terza edizione del Report di Sostenibilità del Gruppo CRIF relativa al 2022, abbiamo rafforzato il dialogo attivo con i nostri stakeholders, attraverso il loro coinvolgimento nel processo di valutazione degli impatti che il Gruppo genera o potrebbe generare verso l'ambiente, la società e le persone. Insieme abbiamo individuato dei temi materiali per orientare la strategia di sostenibilità e le azioni CSR, integrando pratiche, strumenti e servizi per sviluppare modelli di business sempre più sostenibili, perseguendo uno degli obiettivi primari per CRIF: **promuovere l'inclusione finanziaria e essere un partner strategico, supportando attivamente i propri clienti, le imprese, i player finanziari e le organizzazioni nel processo di transizione sostenibile.**

In questo contesto si è inserita anche l'adozione di un Piano di Sostenibilità, la CRIF ESG Strategy 2023-2025, che definisce per ciascuno dei tre pillar ESG – Environmental, Social e Governance – azioni concrete e obiettivi di breve, medio e lungo periodo, con KPI puntuali oggetto

di monitoraggio continuo, al fine di garantire il mantenimento della traiettoria definita.

L'adozione del Piano di Sostenibilità ha giocato un ruolo fondamentale nel delineare la strategia del Gruppo verso lo sviluppo sostenibile, contribuendo attivamente ai 17 Sustainable Development Goals (SDGs) dell'Agenda 2030.

Il raggiungimento degli obiettivi ESG coinvolge tutti i dipendenti che ogni giorno contribuiscono con competenza e dedizione, ad affrontare ostacoli, interpretare cambiamenti e abbracciare nuove sfide. Da sempre le persone rappresentano un asset fondamentale per CRIF da preservare e valorizzare, rafforzando l'impegno verso la creazione di un ambiente di lavoro positivo, dove inclusività, sicurezza e benessere siano sempre garantiti. Quest'anno in particolare abbiamo lavorato per consolidare il rispetto della parità di genere attraverso tutti i processi HR, partendo dalla misurazione degli indicatori più rilevanti rispetto all'obiettivo dell'equilibrio di genere.

Anche dal punto di vista della sostenibilità ambientale abbiamo intrapreso un percorso simile, che parte dalla misurazione, attraverso il calcolo puntuale della Carbon Footprint e dalla definizione di obiettivi dichiarati all'interno della nuova Policy Ambientale e della CRIF ESG Strategy, per arrivare all'implementazione di azioni concrete e mirate alla riduzione delle emissioni e dell'impatto ambientale generato dai nostri processi aziendali.

Infine, in linea con gli obiettivi della nuova Direttiva Europea che mira a rendere le imprese più



responsabili e trasparenti circa il proprio impatto sulle persone e sull'ambiente, quest'anno abbiamo deciso di sottoporre il presente Report di Sostenibilità alla valutazione di un ente terzo, ad ulteriore garanzia dell'oggettività delle informazioni condivise e dei risultati che intendiamo raggiungere.

Il nostro obiettivo è mantenere gli impegni presi, consapevoli delle sfide, ma anche delle opportunità che derivano dal percorso intrapreso.

Buona lettura,

Carlo Gherardi
CEO CRIF GROUP



Highlights

85,6%



Valore economico distribuito



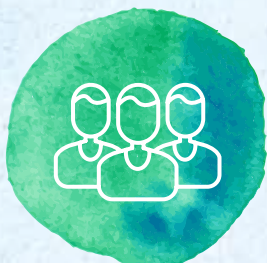
1 nuova Policy Ambientale



Avvio calcolo della Carbon Footprint

secondo gli standard 14064

4.521



Dipendenti nel mondo

48%



Donne sul totale dei dipendenti

41,5



Ore medie di Formazione in azienda



Great Place to Work

India, Italia, Austria

26



Associazioni supportate



Il profilo del Gruppo CRIF



IL GRUPPO CRIF

CRIF, fondata a Bologna nel 1988, è una **data-driven company** italiana che opera a livello globale, specializzata in sistemi di informazioni creditizie e di business information, analytics, servizi di outsourcing e processing nonché avanzate soluzioni in ambito digitale per lo sviluppo del business e l'open banking.

Grazie ad un ecosistema unico di dati, all'utilizzo di tecnologie innovative e alle competenze acquisite in più di 30 anni di attività su mercati altamente competitivi, CRIF con le proprie soluzioni contribuisce a favorire l'incontro tra domanda e offerta di credito, aiutando gli istituti a gestire in maniera più efficace ed efficiente l'erogazione di finanziamenti e fornendo assistenza specifica a milioni di famiglie e imprese per accedere al credito più agevolmente. Ai decision-maker del mondo bancario, finanziario, assicurativo, delle telecomunicazioni, delle utilities e delle imprese, CRIF fornisce soluzioni avanzate che partono dall'ascolto e dalla comprensione delle esigenze di business che differenziano e rendono unico il profilo di ogni azienda.

Creare valore e nuove opportunità per consumatori e imprese, fornendo informazioni e soluzioni che consentano decisioni più consapevoli e accelerino l'innovazione digitale, sono elementi cardine della mission aziendale. CRIF ha a cuore **l'inclusione digitale e finanziaria** ed offre soluzioni innovative per migliorare l'accesso al credito in conformità con la normativa vigente, consentendo alle persone finora escluse e meno servite di accedere ai servizi finanziari digitali.

CRIF è il **primo Gruppo nell'Europa continentale nel settore delle credit information bancarie** e uno dei principali operatori a livello globale nei servizi integrati di **business & commercial information** e di **credit & marketing management**.

Attualmente l'azienda ha una rilevante presenza globale e opera in quattro continenti (Europa, America, Africa e Asia), con attività dirette in più di 40 paesi.

Grazie al lavoro di quasi 6000 professionisti operanti in più di 80 società del Gruppo, oggi oltre **10.500 banche e società finanziarie**, **600 assicurazioni**, **82.000 imprese** e **1.000.000 di consumatori** nel mondo utilizzano i servizi CRIF.





TOGETHER TO THE NEXT LEVEL I VALORI E LA MISSION



BEING AT THE CUTTING EDGE

Grazie alla nostra capacità di comprendere i bisogni dei mercati globali e di innovare.



PURSUING EXCELLENCE

Al fine di assicurare la migliore qualità di servizi in qualsiasi momento, ovunque tu stia lavorando nel mondo.



THINKING OUTSIDE THE BOX

Chiedendo sempre a noi stessi "Perché no" e non ponendoci limiti alla ricerca di obiettivi sfidanti.



CHALLENGING TIME

La tua efficienza nell'anticipare i bisogni dei mercati e muovendoti rapidamente all'azione, rimanendo vigili.



WIDENING OUR VIEW

Non dando nulla per scontato e aspirando al meglio.



EMBRACING WORLDWIDE DIFFERENCES

Come cittadini del mondo, raggiungiamo nuovi orizzonti.

Sono i valori che guidano CRIF sin dalla sua nascita nella realizzazione della **Mission aziendale: creare valore e nuove opportunità** per consumatori e imprese fornendo informazioni e soluzioni affidabili, che consentono di prendere decisioni più efficaci e di accelerare l'innovazione digitale. La promozione e l'adozione di questi valori ha contribuito a creare nel Gruppo una cultura aziendale che ha favorito la collaborazione, il senso di appartenenza e di identità nei valori aziendali, la ricerca continua della qualità e dell'innovazione.

Ogni giorno le persone di CRIF mettono al servizio dei clienti **conoscenza, impegno e passione**, per accompagnarli nel loro processo di crescita: **together to the next level.**

IL NOSTRO MODELLO DI BUSINESS



INFORMATION

Credit bureau & data pool
 Business information
 Marketing services
 ESG services & information
 Turn key credit bureau platform
 Property information



OUTSOURCING

Business process optimization
 Credit collection & special servicing
 Real estate valuation
 Real estate energy & sustainability



INTELLIGENCE

Advanced & big data analytics
 Open banking suite
 Risk, digital & management consulting
 ESG analytics & advisory
 Credit rating services



CUSTOMER SERVICES

Financial health and affordability
 Protection from identity theft and cyber risk



PLATFORM

Customer Journey as a service platform
 Onboarding & remote collaboration
 Customer engagement & business development
 End-to-end credit management platform
 Identification & anti-fraud services



INFORMATION

Il patrimonio informativo di CRIF proviene da un'ampia varietà di fonti, dai dati proprietari ai dati pubblici e alternativi grazie ai quali CRIF è in grado di fornire non solo misurazioni accurate, ma valutazioni oggettive e comparative per la valutazione del merito creditizio, per impostare e alimentare attività commerciali, relazioni e per supportare lo sviluppo del business nazionale e internazionale.

PLATFORM

CRIF supporta i clienti in tutto il mondo nei processi di *digital transformation* grazie alla presenza di piattaforme dedicate che abilitano processi end-to-end completamente digitali, potenziando l'inclusione finanziaria dei consumatori e delle PMI.

CONSUMER SERVICES

CRIF si impegna a favorire l'inclusione finanziaria e l'accesso responsabile al credito attraverso specifici servizi e soluzioni che consentano ai consumatori di verificare la solvibilità creditizia, monitorare le informazioni di credito e proteggersi dalle frodi creditizie e dai rischi informatici.

INTELLIGENCE

Gli advanced analytics di CRIF consentono di costruire potenti algoritmi per supportare decisioni informate, sia per istituzioni finanziarie che non, nonché di soddisfare esigenze specifiche attraverso progetti di consulenza personalizzati. L'intelligence capabilities abbraccia un'ampia gamma di servizi, da prodotti e piattaforme standard ad analisi su misura eseguite da oltre 200 data scientist in tutto il mondo.

OUTSOURCING

CRIF ha sviluppato una linea di servizi outsourcing dedicata, che consente da un lato gestione dei processi del credito con soluzioni end-to-end finalizzate all'ottimizzazione complessiva delle attività operative e dall'altro la valutazione degli asset immobiliari, fornendo un supporto qualificato a finanziatori ed investitori.



IL SISTEMA DI CORPORATE GOVERNANCE

Il Gruppo è composto da 88¹ società e il capitale è detenuto per il 90% dai soci fondatori e dal management e per il restante 10% da alcuni istituti di credito. Tra questi ultimi, fin dagli anni '90 nella compagine azionaria sono presenti anche 3 banche di livello internazionale, quali BNL-BNP Paribas, Deutsche Bank e Banco Popolare (la maggiore banca popolare italiana).

La nostra struttura di Corporate Governance è oggi articolata secondo il sistema tradizionale/ordinario, che prevede un'organizzazione in cui le competenze sono ripartite fra: l'assemblea degli azionisti, gli amministratori, il collegio sindacale e la società di revisione.

L'ASSEMBLEA DEI SOCI

L'assemblea dei soci rappresenta il cuore della società per azioni, poiché ne è l'organo deliberativo interno nel quale si forma la volontà della società stessa, mediante funzioni deliberative nelle materie ad essa riservate dalla legge e dallo statuto. Attraverso l'assemblea vengono nominati i componenti degli altri organi.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione della capogruppo CRIF S.p.A è l'organo collegiale al quale è affidata la gestione ordinaria e straordinaria delle società nei limiti e nel rispetto dell'oggetto sociale e ha il compito di rappresentare la società stessa nei confronti dei terzi. È stato rinnovato a maggio 2023 e si compone di nove membri, con una presenza del genere femminile pari al 22%. Tutti i membri del CdA hanno un'età superiore ai 50 anni.

Il Presidente del CdA è anche Amministratore Delegato. Gli altri membri del CdA non sono esecutivi, né indipendenti.



¹ Di cui 3 società acquisite nel corso del 2022 ed escluse dalla rendicontazione non finanziaria (INNOLVA S.p.A, Innolva Relazioni Investigative S.r.l., Comas S.r.l.)

Il CdA viene rinnovato ogni 3 anni, come previsto dal Codice Civile..

Ai sensi dell'art. 18 dello Statuto Sociale gli amministratori vengono nominati dall'assemblea sulla base di liste presentate dagli azionisti, nelle quali i candidati dovranno essere elencati mediante un numero progressivo.

Le liste presentate dovranno essere depositate presso la sede sociale, almeno 10 giorni prima di quello fissato per l'assemblea in prima convocazione.

Ogni azionista potrà presentare o concorrere alla presentazione di una sola lista ed ogni candidato potrà presentarsi in una sola lista a pena di ineleggibilità. Avranno diritto di presentare le liste soltanto gli azionisti che, da soli o insieme ad altri azionisti, rappresentino almeno il tre per cento delle azioni aventi diritto di voto nell'assemblea ordinaria. Al fine di comprovare la titolarità del numero di azioni necessario alla presentazione delle liste, gli azionisti dovranno presentare e/o recapitare presso la sede sociale, con almeno cinque giorni di anticipo rispetto a quello fissato per l'assemblea in prima convocazione, copia della documentazione comprovante il diritto a partecipare all'assemblea.



II COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale della capogruppo CRIF S.p.A è l'organo di vigilanza presente nelle società ed è composto da 5 membri (3 effettivi e 2 supplenti), nominati dall'Assemblea per un triennio e rieleggibili. Il Collegio Sindacale è stato rinnovato a Maggio 2021.

SOCIETÀ DI REVISIONE

La Società incaricata della revisione legale dei conti è tenuta per legge a verificare la regolare tenuta della contabilità e la corretta rilevazione dei fatti di gestione nelle scritture contabili, nonché la conformità del bilancio d'esercizio e consolidato alle norme che ne disciplinano la redazione. Deve inoltre verificare la rappresentazione corretta e veritiera in tali documenti della situazione patrimoniale e finanziaria e del risultato economico dell'esercizio, esprimendo al riguardo un giudizio sia sul bilancio che sulla coerenza delle relazioni sulla gestione, con il bilancio stesso.

La Società di Revisione in carica è la Società KPMG S.p.A. nominata dall'Assemblea degli Azionisti della CRIF S.p.A in data 18/05/2022.

	Numero di membri del CdA	Percentuale
 Uomini	7	78%
 Donne	2	22%
<30	0	
30-50	0	
>50	9	100%

GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

Il Gruppo CRIF ha avviato a partire dal 2020 un percorso di identificazione e rendicontazione delle attività e degli impatti economici, sociali e ambientali e delle attività sulla comunità degli stakeholders, al fine di promuovere l'impegno del Gruppo nel contribuire allo sviluppo sostenibile, attraverso iniziative concrete e condivise a tutti i livelli dell'organizzazione, a partire dai vertici.

L'Amministratore Delegato ed il Top Management indirizzano la Governance di Sostenibilità, integrando i fattori ESG nelle strategie aziendali e nei processi decisionali che portano alla creazione di valore per gli stakeholders appartenenti all'ecosistema in cui il Gruppo CRIF si inserisce. In particolar modo, i vertici dell'organizzazione sono coinvolti nelle attività di indirizzo che riguardano:

- Supervisione, approvazione e monitoraggio della Strategia di Sostenibilità, dei valori, della mission, delle politiche e degli obiettivi ad essa collegati.
- Definizione delle linee guida sulle tematiche ESG
- Identificazione degli impatti e dei temi materiali per l'organizzazione
- Revisione delle informazioni incluse all'interno del Report di Sostenibilità

Le attività operative legate alla sostenibilità sono affidate al dipartimento delle Risorse Umane, tramite il team HR Social Responsibility, il quale svolge come compiti rilevanti:

- La predisposizione e la redazione del report di sostenibilità
- La definizione e il monitoraggio dei KPI di valutazione degli impatti
- Il coordinamento delle funzioni chiave da coinvolgere nell'attuazione della CRIF ESG Strategy
- La progettazione di iniziative di sensibilizzazione interne ed esterne
- L'integrazione dei fattori ESG nelle politiche di gestione delle risorse umane
- Attività di stakeholder engagement

Inoltre, nel 2021 CRIF Italia si è dotata di una rete di 30 Sustainability Ambassador nominati dall'azienda, al fine di divulgare all'interno del Gruppo la cultura della Sostenibilità. L'obiettivo della rete di Sustainability Ambassador, composta da referenti di differenti funzioni aziendali, è sviluppare progetti concreti incentrati sulla sostenibilità e legati alla funzione di appartenenza e diffondere i valori della sostenibilità mediante attività di formazione e comunicazione rivolte ai dipendenti.

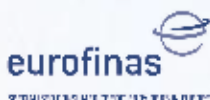
Coerentemente con gli obiettivi posti nel Report di Sostenibilità 2021, CRIF ha ampliato la rete di Sustainability Ambassador a livello Global, tramite il coinvolgimento di rappresentanti dei principali mercati in cui l'azienda opera. Grazie al coinvolgimento dei referenti HR locali, sono stati identificati 22 Global Sustainability Ambassador provenienti da 20 Paesi in cui CRIF è presente e a partire dal primo quarter 2023 sono stati avviati i workshop periodici volti a definire le priorità e progettualità concrete, per l'attuazione della CRIF ESG Strategy a livello Corporate.

IL NETWORK INTERNAZIONALE DI SETTORE

Da sempre CRIF investe su best practice e certificazioni in materia di qualità, innovazione e sicurezza e oggi è membro riconosciuto di associazioni e organizzazioni di settore a livello globale:



ACCIS: CRIF è socio fondatore e Full Member di ACCIS, l'Associazione internazionale dei fornitori di informazioni sul credito al consumo, nata a Dublino nel 1990.



EUROFINAS: CRIF è membro associato di Eurofinas, la Federazione Europea delle associazioni degli operatori finanziari che raccoglie i fornitori di credito al consumo nell'Unione Europea e riunisce associazioni di tutto il continente che rappresentano società finanziarie e banche specializzate.



ECBC: CRIF è membro dell'European Covered Bond Council (ECBC), la piattaforma europea che riunisce gli operatori del mercato obbligazionario dei covered bond. Fondata nel 2004 dall'European Mortgage Federation (EMF).



ASSOVIB e TEGoVA: CRIF è socio fondatore di ASSOVIB, l'Associazione che rappresenta le principali società italiane che offrono al mondo bancario servizi di valutazione nell'ambito dei collateral immobiliari. ASSOVIB è a sua volta Membro del Board di TEGoVA (The European Group of Valuers' Associations), l'Associazione non profit che raggruppa 63 associazioni di valutatori di 35 Paesi. TEGoVA è responsabile degli European Valuation Standards, indicati dalla Banca Centrale Europea come standard di riferimento nell'ambito dell'Asset Quality Review.



FIABCI: CRIF è membro dell'International Real Estate Federation (FIABCI), la Federazione delle associazioni immobiliari mondiali che rappresenta un punto di incontro di imprenditori e professionisti dell'intero mercato immobiliare. FIABCI è stata fondata a Parigi nel 1948.



CETIF: CRIF aderisce a CETIF, il Centro di ricerca costituito nel 1990 presso l'Università Cattolica di Milano che realizza studi e promuove ricerche sulle dinamiche di cambiamento strategico e organizzativo nei settori finanziario, bancario e assicurativo.



UNIREC: CRIBIS Credit Management, la società del Gruppo CRIF specializzata nella gestione in outsourcing dei crediti insoluti, aderisce a UNIREC, l'associazione che aggrega le imprese dei servizi a tutela del credito, a sua volta membro di FENCA, la Federazione Europea delle Associazioni Nazionali del comparto.



FEBIS: CRIF è membro di FEBIS (Federation of Business Information Service), la federazione che comprende più di 80 membri in tutto il mondo che operano nella fornitura di business information e di servizi di recupero crediti sia a livello nazionale che internazionale.



ANCIC: CRIF è membro di ANCIC (Associazione Nazionale tra le Imprese di Informazioni Commerciali e di Gestione del Credito). Le aziende associate ad ANCIC si occupano della raccolta, dell'analisi e della valutazione dei dati economici e finanziari delle imprese italiane. La finalità dell'associazione è offrire ai propri clienti una corretta valutazione sulla solvibilità o capacità economica delle aziende con le quali hanno rapporti commerciali.



CRIF è membro dell'**Associazione T6** (Tavolo di studio sulle Esecuzioni Italiane) che si pone come obiettivo quello di elaborare e diffondere spunti, dati e riflessioni con lo scopo di contribuire, in tempi rapidi, ad una maggiore efficienza del settore delle espropriazioni immobiliari.



BIIA: CRIF è membro di BIIA, Associazione del settore delle business information nata nel 2005 a Hong Kong.



European AVM Alliance: CRIF è membro della European AVM Alliance, formata da alcuni dei principali provider dei servizi AVM in Europa. Lo scopo è assicurare che il valore degli AVM sia compreso sia dai potenziali clienti sia dalle istituzioni, promuovendo la trasparenza e la coerenza degli standard AVM in tutta Europa.



ICC Italia: CRIF è Associato del Comitato Nazionale Italiano della Camera di Commercio Internazionale, la più grande organizzazione mondiale delle imprese, che promuove un sistema aperto di commercio ed investimenti internazionali, supportando i professionisti e le imprese nell'affrontare le sfide e cogliere le opportunità della globalizzazione.



IFAB: CRIF è socio IFAB (International Foundation Big Data and Artificial Intelligence for Human Development), nata per consolidare ed integrare le competenze scientifiche e tecnologiche disponibili in Italia, sostenendo il rilancio dell'intero sistema riproduttivo.



IIA – Italian InsurTech Association: CRIF è socio costituente IIA, l'associazione che unisce tutte le aziende e i professionisti fautori di un processo di applicazione massiva delle nuove tecnologie all'industria assicurativa italiana.



RICS: CRIF Services e CRIF Real Estate Advisory, società del Gruppo CRIF, sono società “RICS regulated”. Con tale qualifica si sancisce l’adesione ai principi che RICS promuove a livello globale: trasparenza, etica e competenza. RICS è leader mondiale nelle qualificazioni e definizione degli standard internazionalmente condivisi in tutte le aree real estate.



SME Finance Forum: CRIF è membro dello SME Finance Forum, il quale gestisce una rete di membership globale che riunisce istituti finanziari, aziende tecnologiche e istituzioni per lo sviluppo finanziario con l’obiettivo di condividere conoscenze, dare impulso all’innovazione nel settore e promuovere la crescita delle PMI



WOA – World of Open Account: CRIF è un membro fondatore del WOA, la community Peer-to-Peer che rappresenta il punto di incontro per tutti i players nell’ecosistema dell’Open Account Finance. Woa è una realtà collaborativa in cui aziende e professionisti possono condividere competenze e conoscenze per sviluppare attività commerciali, esporre le loro esperienze, proporre spunti ed idee, partecipare a webinars ed altre iniziative collettive.



ASSBB: CRIF è amica di ASSBB, l’associazione per lo Sviluppo degli Studi di Banca e borsa, la cui missione è stimolare l’interesse del mondo accademico e della ricerca per gli studi economici, finanziari e soprattutto bancari al fine di aumentare la conoscenza e lo sviluppo professionale degli operatori dell’industria bancari.

Etica ed integrità nei processi aziendali



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO E RISK MANAGEMENT



Da sempre CRIF rivolge la massima attenzione e investe costantemente sui temi della **qualità** e della **sicurezza**, componenti essenziali della propria mission e parte integrante del sistema di valori e della cultura aziendale.

Il Gruppo CRIF ha implementato un **Sistema di Gestione Integrato** documentato attraverso policy e procedure, che attua e mantiene aggiornate mediante attività di audit interno, monitora con continuità attraverso l'applicazione di specifiche metriche, migliora attraverso progetti di *continuous improvement*.

Il Sistema di Gestione Integrato gode di un set di certificazioni correlate al fine di dotarsi di un efficace ed efficiente strumento per il governo e l'organizzazione interna dei processi e delle proprie risorse, nella continua ricerca della soddisfazione delle esigenze dei clienti, terze parti e dei vari soggetti che entrano in contatto con l'azienda.

Nell'ambito del mantenimento del sistema di gestione integrato, CRIF garantisce una serie di attività periodiche e misure di sicurezza logica, fisica ed organizzative.

CRIF per garantire un adeguato governo e il miglioramento continuo ha definito un organo chiamato Quality & Security Forum, che ha il compito di approvare le linee strategiche, le politiche e le normative di sicurezza relative alla protezione dei dipendenti e dei sistemi informativi aziendali.

ATTIVITÀ DI CONTROLLO DEL QUALITY & SECURITY FORUM

Applicazione della normativa
in materia di trattamento dei
dati personali



Qualità e sicurezza delle
informazioni

Business Continuity

Salute e sicurezza dei
lavoratori

QUALITÀ CERTIFICAZIONE ISO 9001:2015

Un sistema di gestione per la qualità certificato è un requisito determinante per condurre i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione dei prodotti e nell'erogazione dei servizi. Il tutto finalizzato a ottenere la massima soddisfazione dei propri clienti.

Società certificate: CRIF S.p.A., CRIF Services S.p.A., CRIBIS Credit Management S.r.l., CRIBIS D&B S.r.l., CRIF REAL ESTATE ADVISORY S.r.l. e CRIF Ratings S.r.l.

SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI - CERTIFICAZIONE ISO 27001:2013

In materia di tutela delle informazioni lo standard di riferimento per CRIF è l'ISO 27001, il quale definisce i requisiti per la realizzazione e la successiva certificazione di un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI), espressione con la quale si identifica una logica di gestione della sicurezza basata sulla definizione di processi strutturati, sull'attribuzione di chiare responsabilità e sull'identificazione di procedure operative.

Società certificate: CRIF S.p.A.

SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI CERTIFICAZIONE ISO 45001:2018

Standard riconosciuto a livello internazionale che fornisce l'indirizzo corretto per formalizzare e strutturare la gestione del rischio, la gestione della conformità legislativa (decreto legislativo 81/2008 e successive modifiche), la diffusione di pratiche di lavoro più sicure e la valutazione delle prestazioni di sicurezza e di salute dei lavoratori.

Le società certificate: CRIF S.p.A, CRIF Services S.p.A, CRIBIS Credit Management S.r.l e CRIBIS D&B S.r.l.

ETICA E INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA DEL BUSINESS

Il Sistema di Governance del Gruppo CRIF si basa sui principi di **integrità, onestà, correttezza** e rispetto delle leggi applicabili, racchiusi all'interno del **Codice di Condotta, introdotto a livello Corporate in tutte le società del Gruppo sin dal 2010.**

In tale ottica il Codice di Condotta ha come obiettivo principale quello di improntare le condotte di ogni stakeholder sia interno, tra cui i componenti degli organi societari, dipendenti ed i collaboratori, che esterno, tra cui i partner, i fornitori ai principi di **diligenza, correttezza e lealtà**, nonché ai **Valori** e alla **Mission** aziendale.

Il Gruppo CRIF all'interno del Codice di Condotta pone particolare attenzione alla prevenzione di qualsiasi comportamento che possa implicare un conflitto di interesse, indicando con puntualità i diversi comportamenti che rappresentano una violazione del Codice di Condotta e descrivendo in concreto

le potenziali situazioni che potrebbero generare un conflitto di interesse. Inoltre sono descritte le misure organizzative, le procedure e le funzioni coinvolte, per la gestione di eventuali casi di conflitto di interesse.

L'obiettivo è sviluppare un modello di business e relazioni che si basino sulla trasparenza e l'integrità. Il contenuto del documento è sottoposto a revisione periodica, per garantire che i principi espressi siano sempre aggiornati e integrati rispetto alle evoluzioni del business e del contesto in cui CRIF opera.

Al fine di rendere effettiva l'applicazione dei principi e dei valori contenuti nel Codice di Condotta, CRIF si è dotata di procedure interne volte da un lato a portare a conoscenza degli stakeholders sia interni che esterni il contenuto stesso del Codice di Condotta e dell'altro a garantire l'applicazione.

Training & Awareness procedure

Attività di comunicazione e di formazione differenziate a seconda del ruolo e della responsabilità dei destinatari.

Assegnazione di un corso obbligatorio da svolgersi in fase di onboarding per tutti i nuovi assunti volto ad agevolare la comprensione dei principi contenuti nel Codice di Condotta e prodromico alla firma per presa visione ed accettazione del Codice stesso.

Grievance Procedure

Procedura interna di reclamo che permette la segnalazione di qualsiasi irregolarità e/o comportamenti illeciti, commissivi o omissivi che possano costituire violazioni, anche sospette, dei principi sanciti nel Codice di Condotta di Gruppo.

Tutti gli aspetti della procedura vengono trattati in modo confidenziale e qualora si riscontri una violazione dei suddetti principi del Codice di Condotta, è prevista l'applicazione delle opportune azioni disciplinari.

LA TRASPARENZA NEI PROCESSI DI RATING – CRIF RATING AGENCY

CRIF Ratings è l'agenzia di rating del credito del Gruppo CRIF con sede in Italia, sottoposta alla sorveglianza di **ESMA** (European Securities and Markets Authority) ed autorizzata dal dicembre 2011 ad assegnare rating a imprese non finanziarie residenti nell'Unione Europea sotto forma di rating dell'emittente e dell'emissione obbligazionaria.

Al fine di garantire trasparenza nei processi di valutazione e produzione dei giudizi di affidabilità, rating solicited e unsolicited, CRIF ha adottato un **Codice di Comportamento** specifico con l'obiettivo di **tutelare** gli utenti coinvolti nell'attività di valutazione ed emissione dei rating di credito e **garantire** una corretta gestione delle informazioni pubbliche e/o di

natura confidenziale, incluse le informazioni ricevute dall'Entità Valutata nell'ambito dell'emissione dei rating solicited, utilizzate nella valutazione ed emissione dei rating di credito.

CRIF Rating inoltre ha introdotto un'apposita **politica al fine di prevenire qualsiasi conflitto di interesse effettivo e potenziale** che possa verificarsi con riferimento all'attività di emissione dei rating di CRIF S.p.A., ai suoi dirigenti, manager, analisti di rating, dipendenti o qualsiasi altra persona fisica i cui servizi siano messi a disposizione o siano sotto il controllo di CRIF o di qualsiasi persona controllata da CRIF, direttamente o indirettamente.

IL CONTRASTO ALLA CORRUZIONE

Il Gruppo CRIF ha un approccio di tolleranza zero nei confronti di ogni forma di corruzione e adotta politiche volte a prevenire l'insorgere di situazioni potenzialmente rischiose, attraverso l'implementazione di idonei sistemi anticorruzione. CRIF richiede non solo alle proprie persone, ma anche a tutti i propri partner, di condividere gli stessi valori e principi. Nell'ambito della politica di anticorruzione applicata dall'azienda, per corruzione si deve intendere:

“qualsiasi comportamento che prevede l'ottenimento del profitto attraverso l'uso scorretto di favori professionali o altri incentivi, compresi offerte e pagamenti impropri ai o dai dipendenti del Gruppo”

La Politica si applica a tutto il personale con qualsiasi tipo di contratto di lavoro, in qualsiasi società o entità legale del Gruppo e in generale a tutti coloro che agiscono nel nome, per conto o nell'interesse del Gruppo e che intrattengono relazioni d'affari e professionali con esso e copre:

- Tangenti
- Regali e/o ospitalità
- Pagamenti
- Contributi di beneficenza
- Situazioni personali/familiari a rischio

Ognuno ha la responsabilità di evitare qualsiasi comportamento che possa dar luogo o suggerire un conflitto di interessi tra la propria attività e quella di CRIF, pertanto in caso di conflitto di interessi o se un Destinatario ritiene che una situazione possa comportare o portare a un conflitto di interessi, è tenuto a segnalarlo al proprio Responsabile e/o alle Risorse Umane al fine di risolvere la situazione in modo equo e trasparente. La politica anticorruzione di CRIF segnala quali sono i comportamenti severamente vietati ed invita a prestare attenzione ad alcune situazioni, descritte nel Codice di Condotta, che possono far sì che si verifichi un conflitto di interesse. Al fine di prevenire il verificarsi di tali situazioni, durante la fase di assunzione è previsto un obbligo per i nuovi assunti di accettare il Codice di Condotta contenente questi principi e un obbligo per i fornitori di firmarlo a conclusione degli accordi commerciali.

Tutti i dipendenti CRIF sono tenuti a seguire una formazione specifica sul contenuto del Codice di Condotta e, al momento dell'assunzione, ricevono oltre al Codice di Condotta, il manuale HR Handbook

dove vengono ribaditi i comportamenti regolamentati e non tollerati, nonché la descrizione delle procedure disciplinari applicabili nelle ipotesi di violazione di tali regole e principi. Infatti qualsiasi violazione della Politica aziendale sull'anticorruzione che abbia gravi ripercussioni legali e di reputazione e che possa causare danni materiali al Gruppo, può comportare un'azione disciplinare.

Per rafforzare la propria politica di anticorruzione CRIF ha adottato anche una specifica **Policy Anticorruzione** che trova applicazione a tutto il personale operante all'interno del Procurement Department, a tutti i livelli e gradi (a tempo indeterminato, a tempo determinato o temporaneo), nonché a consulenti, appaltatori, tirocinanti e a qualsiasi persona che esegue/è incaricata delle attività di approvvigionamento, ovunque si trovi. Lo scopo di questa policy è stabilire controlli per garantire il rispetto di tutte le norme anticorruzione e che l'attività del Procurement Department del Gruppo CRIF sia condotta in modo socialmente responsabile. Un comportamento proattivo è richiesto nel caso di regali e/o ospitalità ricevuti, con obbligo da parte dei dipendenti di registrare ogni omaggio o ospitalità ricevuti in un registro personale soggetto a revisione del Manager; in tutti i casi di pagamento per conto di CRIF, si richiede di verificare se l'importo richiesto sia proporzionato ai beni o ai servizi forniti e di fornire una ricevuta che specifichi il motivo del pagamento.

Nel 2016 è stata poi introdotta la policy aziendale **“OFAC & Anti-Money Laundering Compliance Policy”**, volta a definire le regole di condotta a cui le diverse funzioni del Gruppo devono aderire al fine di prevenire l’uso del sistema finanziario per finalità di riciclaggio o di finanziamento al terrorismo. La policy si applica a chiunque sia coinvolto, anche indirettamente, in processi aziendali che comportano flussi finanziari in entrata o in uscita ed elenca una lista di possibili indicatori di anomalie e di elementi di rischio nello svolgimento delle proprie attività da notificare obbligatoriamente alla funzione Internal Auditing ogniqualvolta si presentino. Inoltre, è assolutamente vietato:

- Instaurare qualsiasi tipo di rapporto con soggetti di dubbia reputazione;
- Porre in essere comportamenti che, pur non costituendo di per sé reato, possano potenzialmente diventarlo o essere considerati tali.

Viene invece espressamente raccomandato di:

- Supportare tutti i movimenti di denaro, in entrata e in uscita, di adeguata documentazione;
- Formalizzare adeguatamente i contratti e gli accordi;
- Eseguire le transazioni infragruppo nel rispetto delle normative vigenti e delle procedure applicabili;
- Rendere tracciabile e ricostruibile in qualsiasi momento ogni movimento di denaro.

Al fine di garantire e promuovere l’adozione di comportamenti trasparenti, le politiche anticorruzione sono state comunicate a tutti i dipendenti del Gruppo CRIF e ad oggi non si sono registrati casi di provvedimenti disciplinari connessi ad episodi di corruzione, né sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti in relazione a fenomeni di corruzione.

Infine nel corso del 2022 il Gruppo CRIF, con l’obiettivo di garantire i valori di integrità e comportamento etico espressi nel proprio Codice di Condotta e di adempiere agli obblighi previsti dalla normativa europea sul Whistleblowing (Direttiva UE n. 2019/1937), ha previsto per il 2023 il lancio della Business Ethics Policy su scala globale. La Policy ha come fine quello di informare, supportare e proteggere chiunque intenda segnalare potenziali violazioni di leggi e/o regolamenti, riportando come ipotesi i casi di corruzione, frode, crimini finanziari, discriminazione e conflitti di interesse.



CYBERSECURITY: TUTELARE LA SICUREZZA E L'INTEGRITÀ DEI DATI

CRIF è una società specializzata in sistemi di informazioni creditizie e di business information, in cui i processi di raccolta, analisi ed elaborazione dei dati costituiscono le *core activities* dei prodotti e dei servizi offerti dal Gruppo.

Per questo motivo, la sicurezza dei dati trattati e la Cybersecurity sono temi fondamentali per il Gruppo CRIF, il quale ha adottato una Privacy Policy resa in conformità a quanto previsto dal Regolamento UE sulla protezione dei dati personali n. 679/2016 (GDPR) ed ha ottenuto già nel 2003 la certificazione “Sicurezza delle informazioni **ISO 27001:2013**” dall’ente certificatore DNV, il quale definisce i requisiti per la realizzazione e la successiva certificazione di un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI), espressione con la quale si identifica una logica di gestione della sicurezza basata sulla definizione di processi strutturati, sull’attribuzione di chiare responsabilità e sull’identificazione di procedure operative.

La presenza di un SGSI ha l’obiettivo di proteggere i dati dalle minacce interne ed esterne al fine di garantire l’integrità dei dati, la riservatezza e la disponibilità e garantire ai clienti, siano essi istituzioni di credito, società o cittadini privati, che CRIF abbia adottato adeguati processi e misure interne per proteggere le loro informazioni e per minimizzare qualsiasi potenziale rischio di sicurezza.

In linea con la normativa in materia di privacy, è stato nominato un **Data Protection Officer (DPO)** che ha la responsabilità di supervisionare l’intero processo connesso al trattamento di dati personali e all’analisi dei rischi privacy, di monitorare l’osservanza delle norme in materia di protezione dati personali, fornire consulenza e supporto nei confronti del Titolare del trattamento sulle tematiche aventi a oggetto la protezione dei dati personali. Il DPO opera a livello di Gruppo e si avvale del supporto di uffici specializzati che periodicamente mettono in atto un processo volto all’identificazione dei rischi cui è sottoposta l’attività aziendale (Risk Analysis) e all’implementazione tempestiva degli interventi e delle contromisure che si possono rendere necessarie per ridurre o mitigare i rischi rilevati (Risk Management).

A tal proposito il Gruppo CRIF dispone di un set di policy e procedure che garantiscano alti livelli di cyber ed information security e che rispettino i principi normativi di privacy by design e privacy by default, in linea con l’UE Regulation 2016/679 (“GDPR”). Per ogni servizio CRIF usufruito, viene fornita agli utenti un’apposita e dettagliata informativa ai sensi degli articoli 13 e/o 14 del GDPR e ciascun trattamento di dati personali

è posto in essere sulla base di uno dei presupposti di legittimità di cui all’art. 6 del GDPR. I dati sono trattati in modo lecito, secondo correttezza, in modo tale da garantirne la sicurezza e la riservatezza, secondo le previsioni del GDPR e di tutte le altre leggi applicabili.

Qualora l’utente avesse domande riguardo al trattamento dei propri dati personali o intendesse esercitare uno dei diritti di cui agli artt. 15 e ss. del GDPR, l’azienda mette a disposizione dei contatti email e pec attraverso cui è possibile contattare il DPO. Nel caso in cui sia stata commessa una violazione del trattamento dei dati personali, è possibile proporre un reclamo al Garante per la Protezione dei dati personali, seguendo le istruzioni sul sito.

Il Gruppo CRIF si è inoltre dotato di un **Security Committee** che si occupa di identificare e se necessario definire le opportune azioni mitigative per la gestione di eventuali criticità relative all’information security. I componenti del Security Committee, si riuniscono con cadenza mensile, ed inoltre periodicamente è prevista un’attività di reporting al Comitato di Direzione da parte del rappresentante del Security Committee, il CIO.

Più nello specifico il Security Committee:

- Supporta nella definizione della documentazione inerente alla sicurezza delle informazioni, tra cui l’information security policy, e, se necessario, su eventuali altre normative applicabili;
- Supporta nell’elaborazione e nella modifica dei piani di emergenza e nella gestione della crisi;
- Gestisce e coordina il processo di sicurezza delle informazioni dell’azienda e monitora il coinvolgimento dei fornitori esterni di servizi informatici;
- Verifica l’attuazione delle misure di sicurezza delle informazioni da parte delle funzioni aziendali;
- Partecipa attivamente ai progetti IT;
- Fornisce consulenza su tutte le questioni relative alla sicurezza delle informazioni;
- Coordina le attività di training e sensibilizzazione per i temi riguardanti la sicurezza delle informazioni.

Inoltre, ogni dipendente del Gruppo CRIF riceve un’adeguata formazione in merito al trattamento dei dati personali attraverso il corso “CRIF GDPR Training Session” erogato nella piattaforma e-learning aziendale e attraverso dei corsi in aula che consentono di riconoscere i principali rischi e prevenire eventuali attacchi alla sicurezza dei dati.

L'INTEGRAZIONE DEI FATTORI ESG ALL'INTERNO DELLA SUPPLY CHAIN

Conoscere la propria filiera e la propria catena del valore è uno degli impegni dell'agenda di sostenibilità del Gruppo CRIF, che in continuità con gli anni precedenti ha portato avanti il proprio percorso di sensibilizzazione interna sul tema della sostenibilità nei confronti dei fornitori, organizzando un training strategico rivolto al focal point dei fornitori delle società italiane e tedesche, al fine di iniziare ad omogeneizzare le conoscenze interne locali e assicurare una concertazione tra mission e sostenibilità a livello globale.

Il Global Procurement CRIF basa la propria condotta sul Codice Etico interno ed agisce in conformità con la procedura "Gestione Fornitori Suppliers Management". Essa definisce le modalità operative e le responsabilità per assicurare che il prodotto/servizio acquistato sia conforme ai requisiti specificati, sia attraverso la selezione, valutazione e gestione nel tempo dei Fornitori, sia mediante le informazioni contenute negli Ordini di Acquisto in modo da definire completamente i requisiti della fornitura. Inoltre, definisce una procedura necessaria per garantire il rispetto delle norme di qualità, sicurezza delle informazioni e dei lavoratori.

Le società italiane del Gruppo CRIF acquistano il 95% circa del proprio spending globale sul territorio nazionale. Essendo CRIF una società che utilizza servizi e prodotti globali, ed essendo essa stessa rivolta al mercato globale, alcuni acquisti sono necessariamente effettuati centralmente dall' Headquarter a livello internazionale.

In ottica ESG permane il focus sulla comprensione dello stato di maturità dei propri fornitori rispetto alle tematiche di sostenibilità e più nello specifico l'integrazione dei fattori ambientali, sociali e di governance nella valutazione dei fornitori in fase di qualifica, attraverso il questionario Synesgy.

Synesgy è infatti la digital platform globale del Gruppo CRIF che, tramite la compilazione di un questionario da parte delle aziende, permette di rilevarne l'impegno verso i temi ambientali, sociali e di Governance.

LA CRIF GREEN PROCUREMENT POLICY

Nel 2022 è stata lanciata la Green Procurement Policy che definendo linee guida comuni per i fornitori del Gruppo CRIF, si pone l'obiettivo di promuovere l'impegno verso i valori e i principi dello sviluppo sostenibile, attraverso tutta la catena di fornitura. La Green Procurement Policy deve infatti essere firmata per presa visione e accettazione da parte di tutti i fornitori.

La policy si basa su tre pilastri:

- **Corporate Integrity:** il rispetto dei requisiti normativi, dell'integrità e dell'onestà e la lotta all'anticorruzione
- **La tutela dell'ambiente** attraverso il controllo e la minimizzazione degli impatti ambientali
- **Il rispetto dei diritti umani** attraverso un approccio di zero tolerance verso qualsiasi forma di discriminazione, lavoro minorile o forzato ed assicurando adeguate condizioni di lavoro verso i propri collaboratori.

Sono 1590 i fornitori invitati sulla piattaforma Synergy sul totale di 1664 dei fornitori che collaborano con le società Italiane del Gruppo CRIF. Procurement ha inoltre deciso di rendere necessaria la compilazione del questionario Synergy nel proprio processo di qualifica sottoponendo a registrazione al portale il 100% dei nuovi fornitori acquisiti nel corso dell'anno.

Grazie ai questionari compilati dai fornitori italiani, Procurement ha definito una roadmap di affiancamento dei propri fornitori strategici, al fine di innescare un circolo virtuoso nella gestione sostenibile dei flussi di fornitura. Il processo di registrazione sul portale è stato intrapreso regolarmente in Germania, Austria e Svizzera e prosegue in conformità con il programma portando alla certificazione di una crescente porzione di fornitori. Tra gli obiettivi futuri vi è il completamento della mappatura di tutte le società del Gruppo servite a livello Corporate entro il 2023.

Stante la natura del business, particolare focus è destinato ai fornitori di classi merceologiche ritenute dal Gruppo critiche quali:

- fornitori di Hardware: Server, storage, apparati di rete
- fornitori di connessione
- fornitori sviluppo di Software
- forniture tramite Contratti di appalto

Per i fornitori non appartenenti alle classi merceologiche critiche e/o gestiti tramite contratto di appalto, il processo viene eseguito ma si rende più semplice poiché la selezione avviene per parametri di costo, qualità e sicurezza delle informazioni e dei lavoratori.



Per le classi merceologiche critiche uno strumento ampiamente utilizzato, sia dalle società italiane che da quelle estere, per la scelta del fornitore, è CRIBIS X che ne valuta la stabilità finanziaria. Tale soluzione del Gruppo permette infatti di gestire l'intero portafoglio fornitori confrontando rapidamente esposizione ed affidabilità e fornendo alert ad ogni variazione degli indici calcolati. Tra le altre informazioni disponibili permette peraltro di avere evidenza di:

- Veridicità ed esattezza dei dati societari
- Compagine sociale con dettaglio di tutti i soci
- Settore d'attività e attività core descritte nell'atto costitutivo
- Banche utilizzate dalla società
- Dati di bilancio depositati e rispettivi indici calcolati
- Indicatore Eventi legali e/o Speciali
- Storia e comparazione settoriale del D&B Failure Score
- Dati Finanziari
- Solvibilità del fornitore

In caso di erogazione di servizi di consulenza, la qualifica e il monitoraggio dei propri fornitori, sia italiani che esteri, a livello corporate, prevede attualmente controlli al fine di verificare che siano in possesso delle certificazioni necessarie per la salute e la sicurezza dei lavoratori. Le verifiche sono finalizzate ad accertarsi, tra le altre cose, che:

- Le tariffe applicate salvaguardino i lavoratori in termini di corrispettivi
- Il pagamento dei loro salari e dei loro contributi sia puntuale
- Si preveda il riconoscimento economico ai lavoratori nel caso di lavoro straordinario e/o festivo.

Procurement supporta l'organizzazione anche nella gestione dei contratti di appalto che presentano per loro natura complessità dovute anche alla necessità di verifica degli obblighi normativi, degli adempimenti previsti e delle responsabilità definite per la loro gestione. Come azienda committente degli appalti, CRIF deve adempiere agli obblighi previsti dall'art. 26 del D. Lgs. n. 81/08 ed anche Il Decreto Fiscale 2020 (art. 17-bis del D. Lgs. 241/1997 introdotto dall'art. 4 D.L. 124/2019 conv. da L. n. 157/2019).

Nel caso di attività esternalizzate, vengono anche fatte azioni di richiesta e raccolta periodica o alla scadenza del documento (ove sussista una data) di certificazioni mirate alla verifica del rispetto della 14001 e audit presso i fornitori stessi per la verifica dell'effettivo rispetto

di quanto la norma prevede. Nel caso di acquisto di prodotti, viene verificato sia in fase preventiva che in fase di consegna che gli stessi siano in possesso delle certificazioni ambientali necessarie e che le stesse siano conformi.

Annualmente poi i fornitori vengono valutati dai clienti interni, tra l'altro, su parametri di qualità di servizio, flessibilità, tempestività oltre che sui costi ancillari di fornitura, quali il costo di gestione amministrativa e commerciale. Attraverso una survey informatizzata vengono raccolte le performance dei fornitori considerati critici, attribuendogli un punteggio che fluisce nello scoring del fornitore stesso e che identifica anche azioni correttive nel caso d'individuazione di criticità. Dal 2021 la survey ha coinvolto i clienti interni per poter raccogliere i dati, per i fornitori critici, anche delle società estere.

A fine 2022 è stato attivato il Global Procurement Portal (GPP) per le società italiane, i cui fornitori di particolare rilevanza sono stati invitati a completare la registrazione entro il primo quadrimestre del 2023. Entro il 2023 saranno altresì attivate le società dell'area DACH, con il coinvolgimento dei rispettivi fornitori. L'obiettivo è completare l'attivazione delle restanti società del Gruppo CRIF per la fine del 2023/l'inizio del 2024. Il Global Procurement Portal, come strumento per la digitalizzazione dei processi, ha dato avvio:

- alla collaborazione per la sottoscrizione dei contratti utilizzando firme digitali;
- alla dematerializzazione di tutti i documenti di qualifica (DURC, DURF, certificati, ecc.);
- a gare e assegnazioni.

L'analisi di materialità e la CRIF ESG Strategy





STAKEHOLDER ENGAGEMENT

FORNITORI

PARTNER

Istituzioni
Digital Accelerator
Innovation Hub

CLIENTI

Istituti finanziari
Assicurazioni
Imprese
Consumatori

COMUNITÀ

Organizzazioni no profit
Università del territorio

CRIF PEOPLE



CRIF si inserisce all'interno di un ecosistema aperto e dinamico in cui il **dialogo attivo con i propri stakeholders** rappresenta un elemento chiave per comprendere le evoluzioni, le aspettative e le esigenze del mercato ed identificare gli aspetti di responsabilità d'impresa che possono generare significativi impatti economici, sociali e ambientali sulla comunità degli stakeholders.

Il coinvolgimento periodico degli stakeholders, attraverso canali di dialogo diversificati, è fondamentale in quanto permette di orientare la Strategia di Sostenibilità dell'impresa e le azioni CSR, integrando pratiche, strumenti e servizi per sviluppare modelli di business sempre più sostenibili e comunicare il proprio impegno verso le tematiche e le attività ESG. A tal proposito, CRIF ha effettuato un'attività di mappatura rilevando gli stakeholders prioritari sui cui le attività dell'azienda generano un impatto diretto o indiretto e le relative modalità di interazione periodica.

MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDERS E DELLE MODALITÀ DI INTERAZIONE

DIPENDENTI

- Indagini di clima interna per valutare il livello di soddisfazione e benessere aziendale
- Workshop sui temi ESG
- Corsi di formazione e percorsi di sviluppo
- Colloquio di feedback durante il processo di Performance Management
- Assistenza attraverso canali di comunicazione ad hoc
- Intranet aziendale

CLIENTI, CONSUMATORI & PARTNER

- Survey di Customer Satisfaction rivolta a clienti Banca e Impresa
- Eventi dedicati ai clienti (Es. Finance meeting)
- Canali di assistenza dedicati (web chat, operatore call center, sportello URP)
- Questionario di soddisfazione rivolto ai Consumatori presente sul sito CRIF
- Account LinkedIn Corporate

FORNITORI

- Screening ESG attraverso piattaforma dedicata, Synesgy
- Questionari
- Meeting di sensibilizzazione interni sui temi ESG

COMUNITÀ

- Partnership con Università
- Incontri per l'orientamento dei giovani nel mondo del lavoro
- Incontri con le associazioni del territorio
- Percorsi di formazione
- Partecipazione ad eventi organizzati da associazioni ed Istituzioni del territorio
- Osservatori
- Video e Podcast per la promozione dell'educazione finanziaria





L'ANALISI DI MATERIALITÀ

Durante il 2022 CRIF ha avviato il processo di analisi di materialità, in linea con i GRI Standards 2021, con l'obiettivo di identificare e misurare gli impatti negativi e positivi, attuali o potenziali che il Gruppo genera o potrebbe generare verso l'ambiente, la società e le persone. Il confronto con gli Stakeholders sull'identificazione e la prioritizzazione dei temi materiali, ha rappresentato un momento di autoanalisi e presa di coscienza importante per indirizzare la strategia di sostenibilità dell'organizzazione.

Il processo di materialità è stato strutturato in 3 fasi:

ANALISI DEL CONTESTO

Analisi dei principali trend sui temi di sostenibilità (SDGs, SABS, UN Global Compact) analisi di benchmark di settore, prendendo in considerazione competitor e player del mondo finanziario, mercato di riferimento in cui CRIF opera.

Internamente è stata condotta un'analisi, attraverso un workshop con i Sustainability Ambassador Italia, rappresentati delle varie funzioni aziendali, rilevando quali fossero le aree ed i temi ESG di riferimento per CRIF.



IDENTIFICAZIONE DEGLI IMPATTI

Per ciascun tema rilevato, il team di HR Social Responsibility ha identificato, gli impatti negativi o positivi, attuali o potenziali che l'azienda può generare sull'ambiente, la società e le persone.



VALUTAZIONE DEGLI IMPATTI

Questa fase ha previsto il coinvolgimento degli stakeholders, che hanno valutato gli impatti secondo 2 indicatori, attraverso la metodologia condivisa con il team di Risk Management:

- Probabilità di accadimento dell'impatto
- Rilevanza dell'impatto

La valutazione interna ha previsto il coinvolgimento del CEO e della Prima Linea, attraverso un focus group, un momento di confronto diretto e la compilazione di un questionario.

Esternamente CRIF ha condotto delle interviste one-to-one, che hanno visto il coinvolgimento di alcuni rilevanti clienti e fornitori appartenenti all'ecosistema CRIF.



Di seguito si riporta la tabella di raccordo tra temi materiali, impatti e relativa valutazione, che rappresenta l'output del processo di materialità e del contributo degli Stakeholders coinvolti nel processo di assessment:

	TEMA MATERIALE	DESCRIZIONE DELL'IMPATTO	ATTUALE/ POTENZIALE	LIVELLO DI PROBABILITÀ	LIVELLO DI SIGNIFICATIVITÀ	PRIORITÀ DELL' IMPATTO
ENVIRONMENT	CONSUMI ENERGETICI	Miglioramento e efficientamento del sistema energetico da parte del gruppo CRIF con conseguente riduzione dei consumi di energia elettrica grazie all'utilizzo di energia green\rinnovabile	ATTUALE	Probabile	Medio	SIGNIFICATIVO
		Aumento dell'inquinamento ambientale e delle emissioni di gas serra causato dai combustibili fossili (carbonio e petrolio) utilizzati per la produzione dell'energia elettrica	ATTUALE	Poco Probabile	Medio	POCO SIGNIFICATIVO
	CARBON FOOTPRINT	Riduzione delle emissioni di GHG attraverso un sistema di monitoraggio ed efficientamento	ATTUALE	Probabile	Medio	SIGNIFICATIVO
		Emissioni di GHG scope 1, 2 e 3 causate dal gruppo CRIF	ATTUALE	Poco Probabile	Medio	POCO SIGNIFICATIVO
SOCIAL	WELL-BEING AND HEALTH & SAFETY	Aumento dell'attenzione verso i temi di salute e sicurezza, attraverso procedure di monitoraggio dei potenziali rischi, programmi di formazione specifici e periodici e sviluppo di iniziative well-being	ATTUALE	Probabile	Alto	SIGNIFICATIVO
		Aumento del tasso di incidenti a causa della mancata diffusione di una cultura in tema di salute e sicurezza ed aumento dei tassi di insoddisfazione verso il contesto lavorativo dovuto alla mancanza di politiche legate al well-being	POTENZIALE	Poco Probabile	Medio	NON SIGNIFICATIVO
	DIVERSITY AND INCLUSION	Creazione di un clima lavorativo in cui ciascuna risorsa si sente inclusa, valorizzata e libera di esprimere il proprio potenziale, grazie a programmi di formazione e attività di sensibilizzazione	ATTUALE	Probabile	Alto	SIGNIFICATIVO
		Mancanza di un sistema di monitoraggio dei processi di valutazione delle performance e dei processi di rewarding che potrebbe favorire il verificarsi di episodi di discriminazione	POTENZIALE	Poco Probabile	Medio	POCO SIGNIFICATIVO

Identità

ESG strategy

Persone

Comunità

Ambiente

SOCIAL

TEMA MATERIALE	DESCRIZIONE DELL'IMPATTO	ATTUALE\ POTENZIALE	LIVELLO DI PROBABILITÀ	LIVELLO DI SIGNIFICATIVITÀ	PRIORITÀ DELL'IMPATTO
INVESTIMENTO IN TALENTI, FORMAZIONE E PROGETTI DI SVILUPPO	Sviluppo di nuove competenze in linea con le richieste ed i trend di mercato e del potenziale con un focus specifico sui giovani talenti ed aumento del tasso di assunzioni nella fascia di età della generazione Z	ATTUALE	Probabile	Alto	MOLTO SIGNIFICATIVO
	Insoddisfazione dei dipendenti a causa della mancanza di politiche legate alla formazione e alla presenza di piani di crescita per lo sviluppo del potenziale	POTENZIALE	Poco Probabile	Medio	POCO SIGNIFICATIVO
SUPPORTO A COMUNITÀ LOCALI E ASSOCIAZIONI	Investimento nello sviluppo economico e sociale del territorio in cui CRIF opera, favorendone la crescita	ATTUALE	Probabile	Alto	SIGNIFICATIVO
	Mancanza di investimenti sul territorio e conseguente perdita di opportunità di sviluppo dell'imprenditoria locale	ATTUALE	Poco Probabile	Medio	POCO SIGNIFICATIVO
	Alfabetizzazione ed inclusione digitale e finanziaria grazie a campagne divulgative ad hoc	ATTUALE	Probabile	Alto	SIGNIFICATIVO
	Difficoltà di accesso agli strumenti finanziari a causa di assenza di programmi di educazione finanziaria	ATTUALE	Poco Probabile	Medio	POCO SIGNIFICATIVO
SODDISFAZIONE DEI CONSUMATORI	Miglioramento del servizio e del rapporto con i consumatori attraverso analisi di customer satisfaction	ATTUALE	Probabile	Alto	MOLTO SIGNIFICATIVO
	Mancanza di un sistema di rilevazione e ascolto attivo che intercetti le esigenze del consumatore	POTENZIALE	Poco Probabile	Medio	POCO SIGNIFICATIVO
AFFIDABILITÀ E QUALITÀ DEL SERVIZIO	Miglioramento dell'accesso al credito e supporto a clienti e consumatori nel prendere decisioni più consapevoli, attraverso l'offerta di soluzioni e servizi affidabili ed innovativi	ATTUALE	Probabile	Alto	MOLTO SIGNIFICATIVO
	Difficoltà di accesso al credito e perdita di opportunità di business e di investimento a causa della mancanza di una comunicazione trasparente sulle modalità di accesso alle informazioni creditizie e di gestione del rischio creditizio	POTENZIALE	Poco Probabile	Medio	POCO SIGNIFICATIVO

	TEMA MATERIALE	DESCRIZIONE DELL'IMPATTO	ATTUALE\POTENZIALE	LIVELLO DI PROBABILITÀ	LIVELLO DI SIGNIFICATIVITÀ	PRIORITÀ DELL'IMPATTO
SOCIAL	INNOVATION E DIGITALIZZAZIONE	Investimenti in progetti di ricerca e start-up, al fine di favorire lo sviluppo di una imprenditorilità ad alto contenuto tecnologico	ATTUALE	Poco Probabile	Alto	SIGNIFICATIVO
		Mancato sviluppo di un segmento di mercato legato all'innovazione tecnologica con conseguente perdita di competitività e attrattività per il sistema Paese	POTENZIALE	Poco Probabile	Medio	POCO SIGNIFICATIVO
GOVERNANCE	ETICA DEL BUSINESS E ANTICORRUZIONE	Integrità e trasparenza sul mercato e tutela degli utenti del servizio	ATTUALE	Probabile	Alto	MOLTO SIGNIFICATIVO
		Non conformità a leggi, normative, standard esterni e presenza di una condotta non etica del business con conseguenze negative sulla società e l'economia	POTENZIALE	Improbabile	Medio	POCO SIGNIFICATIVO
	BUSINESS CONTINUITY	Implementazione e aggiornamento costante delle procedure aziendali volte a mitigare i rischi operativi e a garantire a clienti e consumatori continuità operativa e disponibilità\accessibilità dei processi e servizi chiave	ATTUALE	Probabile	Alto	MOLTO SIGNIFICATIVO
		Potenziale interruzione dell'erogazione dei servizi core a causa della mancanza di procedure aziendali di business continuity, con conseguenze negative per gli stakeholders	POTENZIALE	Poco Probabile	Medio	POCO SIGNIFICATIVO
	CYBER SECURITY	Aggiornamento delle misure di sicurezza volte a garantire la confidenzialità ed integrità dei dati personali, anche a fronte di cyberattacchi	ATTUALE	Molto Probabile	Molto Alto	MOLTO SIGNIFICATIVO
		Cyberattacchi o atti di negligenza che possano compromettere la confidenzialità ed integrità dei dati personali	POTENZIALE	Poco Probabile	Alto	SIGNIFICATIVO
	SUPPLY CHAIN	Aumento dei fornitori valutati secondo criteri ESG	ATTUALE	Probabile	Medio	SIGNIFICATIVO
		Mancanza di un sistema di monitoraggio della catena di fornitura che comprometta la generazione di impatti positivi	ATTUALE	Poco Probabile	Medio	POCO SIGNIFICATIVO

Identità

ESG strategy

Persone

Comunità

Ambiente

SCALE DI VALUTAZIONE

VALORE	LIVELLO	DEFINIZIONE/CRITERIO
1	Improbabile	È estremamente improbabile che l'impatto venga generato (es. frequenza di accadimento: pluriennale – più di due anni)
2	Poco probabile	È poco probabile che l'impatto venga generato (es. frequenza di accadimento: annuale/semestrale - 1 o 2 volte all'anno massimo)
3	Probabile	È probabile che l'impatto venga generato (es. frequenza di accadimento: trimestrale/mensile - 1 o più volte a trimestre)
4	Molto probabile	È molto probabile che l'impatto venga generato (es. frequenza di accadimento: mensile/settimanale - più volte al mese o a settimana)

VALORE	LIVELLO	DEFINIZIONE/CRITERIO
1	Basso	Nel caso di impatto negativo, l'esposizione ha effetti rapidamente reversibili. L'evento genera effetti trascurabili in termini economici, ambientali e sociali. L'impatto è temporaneo, con diffusione locale.
2	Medio	Nel caso di impatto negativo, l'esposizione ha effetti reversibili ma con tempi brevi di ripristino. L'evento genera effetti non trascurabili in termini economici, ambientali e sociali. L'impatto è temporaneo, con diffusione nazionale.
3	Alto	Nel caso di impatto negativo, l'esposizione ha effetti reversibili ma con tempi lunghi di ripristino. L'evento genera effetti rilevanti in termini economici, ambientali e sociali. L'impatto è prolungato e, con diffusione nazionale.
4	Molto alto	Nel caso di impatto negativo, l'esposizione provoca effetti irreversibili. L'evento genera effetti molto rilevanti in termini economici, ambientali e sociali. L'impatto è prolungato/permanente e con diffusione internazionale.

La valutazione della significatività degli impatti è stata effettuata utilizzando la seguente matrice, allineata alla metodologia adottata dall'organizzazione per la valutazione del rischio:

		Soglia di significatività			
		4	8	12	16
PROBABILITÀ	4	4	8	12	16
	3	3	6	9	12
	2	2	4	6	8
	1	1	2	3	4
		RILEVANZA			

Soglia di significatività

Per quanto riguarda il coinvolgimento degli stakeholder esterni, tutti gli stakeholder intervistati hanno riconosciuto l'importanza dei temi materiali identificati da CRIF, rafforzando la fiducia riposta nell'organizzazione e nell'adeguata gestione di questi temi.

In particolare i clienti e fornitori intervistati hanno riconosciuto l'importanza strategica di quattro temi materiali principali:

- **Data security e protezione dati:** una gestione attenta dei dati ha impatti concreti sia sull'organizzazione in termini di affidabilità del servizio offerto ai clienti, sia per la comunità in generale, in termini di creazione di valore condiviso.
- **Affidabilità e qualità del servizio:** l'attenzione di CRIF all'affidabilità e alla qualità del servizio ha conseguenze positive che si estendono oltre i confini aziendali, impattando il tessuto sociale nella sua interezza. I servizi offerti consentono

infatti di promuovere l'inclusione finanziaria, migliorando l'accesso al credito in conformità con la normativa vigente e consentendo alle persone finora escluse e meno servite di accedere ai servizi finanziari.

- **Investimenti in talenti, formazione e progetti di sviluppo:** investire nelle persone consente a CRIF di arricchire la qualità del capitale umano, sia a livello specifico per le risorse interne dell'azienda che siano adeguatamente qualificate per affrontare le sfide in continua evoluzione, sia al di là dell'azienda stessa, contribuendo allo sviluppo e al consolidamento delle competenze per il territorio.
- **Innovazione e digitalizzazione:** il tema dell'innovazione e digitalizzazione riveste un'importanza strategica per affrontare i bisogni attuali e futuri. Per indirizzare tali necessità, diventa sempre più importante integrare e coordinare la digitalizzazione con i temi della sostenibilità.

Sulla base della valutazione di significatività e tenendo in considerazione l'importante output emerso dalle interviste condotte con gli stakeholders esterni, i temi materiali sono stati prioritizzati come segue:

LISTA DEI TEMI MATERIALI

CYBERSECURITY	Mantenimento e costante aggiornamento delle misure di sicurezza informatica al fine di garantire la riservatezza e l'integrità dei dati personali, prevenendo eventuali cyberattacchi che potrebbero causare una compromissione della data protection.
AFFIDABILITÀ E QUALITÀ DEL SERVIZIO	Offerta di soluzioni e servizi affidabili ed innovativi che tengano conto della qualità delle informazioni gestite, migliorando l'accesso al credito e supportando i clienti ed i consumatori nel prendere decisioni finanziarie più consapevoli.
SODDISFAZIONE DEI CONSUMATORI	Attenzione verso la customer satisfaction grazie alla presenza di molteplici canali di ascolto e di sistemi di rilevazione dei livelli di soddisfazione che consentono di intercettare i bisogni dei clienti e consumatori e di garantire il costante miglioramento del servizio offerto.
BUSINESS CONTINUITY	Presenza di procedure aziendali in costante aggiornamento ed implementazione volte a mitigare e prevenire i rischi operativi, garantendo a clienti e consumatori continuità operativa e disponibilità/accessibilità dei processi e servizi chiave.
ETICA DEL BUSINESS E ANTICORRUZIONE	Promozione di un modello di gestione del business che si basi sui principi di etica e integrità professionale e che contenga misure e meccanismi volti a prevenire la corruzione e garantire trasparenza sul mercato, tutelando gli utenti dei servizi offerti dal Gruppo.
INVESTIMENTO IN TALENTI, FORMAZIONE E PROGETTI DI SVILUPPO	Sviluppo di percorsi di crescita attraverso l'utilizzo di strumenti quali la formazione, il mentoring ed il coaching che consentono l'acquisizione di nuove competenze in linea con le richieste ed i trend di mercato, con un focus specifico sui giovani talenti.
INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE	Creazione di partnership con le start up, i digital accelerator, il mondo accademico e della ricerca, gli hub diffusi a livello nazionale e internazionale dedicati ai temi di frontiera, al fine favorire lo sviluppo del tessuto imprenditoriale locale legato all'innovazione tecnologica e di proporre soluzioni e prodotti innovativi che consentono di essere all'avanguardia in un contesto in continua evoluzione.
DIVERSITY & INCLUSION	Promozione di politiche di D&I che favoriscano l'inclusione sociale ed il rispetto dei diritti umani, creando un ambiente di lavoro in cui ogni risorsa si senta inclusa, valorizzata e libera di esprimere il proprio potenziale.
SUPPORTO ALLE COMUNITÀ LOCALI ED ASSOCIAZIONI	Investimento nello sviluppo economico e sociale del territorio in cui CRIF opera, sostenendone la crescita e supportando le comunità locali attraverso progetti di inclusione digitale e finanziaria e campagne divulgative ad hoc.
WELLBEING E HEALTH&SAFETY	Presenza di politiche e procedure che garantiscano un ambiente lavorativo sicuro e promuovano azioni e programmi di well-being, volte a sostenere l'engagement ed il benessere di tutta la popolazione aziendale.
SUPPLY CHAIN	Integrazione dei fattori ESG nella valutazione dei fornitori, al fine di monitorare gli impatti ESG lungo tutta la catena di fornitura.
CONSUMI ENERGETICI	Valutazione periodica delle performance energetiche ed individuazione di azioni di ottimizzazione delle stesse.
CARBONFOOTPRINT	Misurazione della CRIF Carbon Footprint con l'obiettivo di stimare ed individuare le principali categorie che generano un impatto ambientale e fissare dei target di riduzione delle emissioni di GHG nell'atmosfera.

CRIF ESG STRATEGY: IL CONTRIBUTO AGLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE

Il percorso di sostenibilità, avviato ufficialmente con la pubblicazione del primo Report di Sostenibilità 2020, si è evoluto aprendo una riflessione sulla necessità di integrare nuovi obiettivi ESG qualitativi e quantitativi raggiungibili nel breve, medio e lungo termine. CRIF nel 2022 ha sviluppato il suo Piano di Sostenibilità 2023-2025 con l'obiettivo di contribuire concretamente allo sviluppo sostenibile ed ai 17 Sustainable Development Goals (SDGs) dell'Agenda 2030, siglati da tutti i Paesi delle Nazioni Unite.

Il piano nasce a partire dall'analisi del framework internazionale sulla sostenibilità, delle best practice del settore in cui CRIF opera e dall'ascolto degli stakeholders, permettendo così di rilevare il posizionamento del Gruppo rispetto alle tematiche ESG. Grazie anche alla Rendicontazione Non Finanziaria e all'analisi di benchmark è stato possibile identificare dei KPI di riferimento da misurare, creando una baseline su cui sono stati sviluppati gli obiettivi della CRIF ESG Strategy.

Il Piano di Sostenibilità si struttura su tre pillar, ripercorrendo i principi "Environmental", "Social" e "Governance", per ognuno dei quali sono stati identificate delle aree di intervento e sviluppate azioni e KPI di breve, medio e lungo termine, allineati agli SDGs. Gli obiettivi del Piano di Sostenibilità CRIF saranno monitorati periodicamente ed in un'ottica di *continuous integration*, verranno definiti nuovi target in linea con i risultati raggiunti e l'ascolto costante del mercato e degli stakeholders, al fine di integrare sempre più i fattori ESG nel modello di business e nei processi aziendali generando valore per l'economia, l'ambiente e le persone.

I risultati raggiunti saranno rendicontati all'interno di ogni edizione del Report di Sostenibilità del Gruppo CRIF.



L'IMPEGNO DEL GRUPPO CRIF PER IL RAGGIUNGIMENTO DEI SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS.

CRIF ha allineato la propria ESG Strategy e la rendicontazione di sostenibilità al framework internazionale, con l'obiettivo di contribuire attivamente al raggiungimento dei 17 Sustainable Development Goals (SDGs) dell'Agenda 2030, siglati nel 2015 da tutti gli Stati Membri dell'ONU, integrando sempre più i fattori ESG all'interno dei propri modelli di business e generando un impatto positivo verso l'ambiente, la società e gli stakeholders dell'ecosistema CRIF.

CRIF ESG STRATEGY PLAN 2023-2030

ENVIRONMENT

Sistema di gestione ambientale: assessment e certificazione

Calcolo della Carbon Footprint

Piano di energia rinnovabile (perimetro Italiano)

SOCIAL

Parità di genere

Women empowerment

Welfare: promozione della salute e del benessere

Persone: formazione e sviluppo

Diritti Umani

GOVERNANCE

Global sustainability ambassador

Introduzione dei fattori ESG all'interno del leadership model

ESG mbo targets

ESG risk assessment e monitoraggio



ENVIRONMENT



TARGET	TARGET DI BREVE TERMINE: 2023	TARGET DI MEDIO TERMINE: 2024-2026	TARGET DI LUNGO TERMINE: 2030
CERTIFICAZIONE AMBIENTALE	<p>ISO 14064 (processo standardizzato per la gestione, rendicontazione e verifica di dati ed informazioni riferiti alle emissioni di GHG e relativo processo di riduzione)</p> <p>Entro Giugno 2023 calcolo della Carbon Footprint sulla base dei dati 2022 (Italia)</p> <p>Entro la fine del 2023 ottenimento dell'ISO 14064 per l'Italia ed avvio del calcolo della CFP in alcuni Paesi UE (Vienna, Prague, Krakow, Bratislava)</p> <p>ISO 14001 (standard internazionale per la normazione sui sistemi di gestione ambientale)</p> <p>Entro fine 2023 ottenimento della certificazione ISO 14001 per l'Italia (1 edificio) e chiusura della fase di assessment per un Paese UE (i.e. Austria)</p>	<p>ISO 14064: Entro Giugno 2024 calcolo della Carbon Footprint nei principali Paesi UE sulla base dei dati 2023. Valutare l'estensione del calcolo della CFP ad altri Paesi UE.</p> <p>ISO 14001: Sulla base dei risultati dell'assessment, estendere la certificazione ad altri Paesi.</p>	<p>ISO 14064: sulla base dei risultati ottenuti durante l'assessment estendere la certificazione ad altri Paesi.</p> <p>ISO 14001: sulla base dei risultati ottenuti durante l'assessment estendere la certificazione ad altri Paesi.</p>
ENERGIA RINNOVABILE	<p>Migliorare le prestazioni energetiche degli edifici attraverso interventi di ottimizzazione (perimetro italiano). Implementazione di un nuovo sistema fotovoltaico.</p>	<p>50% dell'energia degli edifici proveniente da fonti di energia rinnovabile (perimetro italiano)</p>	

SOCIAL



TARGET	BASELINE 2022	TARGET DI BREVE TERMINE: 2023	TARGET DI MEDIO TERMINE: 2024-2026	TARGET DI LUNGO TERMINE: 2030
AUMENTARE IL NUMERO DI ORE DI FORMAZIONE MEDIE ANNUE PER DIPENDENTE	18	20 (monitorando vi siano pari opportunità formative)	25 (monitorando vi siano pari opportunità formative)	35 (monitorando vi siano pari opportunità formative)
MANTENERE O INCREMENTARE LA % DI SODDISFAZIONE DEI DIPENDENTI DURANTE L'ENGAGEMENT SURVEY	L'82% dei partecipanti ha mostrato un buon tasso di soddisfazione (baseline 2021)	A partire dai risultati della survey, implementazione di un piano di azioni per migliorare o mantenere la % riferita al livello di soddisfazione dei dipendenti	A partire dai risultati della survey, implementazione di un piano di azioni per migliorare o mantenere la % riferita al livello di soddisfazione dei dipendenti. Sviluppo all'interno del piano di azioni di almeno 2 iniziative di Corporate benefit	
PROMOZIONE DEI DIRITTI UMANI		Publicazione della Human Rights Policy	Formazione e campagne di sensibilizzazione al fine di promuovere la Human Rights Policy	
ACCRESCERE L'EMPOWERMENT DELLE DONNE		<ul style="list-style-type: none"> • Pubblicazione della D&I Policy • Introduzione dell'evento "International Women Day" 	<ul style="list-style-type: none"> • Sostegno a progetti di promozione delle pari opportunità sviluppati all'interno delle comunità locali • Avvio di iniziative locali per accrescere la consapevolezza sulla tematiche D&I veicolate attraverso la rete di Sustainability Ambassador Global 	
AUMENTARE LA % DI DONNE IN POSIZIONI DI MIDDLE MANAGEMENT	35%	Implementazione di una specifica dashboard che monitori ed assicuri pari opportunità all'interno del processo di sviluppo di carriera	36% -38%	40%
ASSICURARE EQUILIBRIO DI GENERE ALL'INTERNO DEI PROCESSI DI ASSUNZIONE E PROMOZIONE	Composizione delle popolazione aziendale: 48% Donne e 52% Uomini Promozioni all'interno della popolazione aziendale: 55% Uomini promossi 45% Donne promosse	Implementazione di una specifica dashboard che monitori ed assicuri: <ul style="list-style-type: none"> • pari opportunità all'interno dei processi di assunzione e promozione • equa distribuzione degli aumenti salariali (con un margine di tolleranza del 5%) 		

GOVERNANCE



TARGET	TARGET DI BREVE TERMINE: 2023	TARGET DI MEDIO TERMINE: 2024-2026
ESG GOVERNANCE	<ul style="list-style-type: none">• Lancio della rete di Sustainability Ambassador a livello Globale• Introduzione dei fattori ESG all'interno del Leadership Model	<ul style="list-style-type: none">• Formalizzazione di ESG team• Definizione di MBO targets legati ai temi ESG (solo per i manager)• Pubblicazione della CSR Policy





L'ADESIONE ALLE ASSOCIAZIONI ESG

Per formalizzare il proprio impegno verso la sostenibilità, CRIF nel 2022 ha aderito a:



La Global Reporting Initiative è un formato standard di reporting CSR, i cui indicatori sono utilizzati da CRIF e da oltre 1000 aziende in tutto il mondo



CRIF ha aderito ai 10 principi del Global Compact delle Nazioni Unite in materia di diritti umani, del lavoro, dell'ambiente e della lotta alla corruzione, un'iniziativa per incoraggiare le imprese ad adottare politiche sostenibili e socialmente responsabili e a riferire sulla loro attuazione.



CRIF aderisce a Swisscleantech, l'associazione commerciale che conta circa 500 membri di tutti i settori, impegnati per il clima. L'obiettivo dell'associazione è muovere la politica e la società e facendo in modo che la Svizzera sia neutrale dal punto di vista del CO2 al più tardi entro il 2050.



CRIF è associata ad ASviS (Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile), nata su iniziativa di Fondazione Unipolis e dell'Università degli Studi di Roma "Tor Vergata", con l'obiettivo di far crescere nella società italiana, nei soggetti economici e nelle istituzioni la consapevolezza dell'importanza dello sviluppo sostenibile, mettendo in rete tutti i soggetti impegnati nel raggiungimento di uno o più dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile per contribuire alla definizione di una strategia nazionale adeguata da raggiungere entro il 2030.



Dal 2022 CRIF aderisce a Impronta Etica, associazione senza scopo di lucro nata nel 2001 per la promozione e lo sviluppo della sostenibilità e della responsabilità sociale d'impresa. Impronta Etica mira a favorire in Italia e in Europa processi orientati alla sostenibilità, fungendo da stimolo per le imprese associate a tradurre la propria tensione all'innovazione verso esperienze di leadership di competitività sostenibile.



I professionisti CRIF sono membri di Sustainability Makers, l'associazione italiana che riunisce le professionalità che si dedicano alla definizione e alla realizzazione di strategie e progetti di sostenibilità nelle imprese e in altre organizzazioni. L'associazione opera per qualificare e promuovere tali professionalità con l'obiettivo di accrescere competenza e autorevolezza, attraverso attività di formazione e networking, studi e ricerche, workshop e webinar.



CRIF Services in qualità di operatore attivo nei servizi per il settore immobiliare è associata al Green Building Council Italia, associazione no profit che mira a favorire e accelerare la diffusione di una cultura edilizia sostenibile, sensibilizzare l'opinione pubblica e le istituzioni sull'impatto che le modalità di progettazione e costruzione degli edifici hanno sulla qualità di vita dei cittadini, fornire parametri di riferimento chiari agli operatori del settore.

Il patrimonio informativo di CRIF a supporto della transizione sostenibile





La storia di successo più che trentennale di CRIF nasce attorno al patrimonio informativo unico del proprio credit bureau, leader in Italia a supporto dell'erogazione e gestione del credito a milioni di famiglie e imprese. CRIF INFORMATION CORE è il patrimonio informativo del Gruppo, costituito da oltre 40 differenti fonti, sia pubbliche che proprietarie ed esclusive di CRIF:



100+ indicatori predittivi

40+ fonti informative

1+ miliardo raw data

È il più vasto patrimonio informativo in Italia per varietà e disponibilità di informazioni a supporto di mercati e clienti e si contraddistingue anche nel panorama internazionale per qualità, accuratezza, completezza e sicurezza, grazie all'esperienza ultratrentennale nella gestione strategica dei dati.

Attraverso il proprio ecosistema di dati e l'applicazione dei CRIF Scores, ovvero gli analytics sviluppati sull'intero patrimonio informativo, CRIF mette a disposizione di consumatori, aziende di credito, imprese, telco, insurance e utilities, il proprio know-how per supportarli a prendere decisioni in modo consapevole.

I CRIF Scores, grazie all'esperienza internazionale e all'utilizzo di tecnologie innovative e all'avanguardia, garantiscono infatti un'alta predittività dei fenomeni a supporto di tutte le aree aziendali: dal rischio di default, al rischio fisico, alla propensione, alla digitalizzazione, al rischio di abbandono dell'azienda da parte del dipendente.

L'APPROCCIO ALL'ARTIFICIAL INTELLIGENCE

CRIF è impegnata nella promozione di usi etici e trasparenti di sistemi di Intelligenza Artificiale (IA), attraverso proficue collaborazioni con l'Università di Bologna e il dialogo attivo con i principali stakeholders istituzionali.

Le sinergie sviluppate con il Dipartimento di Informatica - Scienza e Ingegneria dell'Università di Bologna hanno consentito di realizzare attività per garantire la spiegabilità dei modelli basati sull'Intelligenza Artificiale^{1,2}, anticipando parte degli obblighi previsti nella proposta di regolamento sull'IA in discussione a livello europeo.

La solidità dei risultati ottenuti ha consentito la promozione della spiegabilità come strumento di compliance a garanzia di un adeguato livello di trasparenza verso i clienti e i consumatori finali, in linea con i principi ispiratori della disciplina europea, nei gruppi di lavoro delle principali Associazioni di categoria a livello europeo e nelle interlocuzioni con gli stakeholders istituzionali europei.

D'altro canto, l'impegno di CRIF si è anche concentrato sulla compatibilità tra usi di Intelligenza Artificiale e la protezione della privacy, con lo sviluppo di analisi e studi dedicati che hanno portato a una nuova soluzione per determinare la probabilità di re-identificazione di un soggetto, a partire da una base dati precedentemente soggetta a processi di anonimizzazione^{3,4}



1 <https://arxiv.org/abs/2001.11757>

- Statistical stability indices for LIME: obtaining reliable explanations for Machine Learning models

2 <https://arxiv.org/abs/2006.05714>

- OptiLIME: Optimized LIME Explanations for Diagnostic Computer Algorithms

3 <https://arxiv.org/abs/2204.06297>

- Enabling Synthetic Data adoption in regulated domains

4 <https://www.crif.com/knowledge-events/resources/the-value-generation-power-of-open-innovation-a-success-story/>

- The value generation power of Open Innovation: a success story on the development of CRIF's first synthetic data evaluation framework



DAI DATI AI METADATI: L'INNOVAZIONE AL SERVIZIO DEI PLAYER FINANZIARI

Negli ultimi anni l'**ecosistema di dati CRIF** si è evoluto in maniera rilevante ed è stato arricchito costantemente, prima con l'introduzione ad esempio dei dati di bilancio, dei pagamenti commerciali e, recentemente, da quelli derivanti dall'open banking e dal digital footprint. Il concetto di CRIF Metadati sintetizza la proposta di valore distintiva di CRIF, che offre un insieme unico in Italia di dati, intelligenze, piattaforme tecnologiche, servizi in outsourcing, oltre a consumer services, indispensabili per supportare il management bancario e assicurativo nell'affrontare le nuove sfide.

INTELLIGENCE

I dati da soli, però, non creano valore. Serve **"Intelligence"**. Con il proprio DNA da data-driven company, insieme all'ampliamento delle fonti informative, CRIF ha investito fortemente sulla propria **capacità di elaborare milioni di dati, con modalità avanzate di intelligenza artificiale e machine learning**, per ricavarne indicatori e score gestionali. Ad esempio, in ambito **Environmental, Social e Governance**, a partire da 160 variabili CRIF ha sviluppato 20 indicatori sintetici per arrivare a un unico, potente, numero, che dice quanto un'azienda è o meno ESG compliant, e quindi anche più affidabile da un punto di vista creditizio.



L'INTELLIGENCE CRIF A SUPPORTO DELLE ISTITUZIONI

CRIF ha sviluppato un index che, elaborando le informazioni su oltre 5 milioni di imprese, consente di sapere attraverso la sola partita IVA l'eleggibilità di ogni azienda ai requisiti del PNRR e con quale possibilità di accedere ai fondi.

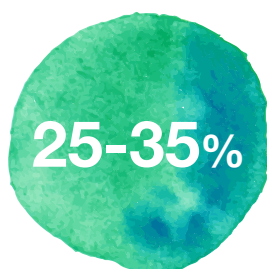
• Platform

Anche l'Intelligence in sé non è sufficiente: occorre avere la **tecnologia** per rendere fruibili e "ready to use" le informazioni. Un esempio è quello relativo ai **pagamenti sui canali digitali** (ad esempio il BNPL), CRIF ha sviluppato una piattaforma dedicata che, in meno di un secondo, consente al player finanziario di valutare la richiesta di acquisto e-commerce a rate di un prodotto/servizio.

• Outsourcing

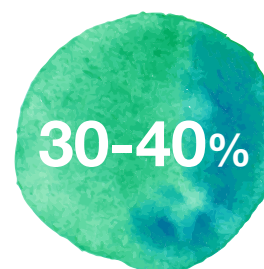
In un contesto di risorse scarse e di mercati complessi e turbolenti, le aziende devono potersi anche focalizzare sul proprio core business, beneficiando al contempo di supporto specializzato e flessibile. CRIF offre una gamma distintiva di **servizi di outsourcing** in ambiti a particolare valore aggiunto. L'affidamento ai team specializzati nell'outsourcing - in sinergia con i dati, intelligence e piattaforme tecnologiche evolute - porta ai player finanziari concreti benefici in termini di riduzione dei costi, ottimizzazione dei tempi e miglioramento dello standard qualitativo dei servizi, con un conseguente ritorno positivo sul livello di soddisfazione da parte della clientela finale. È il caso del **mercato immobiliare** - dove CRIF Real Estate Services effettua oltre 130.000 valutazioni immobiliari all'anno per un valore di 50 miliardi di euro - così come della **Business Process Optimization per il credito e il KYC/AML** e della **credit collection e del NPL Management**. Alcuni numeri di CRIF Outsourcing per i player finanziari:

Riduzione degli accantonamenti
sul portafoglio retail nell'ordine del



grazie alla gestione specialistica
del recupero crediti.

Ottimizzazione
del time to cash del



grazie al supporto per i processi
operativi di istruttoria ed erogazione
dei finanziamenti.

CASE STUDY: CONTRASTARE LA CRIMINALITÀ FINANZIARIA - GOVERNANCE KYC MORE

L'impegno di CRIF si traduce in tutte le dimensioni ESG. Per quanto riguarda le dimensioni Social e di Governance CRIF promuove la diffusione di best practice e soluzioni tecnologiche avanzate per favorire l'inclusione e presidiare i rischi finanziari, in particolare per contrastare la criminalità finanziaria e rispettare gli obblighi normativi in materia di KYC.

Nel corso del 2022 Intesa Sanpaolo e UniCredit, due delle principali banche italiane, hanno iniziato a collaborare con CRIF, per utilizzare la piattaforma digitale KYC More. Quest'ultima permette di migliorare l'efficacia delle verifiche, ridurre il lavoro manuale degli addetti alla compliance e accelerare l'onboarding di un nuovo cliente, nel pieno rispetto delle normative di riferimento italiane e multi-country (AML, GDPR, ecc.). L'adozione di queste soluzioni è fondamentale per rispettare gli obblighi normativi e prevenire comportamenti illeciti, che possono avere conseguenze negative sulla stabilità dell'economia e sulla società nel suo complesso.



LA CAMPAGNA INTEGRATA DI COMUNICAZIONE

La proposta innovativa dei CRIF Metadati è stata anche al centro di una **campagna di comunicazione** dedicata ai risultati concreti ottenuti dai clienti attraverso gli asset distintivi di CRIF. Il media mix ha integrato molteplici canali e *touchpoint*, tra i quali pubblicità multi-soggetto sulla stampa, comunicazione sul web e sui social media.



**RESTARE Immobili
NON È PER NOI.**

Oltre 200.000 valutazioni immobiliari all'anno. Più che dati, CRIFMetadati®.


I CRIFMetadati® garantiscono risultati eccellenti in tempi rapidissimi. CRIF serve oltre 350 player finanziari mettendo a disposizione 1000 professionisti e l'esperienza di più di 15 anni di leadership sul mercato. **Scopri di più su crif.it/valutazioneimmobili**




**LA VELOCITÀ
NON È UN'OPINIONE.**

Meno di 1 secondo per valutare la rateizzazione di un acquisto e-commerce. Più che dati, CRIFMetadati®.



I CRIFMetadati® garantiscono massima velocità e accuratezza nel riconoscimento, acquisizione e valutazione del cliente. CRIF accelera il processo di trasformazione digitale di oltre 700 player finanziari nel mondo. **Scopri di più su crif.it/e-commerce**

**SCEGLI SOLO CLIENTI
SOSTENIBILI.**

-50% di rischio creditizio per le imprese a forte vocazione ESG. Più che dati, CRIFMetadati®.


I CRIFMetadati®, grazie a più di 100 algoritmi dedicati a ciascuna dimensione ESG, permettono di identificare con accuratezza le imprese con maggiori caratteristiche ESG e quindi di indirizzare con successo ogni proposta di servizio finanziario. **Scopri di più su crif.it/esgscore**

**LA DIFESA È
IL MIGLIOR ATTACC.**

1,6 milioni di cyber alert all'anno. Più che dati, CRIFMetadati®.

I CRIFMetadati® intercettano possibili attacchi all'identità digitale e ai dati personali dei tuoi clienti, avviando prontamente i relativi meccanismi di protezione. Nel 2022 CRIF ha difeso 400mila clienti di oltre 20 player finanziari. **Scopri di più su crif.it/rischiober**




**NESSUNO CI VEDE
MEGLIO DI NOI.**

40% delle frodi intercettate alla sottoscrizione di una polizza assicurativa. Più che dati, CRIFMetadati®.

I CRIFMetadati®, grazie a metodologie proprietarie di machine learning, permettono in tempo reale di misurare il rischio di frode. Oltre 600 compagnie in 50 paesi del mondo utilizzano i servizi CRIF Insurance. **Scopri di più su crif.it/assicurazioni**




**IL RATING
VALE UN CAPITALE.**

80 banche in Europa ottimizzano credito e RWA grazie all'utilizzo di rating ECAI sulle imprese. Più che dati, CRIFMetadati®.

I CRIFMetadati® ottimizzano la gestione del capitale delle banche europee che hanno già scelto CRIF Ratings, la principale agenzia di rating italiana con attività internazionale, autorizzata ECAI. **Scopri di più su crif.it/ratingecai**



LE TAPPE DELL'ESG JOURNEY

L'ESG JOURNEY

L'introduzione degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'Agenda 2030 siglata da tutti i Paesi dell'ONU e l'introduzione nel contesto Europeo del Green Deal, la roadmap per la riduzione delle emissioni CO2 del 55% entro il 2030, ha portato inevitabilmente le aziende, gli istituti di credito e le compagnie assicurative a rivedere il proprio modello di business e l'impatto delle proprie attività verso il pianeta e la società.

All'interno di questa rivoluzione culturale, CRIF facilita e accelera questa evoluzione, impegnandosi a supportare attivamente i propri clienti e più in generale la comunità di imprese, player finanziari e organizzazioni nel processo di transizione sostenibile, attraverso una suite di servizi dedicati, **l'ESG Journey**. Si tratta di un ecosistema articolato di indicatori, analytics e strumenti che permettono di raccogliere informazioni e di lavorare il patrimonio di dati sulle imprese di cui l'azienda dispone, per costruire modelli avanzati, predire i rischi da valutare e stimare l'adeguatezza di un'impresa rispetto alle politiche europee in ottica ESG.

Grazie ad un ricco data lake ed alla realizzazione di questionari ad hoc, CRIF ha sviluppato l'ESG Journey che mira a sostenere il mercato finanziario con soluzioni complete, modulari ed intuitive.

Alcuni dei traguardi che CRIF ha raggiunto durante il suo percorso ESG:

CRIF fa parte della commissione per la definizione del primo Sustainable Retail Loan e Green Mortgage Europeo

2017

Sviluppato il Governance Risk Index

2018

Contributo nel definire gli standard del Super Ecobonus

2019

2020

Guida di TranspArEEEnS, progetto europeo per creare uno schema di raccolta dati ESG

CRIF Ratings integra i fattori ambientali e sociali nel rating corporate

2021

CRIF vince il G20 Tech Sprint con la soluzione Climate Risk Analytics Suite

Certificazione dei consulenti come ESG Advisor

Lancio Synesgy

2022

Lancio in collaborazione con SDA Bocconi, School of Management di REPAiR Lab, il laboratorio di ricerca e innovazione per lo studio e promozione della finanza sostenibile

CRIF supporta le principali banche italiane nell'esecuzione dello Stress Test sul clima della BCE

CRIF viene inviata a presentare SynESGy ai lavori sulla sostenibilità della World Bank





IL CONTRIBUTO ALLA FINANZA SOSTENIBILE: IL REPAIR LAB

CRIF in collaborazione con SDA Bocconi School of Management ha inaugurato un nuovo laboratorio di ricerca e innovazione, REPAiR (Responsible, Patient and Reliable Finance), dedicato allo studio e alla promozione della finanza sostenibile.

REPAiR Lab si propone di rispondere ai fabbisogni di nuova conoscenza da parte di tutti gli stakeholders coinvolti nell'ecosistema ESG, ovvero istituzioni, imprese, player finanziari e utenti finali, accompagnandoli nella trasformazione verso un nuovo modo di valorizzare la finanza, tramite la produzione e la diffusione di ricerche, benchmark e indicatori analitici, per la concreta applicazione ai modelli di business e di servizio.

Il lab studia e promuove la finanza sostenibile grazie a un network di esperti italiani e internazionali in ambito regolamentare e analitico, per lo sviluppo di strategie e nuovi modelli a supporto della transizione sostenibile. REPAiR nasce dalla consapevolezza che la finanza è rispetto e condivisione, trasparenza e responsabilità.

L'iniziativa rappresenta un elemento chiave nel percorso di innovazione intrapreso da CRIF sui temi ESG e della finanza responsabile. Grazie ai contributi di REPAiR Lab, l'azienda è certa di poter sviluppare nuovi asset di valore per affiancare i player finanziari e le imprese italiane, anche per cogliere appieno le opportunità del PNRR con la missione "Rivoluzione verde e transizione ecologica.

Dai lavori di ricerca di REPAiR Lab **nel 2022 è stato presentato uno studio sull'applicazione di uno score originale sviluppato a supporto di player finanziari ed imprese per stimare gli impatti della transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio applicabile sull'universo delle oltre 5 milioni di imprese italiane.**



ESG Consultancy

Il team di CRIF ESG Consultancy, composto da ESG Analyst certificati, Data Scientist and Risk Management Consultant, grazie agli ESG Analytics, supporta i clienti nel processo di integrazione dei principi ESG all'interno del business model e dei sistemi di controllo interni, definendo ed implementando un piano di azioni concreto, che favorisca il raggiungimento degli SDGs dell'Agenda 2030 e gli obiettivi di finanza sostenibile.



Climate Risk Analytics Suite (CRAS) for climate change analysis

Climate Risk Analytics Suite è una piattaforma digitale, lanciata da CRIF insieme a RED, che affianca le istituzioni finanziarie e le imprese in una delle sfide più importanti nell'ambito ESG: la misurazione ed il monitoraggio dei rischi finanziari rispetto ai cambiamenti climatici. La piattaforma stima l'impatto forward-looking del rischio fisico al verificarsi di eventi catastrofici naturali o climatici e consente una valutazione dell'azienda, del portafoglio clienti ed un'analisi di scenario in relazione al cambiamento climatico, al fine di quantificare il livello di pericolosità sugli asset aziendali ed i relativi potenziali impatti negativi nel breve e lungo termine, causati dal rischio di Transizione da Climate Change.



ESG Ratings

Oltre alla valutazione del rischio di credito, dal 2019 CRIF fornisce degli assessments del profilo ambientale, sociale e di governance (ESG) delle società non finanziarie. Il rating ESG può accelerare il percorso verso un approccio finanziario sempre più sostenibile per le società, evidenziando gli elementi chiave da affrontare per rafforzare il profilo ESG di un'azienda. Inoltre, il rating ESG consente alle banche ed agli investitori, in fase di decisione di erogazione del credito o investimenti, di considerare il profilo ESG delle imprese ottenendo una visione più completa degli aspetti di rischio ed impatto sociale ed ambientale, oltre che finanziario.

Si tratta di una digital platform globale che, attraverso l'implementazione di un questionario dedicato, basato su standard e framework di sostenibilità nazionali e internazionali (Global Reporting Institute, Sustainable Development Goals e EU Taxonomy), consente alle aziende di effettuare un'autovalutazione delle proprie performance ESG e di identificare i relativi punti di forza e le aree di miglioramento al fine di impostare una strategia di sostenibilità adeguata. La piattaforma Synesgy consente una valutazione ESG facile, diretta e globale, senza sacrificare le peculiarità dei requisiti di sostenibilità locali. Di conseguenza, il questionario localizzato si basa su un approccio a due livelli: una



parte centrale con domande relative a Business & strategia e i tre pilastri, ovvero Ambiente, Sociale, Governance, oltre a un modulo che dimensiona il settore dell'azienda. Le risposte fornite sono soggette a un rigoroso sistema di controllo della qualità a due livelli basato su controlli automatici e controlli manuali che fanno leva sull'esistenza di un'assistenza clienti locale dedicata. Complessivamente Synesgy esegue il calcolo di un punteggio ESG e genera automaticamente un certificato finale di completamento e un piano d'azione.

Il questionario Synesgy è certificato dalla CRIF Rating Agency (CRA), riconosciuta a livello europeo. Oggi oltre 700 grandi aziende utilizzano Synesgy per gestire la propria Supply Chain, coinvolgendo in totale oltre 200.000 aziende in valutazione ESG.



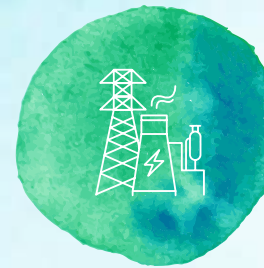
4 Continenti

Europe, Asia, Africa e USA



27 Paesi localizzati

Consentendo un utilizzo facile, diretto e globale senza sacrificare le specificità dei requisiti locali. L'obiettivo è quello di localizzare il questionario ai riferimenti normativi e commerciali del paese a cui l'azienda fa riferimento.



36 Industrie specifiche

La piattaforma Synesgy copre diversi settori, sedi e dimensioni aziendali e aiuta a contribuire alla sostenibilità aziendale su scala globale. Per ogni categoria di settore, controlliamo come l'azienda integra la sostenibilità in ogni fase delle sue operazioni e nei suoi sistemi di gestione.



Real estate energy & sustainability

L'importanza del settore immobiliare è fondamentale per raggiungere gli obiettivi dell'UE in termini di sostenibilità e transizione economica. Gli immobili, infatti, sono responsabili del 40% dei consumi energetici e del 36% delle emissioni di CO2.

Dal 2010 CRIF ha accumulato un'esperienza senza precedenti attraverso la partecipazione attiva a diversi progetti e gruppi di lavoro della Commissione Europea (ad esempio, l'Energy Efficient Mortgage Initiative), la membership con il Green Building Council e sviluppando un'ampia gamma di soluzioni e servizi per le istituzioni finanziarie, le imprese ed i consumatori. I servizi Real Estate in ambito sostenibilità, analizzano le caratteristiche specifiche dell'immobile, tenendo in considerazione i fattori ESG e gli standard legati ai Sustainable Development Goals definiti dall'Agenda 2030. Tra i servizi CRIF Real Estate:

- Assistenza tecnica a Istituti Finanziari, Imprese e Consumatori finalizzata alla maturazione e cessione dei crediti d'imposta successivi alla riqualificazione energetica degli immobili.
- Supporto per l'emissione di Green Bond
- Stima dei rischi climatici e ambientali associati ai singoli immobili



ESG Training: CRIF ACADEMY

La transizione sostenibile ha richiesto sempre più l’acquisizione di nuove competenze che potessero far fronte a questo cambiamento. Nel 2022, **CRIF Academy, la Business School di CRIF**, ha ampliato la sua offerta formativa nell’ambito ESG, introducendo ed organizzando un Percorso di Alta Formazione sulla sostenibilità finanziaria e ambientale che mira ad analizzare l’impatto dei cambiamenti climatici all’interno del settore banking e la rilevanza dei fattori ESG nei processi del credito. Il percorso **“L’integrazione della sostenibilità nella gestione dei rischi bancari”** è rivolto a figure chiave che desiderano consolidare ed accrescere le competenze e gli strumenti utili per supportare il mercato nel suo processo di transizione green, integrando progressivamente i criteri di valutazione del merito creditizio con indicatori di sostenibilità.

La gestione del rischio rappresenta da sempre una priorità chiave per l’industria bancaria e per la sostenibilità del business. Grazie all’esperienza di oltre 30 anni nella gestione del credito del Gruppo CRIF e alla sua posizione nodale all’interno del mercato, la

CRIF Academy permette di anticipare le tendenze e competenze richieste dal mercato in merito a modelli di business e di compliance, rendendo così la formazione strumento di competitività e strategia a lungo termine.

Oltre al Percorso di Alta Formazione, la CRIF Academy ha arricchito i suoi servizi formativi ESG:

- Prodotti standard proposti al mercato: pillole digitali per i dipendenti e le imprese, percorsi manageriali e professionali, corsi multimediali
- Prodotti Custom basati su bisogni del cliente: workshop banca – clienti, corsi e percorsi ad hoc, coaching sui questionari qualitativi

CRIF Academy è in possesso della certificazione di qualità in base alla norma UNI EN ISO 9001:2008 settore EA 37 - rilasciata da un organismo di certificazione aderente allo European Accreditation in ambito MLA - e aderente ai requisiti richiesti dagli “Avvisi”. Garantisce inoltre l’accesso ai finanziamenti dei corsi tramite i Fondi Interprofessionali FONDIR, FBA, FONCOOP e FORTE.

L’offerta formativa ESG | OVERVIEW



L'ASCOLTO DEI CLIENTI - GARANTIRE QUALITÀ, SICUREZZA E BUSINESS CONTINUITY

Gli esperti CRIF accompagnano i clienti con team dedicati, nel processo di analisi e di ricerca delle soluzioni più innovative e sostenibili studiate per rispondere alle esigenze del cliente, creando una **relazione di affidabilità**. L'attenzione verso il cliente si traduce nella **massima cura** dei servizi offerti. Da sempre CRIF investe costantemente sui temi della qualità e della sicurezza, nonché sulla **compliance normativa, componenti essenziali della propria mission** e parte integrante del **sistema di valori e della cultura aziendale**.

Per garantire la tutela della privacy dei clienti e la sicurezza dei dati trattati il Gruppo CRIF si è dotato di un modello di gestione della "Sicurezza delle informazioni **ISO 27001:2013**" ed un set di policy e procedure che consentono di rilevare, monitorare e gestire i rischi in materia di protezione dei dati.

La qualità del servizio è assicurata grazie alla presenza di un sistema di gestione per la qualità **certificato ISO 9001:2015**, un requisito determinante per condurre i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza

nella realizzazione dei prodotti e nell'erogazione dei servizi, rispondendo alle esigenze dei clienti.

Al fine di garantire continuità e disponibilità dei processi e dei servizi critici per il business aziendale, CRIF ha realizzato un Sistema di Gestione della Business Continuity, in accordo allo standard ISO 22301, attraverso l'adozione di politiche e procedure aziendali in linea con le best practice in materia e l'identificazione di soluzioni tecnologiche ed organizzative in grado di prevenire o permettere di fare fronte ad eventuali interruzioni nell'operatività.

L'ascolto del cliente è un elemento centrale della Customer Experience, strutturato grazie alla presenza di strumenti di monitoraggio periodici della **Customer Satisfaction**, tra cui questionari ed interviste, che consentono di raccogliere feedback e spunti di miglioramento sempre nuovi.

CUSTOMER SATISFACTION INDEX IMPRESE



86,5%

*Il CSI Italia è calcolato come somma dei punteggi uguale o maggiori di 7 (Scala da 0 a 10)





CRIF FINANCE MEETING 2022

L'interazione con i partner finanziari avviene anche attraverso momenti di confronto sui trend topics e le sfide future del mercato finanziario come il **CRIF Finance meeting**. Si tratta dell'evento annuale dedicato alla comunità di professionisti, partner, istituzioni, dell'industria italiana del credito, come momento di incontro esclusivo e formativo per conoscere le sfide attuali e future dell'industria del credito e conoscere come sta evolvendo il mercato.

L'edizione 2022 dal titolo "From Data to CRIF Metadata" si è incentrata su informazioni e intelligence che, assieme alle innovazioni tecnologiche, saranno sempre più i protagonisti dei futuri percorsi di evoluzione del mercato finanziario, orientati a paradigmi sostenibili e di economia rigenerativa. L'evento si è svolto in collaborazione con Il Sole 24 ORE.

FINANCE MEETING
12-13 OTTOBRE 2022

TOMORROW
SPEAKS

FROM DATA TO CRIF METADATA



50+
Speaker

protagonisti delle 7
sessioni.



500 minuti
live

in streaming
su tutti i device

CRIF AL SERVIZIO DEI CONSUMATORI: SUPPORTARE L'INCLUSIONE FINANZIARIA

Più di **1 milione di consumatori nel mondo** hanno scelto di affidarsi a CRIF, grazie ad una suite di servizi che consentono di verificare la propria affidabilità creditizia, monitorare le proprie informazioni e proteggersi dalle frodi creditizie e dai rischi informatici. L'obiettivo è supportare i consumatori nell'accedere al credito, in modo consapevole ed informato, e ad interfacciarsi col mondo del credito in modo responsabile.

I principali servizi forniti a livello globale:

Monitoraggio dell'affidabilità creditizia

Grazie alla sua esperienza nella valorizzazione dei dati, CRIF si impegna a facilitare l'inclusione finanziaria e l'accesso responsabile al credito attraverso servizi e soluzioni che consentano ai consumatori di comprendere la propria situazione finanziaria, analizzando le informazioni che determinano il loro merito creditizio.

In particolare i consumatori sono supportati nella necessità di dimostrare la loro capacità di sostenere un impegno di pagamento nei confronti di terzi nel breve o lungo periodo, non solo nel settore del credito ma ogni volta che è necessario, fornendo suggerimenti pratici su come migliorare la propria affidabilità creditizia, sulla scelta del momento giusto per richiedere un prestito in modo informato e sull'accessibilità a nuove linee di credito.

Le soluzioni CRIF per i consumatori consentono di effettuare delle opportune previsioni sulla capacità di rimborso di un prestito e di analizzare le cause di mancato accesso del credito attraverso il monitoraggio dei cambiamenti progressivi della propria affidabilità creditizia nel tempo, contribuendo così all'educazione finanziaria.

Protezione dal furto di identità e monitoraggio del rischio informatico

Ogni anno, decine di migliaia di persone scoprono quanto sia facile cadere vittima di un furto di identità. In un mondo sempre più digitale ed interconnesso, oltre alle numerose opportunità sono aumentati i rischi che l'utilizzo di queste tecnologie comporta ed è cresciuta l'esigenza dei consumatori di accedere con consapevolezza ed il più facilmente possibile a soluzioni innovative che siano in grado di proteggerli da frodi finanziarie e creditizie.

Per proteggersi dal furto d'identità e dalle frodi creditizie



Per tenere monitorati i propri dati, e agire in caso di diffusione sul web



Per valutare il momento più opportuno per richiedere credito



Le soluzioni offerte da CRIF mirano a promuovere la sicurezza verso fenomeni sempre più rilevanti come la difesa dei propri dati personali da attacchi informatici e frodi creditizie, consentendo ai consumatori di intercettare le frodi e i furti di identità in una fase precoce. I servizi consentono ai consumatori di monitorare e rilevare se i loro dati online sono a rischio o se qualcuno sta cercando di utilizzare la loro identità per ottenere credito, supportando le persone nel momento in cui sono vittime di furto di identità.

L'attività di sensibilizzazione rappresenta uno strumento fondamentale per prevenire questi fenomeni. CRIF è impegnata nello sviluppo e nella diffusione di iniziative di educazione focalizzate sul furto di identità, sulle frodi creditizie e pubblica periodicamente studi sul rischio cyber attraverso il Cyber Observatory. Inoltre, ha ideato CyberNinja, un gioco online per diffondere una maggiore consapevolezza sul fenomeno del phishing.

I furti di dati personali e finanziari non riguardano solo i singoli consumatori, ma anche le organizzazioni di qualunque dimensione: CRIF aiuta le aziende a gestire i propri rischi informatici ed offre anche un monitoraggio costante dei dati personali e finanziari sul web pubblico e sul dark web, con avvisi in caso di eccessiva esposizione dei dati o se i dati sono stati rubati.

Costruire relazioni di fiducia grazie ai dati

CRIF trova il modo migliore per aiutare i consumatori a conoscere e dimostrare la propria affidabilità creditizia e finanziaria, agevolando la creazione di un rapporto fiduciario fra parti. A tal proposito, CRIF offre dei servizi che rappresentano delle garanzie di solvibilità, come:

- **Report di Affidabilità:** consente ai consumatori di verificare la propria affidabilità come inquilini e l'ipotetica cifra da dedicare alle spese di affitto, indirizzando la ricerca verso case adeguate rispetto alla propria situazione finanziaria, e di condividere le informazioni con i proprietari di immobili, così facilitando e rafforzando il rapporto di fiducia tra le parti.
- **Certificato di Solvibilità:** si tratta di un'attestazione, rilasciata da parte di CRIF dopo un'attenta analisi dei dati di pagamento, che consente ai consumatori di dimostrare di essere una controparte affidabile.



FOCUS SUI SERVIZI DEDICATI AI CONSUMATORI: LE RELAZIONI CON I PRIVATI E LE IMPRESE IN ITALIA

Il Sistema di informazioni Creditizie di CRIF è il più utilizzato in Italia ed il più conosciuto dai consumatori, per questo CRIF riceve e gestisce oltre **1.400 richieste scritte ogni giorno** da parte degli interessati (97% privati e 3% aziende), che nella quasi totalità dei casi desiderano conoscere quali informazioni sono presenti a proprio nome nella banca dati di CRIF.

Nonostante l'alto numero di istanze gestite giornalmente e i tempi di evasione del Codice di Condotta che richiedono di inviare una prima risposta all'interessato entro 30 giorni, **CRIF fornisce normalmente un primo riscontro entro 15 giorni dalla ricezione della richiesta.**

Ecosistema CRIF Area Stampa Paesi e regioni

Business Consumatori News ed Eventi Ricerche e Pubblicazioni Chi siamo Contatti

Consumatori

CRIF al tuo fianco

Conosci tutte le informazioni creditizie gestite da CRIF e le soluzioni pensate per aiutarti ad accedere al credito in modo informato e consapevole.

Scopri di più

Relazione con i consumatori: i canali di informazione e contatto

Al fine di facilitare l'accesso dei consumatori, CRIF ha messo a disposizione molteplici canali di comunicazione e di interazione diretta: nell'area del sito <https://www.crif.it/consumatori/> si trovano tutti i contatti. Nel dettaglio sono offerti gratuitamente i seguenti servizi:

- **web chat**, sia con bot che con operatore,
- **un call center**
- **uno sportello aperto al pubblico** a Bologna per una prima consulenza immediata e senza attese.

I **molteplici canali di contatto** garantiscono **accessibilità alle informazioni e ai servizi alle persone con disabilità**: es. chat, email in caso di disabilità uditive; telefono, sito e PDF accessibili da lettori vocali o screen reader in caso

di disabilità visive; sportello accessibile anche a persone con disabilità motorie.

A maggior tutela del consumatore CRIF ha attivato **Protocolli di collaborazione** con le più importanti **Associazioni di consumatori nazionali** (Adiconsum, Assoutenti, Codacons, Federconsumatori) ed anche con diverse **Fondazioni antiusura**, per migliorare la conoscenza dei consumatori circa il funzionamento dei Sistemi di Informazioni Creditizie e favorire l'accesso ai dati del SIC che li riguardano.



Le istanze degli interessati vengono gestite da un **team di CRIF dedicato e specializzato** nel settore costantemente aggiornato con corsi interni. **Per garantire la tutela della privacy**, le lettere di risposta di CRIF possono essere inviate all'indirizzo di residenza oppure scaricate - previo avviso via email - dal sito web di CRIF solo dal diretto interessato, l'unico che conosce i propri codici personali. CRIF effettua dei **controlli di qualità** a campione su tutti i canali di comunicazione al fine di assicurare uno standard costante nell'assistenza fornita.

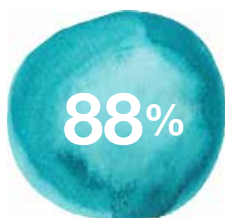
Per CRIF è importante **l'opinione dei consumatori** che viene raccolta attraverso le **Survey al termine della telefonata o della web chat**; mentre per quanto riguarda le lettere di risposta alle istanze degli interessati, è possibile raccontare la propria esperienza rispondendo a un **questionario online sul sito CRIF**.

Livello di soddisfazione dei consumatori sui riscontri ricevuti

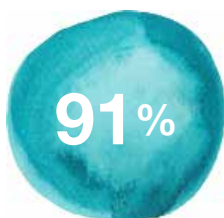
- Per quanto riguarda il servizio fornito per legge da CRIF (lettera URP), **nel complesso gli utenti considerano la risposta scritta soddisfacente, il 90% risponde affermativamente.**
- La **percezione generale** dei partecipanti alla survey **nei confronti dei sistemi di informazione creditizia** risulta essere **positiva: l'88% è favorevole.**
- La **valutazione del sito CRIF** nella **sezione informativa** dedicata ai consumatori è mediamente elevata, il 91% ha dato un punteggio di buono o eccellente, mantenendo il livello di soddisfazione uguale all'anno precedente.
- La **facilità di reperimento delle informazioni** ottiene un punteggio buono o eccellente dall'86% dei rispondenti.
- La **chiarezza di linguaggio** è giudicata positivamente dall'86% degli utenti.



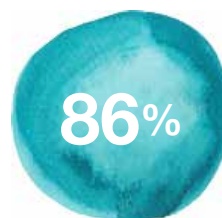
Soddisfazione sulla risposta scritta



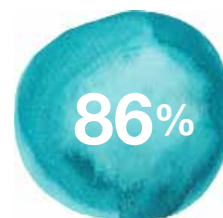
Favorevoli alla survey



soddisfazione sul sito CRIF, sezione informativa



soddisfazione sulla facilità di reperimento informazioni



Soddisfazione sulla chiarezza del linguaggio

- Fonte: Questionario sito CRIF
- Oltre 5.700 opinioni raccolte
- L'1,7% dei consumatori ha risposto all'invito via email a compilare la survey

LA GESTIONE DELLE RICHIESTE DI RETTIFICA DEI DATI O RECLAMI

CRIF utilizza una propria procedura digitalizzata in costante aggiornamento per gestire sia le istanze di accesso, sia le richieste di rettifica dei dati al fine di rispondere alle esigenze dei consumatori con celerità e assicurando i diritti di privacy. La procedura inoltre facilita i consumatori che possono inviare le proprie istanze attraverso qualsiasi canale (modulo web, email, posta), e in aggiunta possono farsi assistere dal personale dedicato di CRIF attraverso call center, web chat e sportello fisico aperto al pubblico. Le istanze vengono filtrate attraverso specifici presidi ed indirizzate ai gruppi di lavoro competenti per garantirne la gestione.

Il processo di correzione o integrazione dei dati presenti nella banca dati di CRIF prevede la pronta verifica del dato contestato con l'ente che l'ha segnalato, e nel caso la risposta dell'istituto di credito non pervenga entro i tempi stabiliti, CRIF inibisce la visibilità del dato per tutto il tempo necessario a gestire la pratica in modo definitivo, aggiornando l'interessato sulla visibilità o non visibilità del dato nel Sistema di Informazioni Creditizie.

CRIF inoltre redige mensilmente un report interno che fotografa la gestione delle istanze dei consumatori, il livello di assistenza fornita e i tempi di risposta al fine di monitorare la qualità delle procedure e semplificare la fruizione del servizio da parte dell'interessato senza l'intervento di soggetti terzi.

L'IMPORTANZA DELLA CORRETTEZZA E DELL'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI

Per CRIF l'accuratezza e la completezza delle informazioni gestite è un principio fondamentale per evitare che la presenza di informazioni inesatte nelle proprie banche dati possa causare problemi ai consumatori e potenzialmente negare loro l'equità di accesso al credito e ai servizi.

CRIF gestisce il controllo, l'aggiornamento e la cancellazione dei dati nel pieno rispetto delle norme che regolano il settore quali il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati UE 2016/679 e il "Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti" approvato dal Garante per la Protezione dei Dati Personali in data 12/09/2019 e del "Codice di Condotta per il trattamento dei dati personali effettuato a fini di informazione commerciale", approvato dal Garante per la Protezione dei Dati Personali in data 12/06/2019. I dati personali sono trattati solo per le finalità richieste od espressamente consentite dalla normativa vigente ed, in particolare, per finalità correlate alla valutazione, all'assunzione o alla gestione di un rischio di credito, alla valutazione dell'affidabilità e della puntualità nei pagamenti dell'interessato, nonché la prevenzione del rischio di frodi e del furto di identità.

URP - Feedback di soddisfazione raccolti durante chiamate e chat

• Survey soddisfazione post chiamate URP:

Alla fine della chiamata l'utente può esprimere un voto da 0 a 5 sull'assistenza ricevuta. **Nel 2022 il voto medio è di 4,8 su 5 (66.500 chiamate gestite)**

• Survey soddisfazione chat:

Alla fine della chat l'utente può esprimere un voto sull'assistenza ricevuta. **Nel 2022 il voto medio è 7,6/10 per il chatbot e 9,2/10 per la chat con operatore (28.500 chat gestite)**



RESPONSABILITÀ VERSO I CLIENTI - MISTER CREDIT



CRIF ha dedicato ai consumatori una linea di servizi denominata **Mister Credit**, per supportarli nell'affrontare il mondo del credito in maniera informata e consapevole. Mister Credit grazie ad una gamma di servizi innovativi ed affidabili, affianca e supporta i consumatori nelle scelte quotidiane, consentendogli di tutelarsi in diversi ambiti come il

benessere finanziario, la protezione dal furto d'identità, la sicurezza dei propri dati online, le decisioni sul mercato immobiliare.

Mister Credit ha messo a disposizione dei clienti molteplici canali di comunicazione e di interazione diretta. Monitoriamo la qualità delle interazioni con clienti e potenziali clienti attraverso diversi strumenti di customer satisfaction. Le principali azioni di **Customer Satisfaction** di Mister Credit sono:

- **Survey soddisfazione post chiamata**

Alla fine della chiamata l'utente può esprimere un voto da 0 a 5 sull'assistenza ricevuta. **Nel 2022 il voto medio è di 4,8 su 5 (100.000 chiamate gestite)**

- **Survey soddisfazione chat**

Alla fine della chat l'utente può esprimere un voto sull'assistenza ricevuta. **Nel 2022 il voto medio è 7,6/10 per il chatbot e 9,5/10 per la chat con operatore (27.000 chat gestite)**

- **Survey sui servizi Mister Credit**

Nel 2022, l'**84% dei clienti** dei servizi maggiormente venduti da Mister Credit sul canale diretto risponde con un **voto da 8 a 10 alla domanda «Con quante probabilità consiglieresti il servizio ad un amico o collega?»**. In particolare, il **90%** dei rispondenti ritiene che il **report sia chiaro**, l'**89%** indica che **i dati sono completi**, mentre il **90%** valuta **facile l'utilizzo dell'area clienti**.



- Oltre 1.100 opinioni raccolte
- Il 2,1% dei clienti ha risposto all'invito via email a compilare la survey

Creare valore attraverso l'innovazione



Con la cultura dell'innovazione nel proprio DNA, CRIF da oltre 30 anni investe per ampliare il proprio ecosistema di partner innovativi, tramite partner industriali con start up, digital accelerator, mondo accademico e della ricerca e la partecipazione ad *hub* diffusi a livello nazionale e internazionale e dedicati ai temi di frontiera, al fine di abilitare la sperimentazione e la *cross-fertilization* tra domini culturali e tecnologici differenti.

Anche nel 2022 CRIF ha continuato ad investire per ampliare il proprio ecosistema e le collaborazioni con start-up all'avanguardia:



AGROBIT

Agrobot offre iAgro, la prima app DSS per supportare agricoltori e agrotecnici nell'ottimizzazione delle operazioni colturali, principalmente per ridurre e ottimizzare l'uso di acqua e fitofarmaci, al fine di raggiungere gli obiettivi di sostenibilità ambientale, sociale ed economica richiesti dall'agricoltura del futuro.



HOLIPAY

CRIF entra nel capitale societario di Holipay, la startup italiana con sede a Milano Marittima, studiata appositamente per il mondo del turismo e dell'ospitalità, ha creato un algoritmo che permette di dilazionare senza limiti il pagamento di una vacanza in tutto il mondo, seguendo la nuova tendenza del *Book Now Pay Later*. L'obiettivo di Holipay, startup specializzata nel settore travel è quello di sostenere la crescita del turismo e delle strutture alberghiere portando l'innovativo e unico sistema di prenotazione e pagamento differito delle vacanze in tutto il mondo, proposto in modo da agevolare la fruizione da parte del viaggiatore e, al contempo, migliorare le performance delle attività alberghiere.



MOPSO

Mopso offre una piattaforma software per migliorare il processo antiriciclaggio di qualsiasi istituto finanziario. Con l'utilizzo delle semantic web technologies e del web 3.0, gestisce tutti i controlli dei clienti durante la relazione continuativa.



BKN301

BKN301 offre soluzioni digitali attraverso una piattaforma Banking-as-a-Service, Payments-as-a-Service, card issuing e digital wallet rivolti al segmento a B2B2C. Favorisce l'interconnessione tra utenti e aziende attraverso una tecnologia sicura e unificante.



NOTARIFY

Notarify è specializzata nella notarizzazione in Blockchain e nella gestione di dati, documenti e firme. Notarify3 è la piattaforma SaaS nota come "Dropbox Web3", un sistema di gestione documentale che consente la certificazione digitale in automatico su Blockchain.

Nel 2022 si è rinnovata la collaborazione con **Fondazione Golinelli**, con la quale CRIF ha lanciato la seconda edizione di **I-Tech Innovation 2022**, un programma che prevede investimenti per oltre 1,5 milioni di euro rivolti a start-up innovative nei settori *Life Science/Digital Health, Fintech/Insurtech e FoodTech/AgriTech*. Il programma prevede 3 distinte “Call for Innovation”, dedicate ai tre settori strategici a livello nazionale. L’obiettivo dell’ **I-Tech Innovation 2022**, realizzato anche grazie alle partnership con aziende e istituzioni, come il Competence Center BI-REX, Emil Banca, Gruppo BCC Iccrea, BPER e Sara Assicurazioni, è investire nelle nuove generazioni di imprenditori, credere nelle loro potenzialità e incoraggiarle ad essere parte del cambiamento per l’Ecosistema dell’Innovazione italiano che soffre di un forte ritardo tecnologico rispetto ad altri Paesi.



BOOM, IL NUOVO KNOWLEDGE E INNOVATION HUB DI CRIF



powered by 

Nel 2022, in continuità con la sua strategia innovativa, CRIF ha avviato il progetto BOOM, un nuovo Knowledge e Innovation hub per la promozione di iniziative e percorsi di formazione dedicati a studenti di ogni grado scolastico, professionisti, imprenditori, startupper,

executive e corporate. BOOM è il luogo fisico dove formazione, innovazione e imprenditoria si incontrano e si contaminano per generare nuove opportunità di crescita e favorire uno scambio continuo di know-how.

Nello specifico, il progetto di BOOM, partito nel 2022 con i primi laboratori e workshop online, ha l'obiettivo di creare un punto di incontro, per soggetti nazionali e internazionali, unendo risorse e conoscenze di diversi settori per fare crescere le competenze e le attività formative offerte sul territorio dell'area metropolitana bolognese e della Regione Emilia-Romagna, contribuendo a colmare il gap città-periferia e a rendere il territorio metropolitano e regionale sempre più un polo di riferimento per l'innovazione a livello europeo.

La sede nasce sui resti di un fabbricato abbandonato a Osteria Grande, in provincia di Bologna. Una moderna struttura che racchiude i due valori cardini che ne hanno guidato la costruzione: innovazione e sostenibilità. In BOOM convivono ampi spazi verdi con giardini pensili, terrazze e facciate continue di vetri ad alta prestazione energetica. L'edificio è isolato termicamente e in grado di produrre energia da fonti rinnovabili grazie ai pannelli fotovoltaici di cui è provvisto. L'intera struttura è stata progettata in ogni singolo dettaglio per seguire il concetto di multifunzionalità degli spazi e per creare un ponte interattivo tra scuole, startup e imprese. Un ecosistema dell'apprendimento e della sperimentazione, aperto a tutti.

I progetti che si sviluppano in BOOM riguardano quattro diverse aree:

BOOM EDUCATION, sviluppato da CRIF in collaborazione con **Fondazione Golinelli**, propone laboratori, corsi, eventi, campi estivi, hackathon e giornate formative per scuole, insegnanti e famiglie. L'obiettivo è avvicinare studentesse e studenti, in

maniera attiva ed esperienziale, a tematiche attuali e innovative, come finanza sostenibile, ambiente e sostenibilità, robotica sociale, intelligenza artificiale, sostenibilità, web&digital, supportandoli nello sviluppo di attitudini al problem solving, team working e design thinking. Gli insegnanti potranno sperimentare l'impiego di strumenti largamente utilizzati nei processi di open innovation, così da poter tradurre e adattare l'esperienza alle pratiche didattiche. Le *experience education* si estenderanno anche a chiunque desideri sviluppare nuove competenze in ambito 3D modeling, intelligenza artificiale, digital storytelling, mentre agli universitari sarà dedicato il primo hackathon in programma per l'acquisizione di competenze trasversali e verticali ormai indispensabili nel mondo del lavoro. In tale filone si innestano anche i percorsi formativi per docenti con l'obiettivo di sviluppare insieme nuove modalità didattiche ingaggianti e interattive per gli studenti di tutte le età.

BOOM LEARNING è un'area dedicata a professionisti, aziende e giovani in cerca di lavoro, ideata per approfondire attraverso percorsi ibridi (fatti di incontri in modalità e-learning e incontri fisici) competenze innovative legate agli ultimi trend, come ad esempio data science, open innovation e open business, digital transformation, digital payments, digital marketing, internet of things, sostenibilità ed ESG, temi legati all'innovazione tecnologica e alla cybersecurity. L'offerta si arricchisce anche di percorsi dedicati ai dipendenti delle aziende con anche esperienze formative interattive e nel metaverso. I workshop permettono di mettere in pratica, supportati da esperti del settore, quanto appreso.



BOOM INNOVATION, nato dalla sinergia tra CRIF e Fondazione Golinelli, unisce due percorsi, uno per grandi aziende e investitori e uno per start-up e giovani imprenditori e imprenditrici, per creare un ecosistema di condivisione di know-how ed expertise. Lo scopo è sostenere e sviluppare lo spazio fragile e strategico che da sempre collega il mondo della ricerca e quello dell'impresa e favorire, nell'immediato, la creazione di una nuova imprenditorialità ad alto contenuto innovativo e tecnologico, investendo sui settori di eccellenza italiani.

A tale scopo è stata creata la **Startup Community**, un programma di workshop ed eventi di formazione a supporto delle startup del network di G-Factor (Fondazione Golinelli) e CRIF, per facilitare le giovani realtà imprenditoriali nel loro percorso di crescita e di evoluzione del modello di business

Negli spazi di BOOM è anche presente uno spazio di co-working, con postazioni e salette dedicate, per le startup che vorranno prendere sede presso BOOM, con accesso ad una membership e a servizi dedicati.

Infine i servizi offerti da BOOM Innovation sono sviluppati dal team di innovazione di CRIF (InnovEcos) e fanno riferimento alle seguenti iniziative: Call4Idea (per la raccolta sistematica e la scelta di idee innovative all'interno delle aziende); incontri di matching tra start-up e aziende (per favorirne la conoscenza e lo scambio reciproco); sviluppo di POC tra aziende e startup (per elaborare dei primi prototipi insieme).

Tutte queste iniziative sono rivolte ad aziende e a start-up per favorirne la conoscenza e lo sviluppo di progettualità comuni.

SPACES FOR LEARNING & INNOVATION PROJECTS: grazie alla sua architettura innovativa, BOOM propone al pubblico esperienze di realtà aumentata e virtuale, trasportandoli in un tunnel immersivo alla scoperta di tematiche attuali come la finanza sostenibile, l'imprenditorialità, la sostenibilità e la digitalizzazione. I visitatori più piccoli potranno così apprendere attivamente attraverso il linguaggio che meglio conoscono, quello del gioco. Inoltre, sono disponibili spazi di co-working e sale per eventi di formazione aziendale, conferenze stampa ed eventi con aree dedicate al networking e momenti ludici.

«BOOM nasce come evoluzione naturale dell'attività di progettazione, formazione e sviluppo di nuove competenze svolta da CRIF in tutti questi anni a fianco di centri di ricerca, università, società di consulenza e di formazione. Forti di questa esperienza, con BOOM offriremo al nostro territorio e al network di aziende con cui collaboriamo a livello nazionale e internazionale un supporto concreto nello sviluppo di competenze innovative e nell'identificazione di profili già formati da inserire nei propri organici. Per altro, il tema della gestione attiva delle competenze innovative si accompagna allo sviluppo di percorsi, laboratori e attività rivolte alle scuole, ambito nel quale sarà fondamentale la consolidata esperienza di Fondazione Golinelli. Nel complesso, il filo conduttore che collegherà in modo complementare tutte le attività di BOOM è rappresentato dall'innovazione, fatta sul campo anche attraverso percorsi e iniziative che vedranno coinvolte aziende consolidate, PMI e startup, fornendo idee e strumenti concreti per comprendere i nuovi trend e contribuire allo sviluppo dell'imprenditoria locale e nazionale» spiega **Loretta Chiusoli, Group Chief HR and Organization Officer di CRIF.**





INNOVECOS: IL CRIF GLOBAL OPEN INNOVATION HUB



InnovEcoS (Innovation & Ecosystem), è il Global Innovation Hub di CRIF, focalizzato sulle disruptive technologies e concepito con l'obiettivo di creare e implementare un ecosistema evoluto e fortemente orientato al cliente, basato sulla collaborazione tra Fintech.

L'Innovation Hub è composto da professionisti multidisciplinari appassionati di innovazione con oltre 5-25 anni di esperienza nel settore Fintech, che fungono da hotspot locali in tutto il mondo.

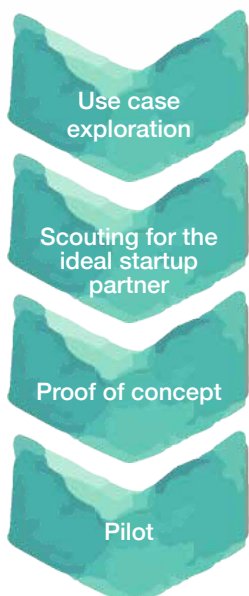
La **mission** del team di InnovEcoS è quella di scoprire modelli di business promettenti e di stringere partnership per rilanciare il business attraverso la ricerca, la sperimentazione derivante da nuove collaborazioni e il continuo coinvolgimento delle persone in CRIF e delle startups. InnovEcos si rivolge a:



InnovEcos opera secondo 3 grandi pilastri:

- **COLLABORAZIONE:** attraverso il contatto con diversi Fintech Hub, acceleratori, investitori e Business Angel per identificare start-up ad alto potenziale e rafforzare insieme il loro business
- **RICERCA:** con l'obiettivo di innovare continuamente ed anticipare i nuovi trend, vengono esplorate le tecnologie più dirompenti su argomenti come Intelligenza Artificiale, Blockchain, Risorse digitali, Elaborazione del linguaggio naturale e così via
- **INTEGRAZIONE:** InnovEcos ha creato un percorso ad-hoc per facilitare il test rapido delle soluzioni di startup su piccola scala e, di conseguenza, la loro integrazione nel mercato.

The InnovEcos process



Il processo di InnovEcos inizia dentro CRIF, con l'identificazione e la selezione di idee innovative che possono essere meglio indirizzate grazie alla collaborazione con le startups

Il secondo step consiste nell'identificazione delle startups con cui lavorare

L'obiettivo della fase PoC' è capire se vi sono le giuste basi per costruire una collaborazione di successo tra InnovEcos e la startup scelta, attraverso l'analisi delle giuste tecnologie e del team.

Le startup che meglio si adattano alle esigenze di CRIF passano a una fase Pilota, con l'obiettivo di testare l'integrazione pratica dell'idea e, in caso positivo, implementarla.

Dal suo lancio nel 2020, InnovEcos ha messo in contatto startup, colleghi e clienti per favorire l'innovazione e la crescita guidando +16 PoC (Proof of Concept) e +6 progetti pilota. Inoltre, ha avviato un programma di accelerazione che coinvolge +7 startup e convalida +7 idee per consentire innovazioni interne attraverso la sperimentazione e la collaborazione con le start-up.



Inoltre, per supportare e potenziare l'open innovation flow in CRIF, nel 2022 InnovEcos ha lanciato la seconda edizione di Call4Ideas, un'iniziativa che coinvolge tutti i dipendenti CRIF a livello Global, che sono chiamati a condividere e proporre nuove idee di business, product solution in linea con i Top Tech Trend (Data, Metaverse, ESG, Personal solution, Cybersecurity). Le migliori idee sono selezionate da una giuria ed avranno l'opportunità di essere implementate da un team di giovani talenti. Agli ideatori è riconosciuto un premio speciale.





La valorizzazione delle risorse umane



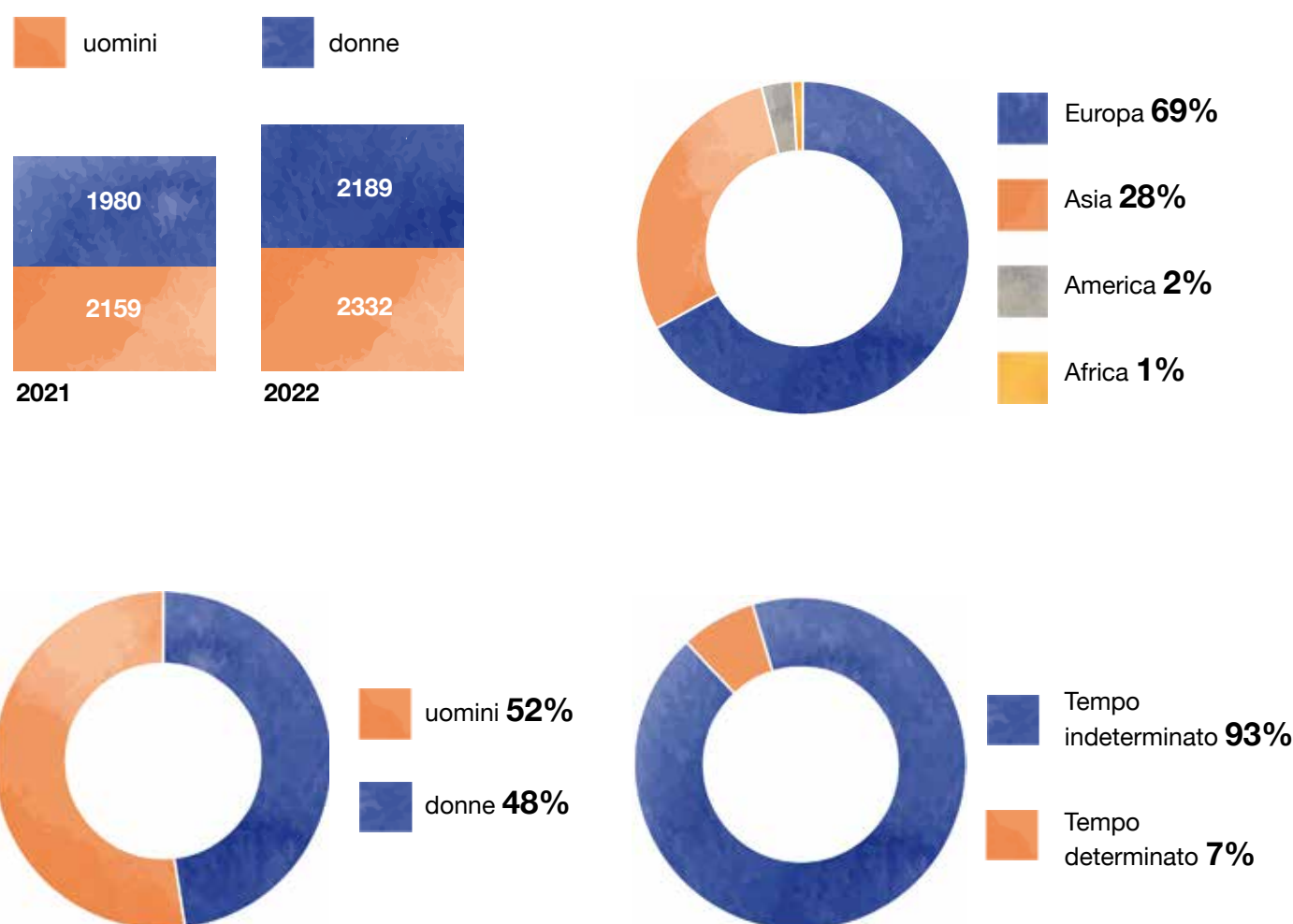
CRIF PEOPLE: I NUMERI CHIAVE

In un contesto caratterizzato da profondi mutamenti socio-economici e dall'impatto della trasformazione digitale, la People Strategy del Gruppo CRIF mira a coniugare il benessere delle persone e la creazione di un ambiente di lavoro inclusivo, favorevole alla realizzazione personale e professionale e all'evoluzione delle competenze, con la crescita e la sostenibilità del business nel lungo periodo.

Da sempre le persone, con le loro competenze ed il loro knowhow, rappresentano il reale valore aggiunto dei servizi che l'azienda offre, permettendole di fare la differenza e di affermarsi in un mercato altamente competitivo.

Per questo l'investimento nello sviluppo di processi e iniziative legati al welfare, al well-being, al training, alla valorizzazione del potenziale e dell'engagement, continua ad essere centrale nella strategia aziendale del Gruppo CRIF e della Direzione HR, che ogni anno si impegna nella definizione di nuove pratiche in grado di trasformare positivamente l'employee experience e di migliorare la soddisfazione delle risorse umane.

A fine 2022 il Gruppo CRIF conta 6237 professionisti, distribuiti tra le sedi delle società controllate in Italia e nel mondo, tra dipendenti, consulenti, collaboratori e tirocinanti. Al termine del periodo di rendicontazione i dipendenti del Gruppo CRIF hanno raggiunto quota 4.521, con una forza lavoro interna in crescita del 9% rispetto l'anno precedente.



LA POLITICA RETRIBUTIVA

La politica retributiva di CRIF si basa su due principi fondamentali del reward che fanno riferimento all'applicazione degli interventi retributivi per ciascun dipendente in relazione, da un lato, alla posizione ricoperta e dall'altro alle performance, a garanzia di un sistema retributivo in cui equità, competitività e meritocrazia siano ben bilanciati, senza lasciare spazio a eventuali forme di discriminazione e non inclusione.

Nondimeno la politica retributiva di Gruppo rappresenta uno dei principali driver che consente di attrarre nuovi talenti, di porre in essere una adeguata *retention* di posizioni strategiche per la governance e per il business e, in generale, di perseguire la vision, la mission e i valori aziendali, garantendo l'equità salariale tra dipendenti, strutture e paesi.

A tal proposito i sistemi retributivi sono periodicamente aggiornati in base al confronto con i mercati di riferimento, nonché in considerazione delle indicazioni provenienti dagli stakeholders esterni, al fine di mantenere alta la competitività dell'organizzazione.

Il sistema retributivo applicabile a tutti i dipendenti del Gruppo CRIF, a prescindere dal livello contrattuale (impiegati, quadri, dirigenti) e dalla famiglia professionale di appartenenza, si compone di diverse parti:

- **una componente fissa**, con gli eventuali adeguamenti annuali per merito o per crescita di ruolo/responsabilità. In tal senso è previsto un ciclo annuale di salary review integrato con un monitoraggio puntuale sul rispetto di specifici KPI legati al gender balance e alla promozione dei giovani talenti.
- **una componente variabile** di breve periodo, collegata ad obiettivi di carattere economico, obiettivi individuali e di performance, che mira a valorizzare l'apporto professionale nel breve termine, attraverso l'assegnazione a tutta la popolazione aziendale di un incentivo monetario annuale (MBO), definito su base individuale come valore target espresso in percentuale sulla RAL o in valore assoluto. L'assegnazione avviene in fase di assunzione e può essere oggetto di revisione per cambio ruolo o durante i processi di salary review. Ai ruoli commerciali vengono assegnati *commission scheme* subordinati al raggiungimento di obiettivi strategici di vendita, al fine di incoraggiare lo sviluppo di strategie commerciali profittevoli per una crescita costante del fatturato aziendale.
- **Retention Bonus/Bonus UT**, erogazione di bonus una tantum a titolo di incentivo per attrarre e trattenere talenti per uno specifico arco di tempo, consentendo in modo indiretto di ridurre il turnover e migliorare l'employer branding.



- **Welfare, Benefit e Bonus Energia**

Impiegati Italia: a titolo di Welfare, a tutti i dipendenti inquadrati come impiegati, è garantita la possibilità di destinare in tutto o in parte la quota del proprio premio variabile in beni/servizi welfare, in esenzione di imposta, o di beneficiare dell'accordo territoriale siglato da CRIF che consente di erogare la quota di premio variabile, assoggettandola a tassazione agevolata del 5% (a fronte di determinati KPI di produttività, redditività, qualità, efficienza ed innovazione che CRIF si impegna annualmente a rispettare), fino all'importo massimo complessivo di Euro 3.000.

Quadri/Dirigenti Italia: a titolo di Welfare, a tutti i dipendenti inquadrati come Quadri e Dirigenti è assegnato un piano welfare di carattere premiale che prevede l'attribuzione di 2.500€ per Quadri e 3.800€ per Dirigenti. L'importo del welfare raggiunto viene fruito in beni/servizi welfare, in esenzione di imposta.

In aggiunta, nel 2022, al fine di garantire un supporto alla popolazione aziendale CRIF, a seguito del rincaro bollette, è stato erogato a tutti i dipendenti Italia un buono energia.

Per il Top Management, vista la strategicità dei ruoli, oltre agli elementi di cui sopra, si aggiungono i seguenti piani variabili di medio/lungo termine:

Incentivo di lungo periodo Long Term Incentive (LTI) mirato a valorizzare l'apporto professionale nel medio/lungo termine. Tale piano ha una durata triennale e viene definito su base individuale in fase di assunzione o per un cambio di ruolo oppure durante i processi di salary review. L'erogazione di tale piano avviene a fronte del raggiungimento di obiettivi economici di Gruppo, con la definizione di un limite massimo.

Incentivo di lungo periodo Executive Incentive Plan (EIP) mirato a valorizzare l'apporto professionale nel medio/lungo termine. Tale piano ha una durata triennale e viene definito su base individuale in fase di assunzione o per un cambio di ruolo oppure durante i processi di salary review. Tale piano è soggetto al raggiungimento di obiettivi economici di Gruppo, con la definizione di un limite massimo e prevede un mix di erogazione tra cash e assegnazione di azioni gratuite.

Le politiche retributive sopra descritte non si applicano di membri del CdA.



DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

Il rispetto e l'inclusione delle diversità costituiscono valori fondanti per CRIF, richiamati sia nel Codice di Condotta che nelle nuove **policies Diversity & Inclusion e Human Rights** introdotte a livello Global.

Le policies formalizzano l'impegno di CRIF verso il rispetto dei Diritti Umani e delle pari opportunità, in linea con i 10 principi dell'UN Global Compact di cui l'azienda è firmataria, contribuendo così al raggiungimento dei Sustainable Development Goals.¹

L'obiettivo è promuovere una cultura aziendale basata sull'equità, che valorizzi l'unicità delle persone e assicuri uguali opportunità di crescita personale e professionale, indipendentemente dalle differenze di genere, di cultura, di etnia, di generazione, di competenze. Ciò contribuisce allo sviluppo di un ambiente che supporti le persone ad esprimere il potenziale, ciascuno secondo le proprie distintività, esperienze di vita, conoscenze e capacità personali.

CRIF D&I Principles



Non-discrimination and Zero Tolerance



Equal opportunities



Work-life Balance



Talent promotion

L'introduzione delle nuove policies è stata accompagnata da un corso di formazione reso disponibile sulla piattaforma e-learning, per portare a conoscenza di tutti i dipendenti i valori, principi e gli ambiti di applicazione delle stesse.

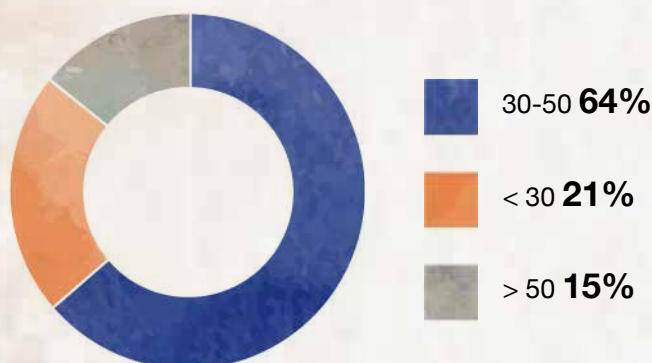
Inoltre, nel 2022 CRIF ha consolidato il processo di valorizzazione della diversità e dell'inclusione, attraverso l'integrazione della D&I all'interno del Leadership Model e l'adozione di una strategia con obiettivi a breve, medio e lungo termine, che mira a promuovere le pari opportunità, trasversalmente all'interno di tutti i processi HR.

Le tematiche di Diversity&Inclusion, con focus sul Women Empowerment, rappresentano uno dei pilastri del Piano di Sostenibilità. Tra i target di medio termine: il mantenimento del gender balance all'interno della popolazione aziendale, l'aumento della % di donne in posizioni di middle management, l'introduzione di specifici KPI e tools per il monitoraggio del rispetto dell'equità di genere nei processi di Recruiting e Promotion.

L'age diversity, legato alla coesistenza di diverse generazioni all'interno di CRIF, rappresenta un punto di forza in quanto consente lo sviluppo di iniziative che permettono lo scambio bidirezionale di competenze ed esperienze tra figure junior e senior attraverso strumenti quali il mentoring, il coaching o il training.

Nel Gruppo CRIF il **64%** dei dipendenti ha un'età compresa tra i 30-50 anni. 33 anni è l'età media in azienda.

Age Diversity



¹ Le presente policies sono state rese pubbliche a tutti gli stakeholders all'interno del sito corporate <https://www.crif.com/about/sustainability/>

A dimostrazione dell'attenzione verso i giovani talenti e le nuove generazioni, nel 2022 CRIF è risultata vincitrice nel contest Generazione Z organizzato da Radar Academy, la Business School di Radar Consulting Italia, società leader nel professional recruiting e nella talent acquisition. Si tratta di un premio di grande valore sociale, risultato della costante volontà di CRIF di vedere nelle nuove generazioni l'input verso il futuro.

La promozione della D&I non può prescindere dallo scambio di best practice all'interno di network dedicati. Anche per il 2022 CRIF Italia ha rinnovato le partnership con:

valore^D

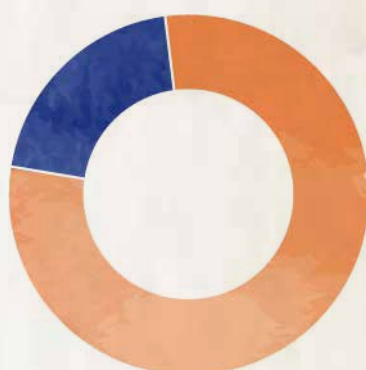
La prima associazione di imprese in Italia che si impegna per l'equilibrio di genere e per una cultura inclusiva nelle organizzazioni e nel paese. Grazie a questa partnership è stato possibile coinvolgere le risorse nella formazione in tema di D&I, attraverso programmi formativi e di mentorship, laboratori di condivisione di best practice, i cui temi fondamentali sono lo sviluppo di soft skills e competenze manageriali che contribuiscono alla creazione di una cultura inclusiva.



Rete Capo D, una "Comunità di Aziende per le Pari Opportunità" a cui CRIF Italia aderisce, nata nella città metropolitana di Bologna a luglio 2019, con l'obiettivo di mantenere alta l'attenzione sulle problematiche delle pari opportunità, facendo leva sul networking e sulle sinergie tra aziende e territorio, per realizzare un programma di azioni di sensibilizzazione sul tema accrescendo la competitività e la capacità innovativa delle aziende aderenti.

Gender diversity per livelli

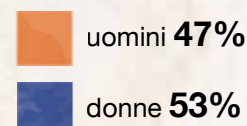
Top Management



Middle Management



Staff



TELL ME WHY: SELEZIONE E ONBOARDING DEI NUOVI TALENTI

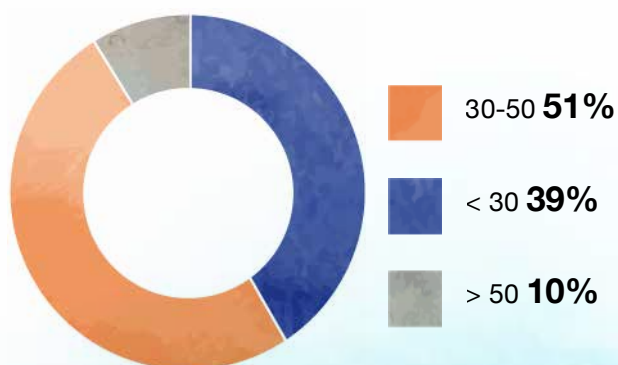
La fase di selezione e di onboarding del personale è uno dei processi più delicati e strategici per l'azienda, sia nel momento dell'identificazione di candidati che siano idonei e in linea con i valori e le esigenze professionali del Gruppo, sia ai fini dell'adeguata integrazione del candidato prescelto nella struttura aziendale.

Per questo il team Global Talent Acquisition, interamente dedicato alla gestione del processo di Recruiting, lavora ogni giorno al fianco dei Line Manager e degli HRBP di volta in volta coinvolti, al fine di garantire una candidate experience positiva e rispettosa dei principi di inclusione e correttezza richiamati nella Recruiting Policy e nella **Diversity & Inclusion Policy del Gruppo**, selezionando talenti in tutto il mondo valutati solo in base alle proprie competenze ed esperienze.

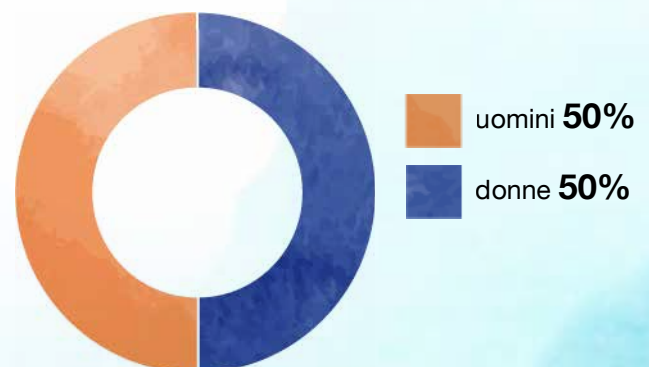
La ricerca dei talenti avviene attraverso molteplici canali di ricerca ed è favorita anche da attività di *employer branding*, tra cui la partecipazione a Career Day, e dalla creazione di partnership, ormai consolidate, con le Università e gli Enti di formazione del Territorio, al fine di attrarre e introdurre giovani talenti all'interno del mondo del lavoro, grazie a stage formativi che diano la possibilità di accrescere le proprie competenze in un ambiente dinamico ed internazionale.

Nel corso del 2022 sono entrate a far parte del Gruppo CRIF **1240 persone**, con un hiring rate del **27%**, di cui **50 % donne**. Il 51 % dei nuovi assunti appartiene alla fascia di età intermedia (30-50).

Hiring rate per età



Hiring rate per genere



Gli sforzi per l'identificazione di un profilo idoneo per l'azienda, rischierebbero di essere vanificati dalla mancanza di un processo di onboarding efficace e ben strutturato. Il processo di onboarding è infatti un processo indispensabile per favorire l'integrazione delle nuove risorse e quindi per renderle produttive per l'azienda nel minor tempo possibile. Per questo CRIF attribuisce grande valore al momento di onboarding e già da tempo ha strutturato un processo che prevede diverse fasi, volte ad assicurare alle nuove risorse la conoscenza delle procedure e dei principali punti di riferimento aziendali e a monitorare il livello di soddisfazione, verificando che l'esperienza sia in linea con le aspettative.

A partire dal 2022, nell'ottica di un costante miglioramento dell'esperienza di onboarding, CRIF ha introdotto il *"Tell me why Program"*, un programma che mira a favorire la piena integrazione dei neoassunti, attraverso la conoscenza del Gruppo, dei suoi valori, delle principali aree di business e dei punti di riferimento aziendali.

Il *"Tell me why Program"* prevede diversi momenti di scambio e di condivisione tra i new joiners e l'azienda, tra cui la partecipazione ad incontri dedicati con il coinvolgimento del Top Management, per una conoscenza più approfondita dell'organizzazione e dei suoi vertici, nonché della strategia aziendale.

L'introduzione di questo nuovo programma, nel già strutturato processo di onboarding del Gruppo, ha rappresentato uno step molto importante tanto per consolidare la fase di integrazione delle nuove risorse, quanto per promuovere la cultura del *continuos feedback* e creare engagement tra tutti gli attori coinvolti nel processo.

Con l'obiettivo del *continuous improvement*, è stato avviato già da qualche anno un processo di **Exit Interview**, per accompagnare il dipendente fino all'ultimo giorno del suo percorso in azienda, tramite un incontro con il proprio HR di riferimento e la compilazione di un form online, al fine di raccogliere feedback sulle motivazioni legate alla decisione di lasciare l'azienda e più in generale sulla percezione rispetto all'esperienza vissuta in azienda. I feedback raccolti attraverso questo processo, rappresentano un patrimonio per un'azienda che come CRIF, investe ogni giorno nell'*Employee value proposition*.

Processo di Onboarding

"Welcome on board" e incontro con HR Business Partner



Incontri con i principali referenti aziendali



Evento "Welcome at CRIF" per conoscere le diverse aree aziendali



Monitoraggio: survey sul livello di soddisfazione dell'onboarding



Evento "Tell me why"



Incontri di Feedback con HR a 6 e 12 mesi dall'ingresso





SVILUPPO DELLE COMPETENZE INNOVATIVE

Per il Gruppo CRIF la formazione rappresenta un elemento chiave su cui investire, al fine di favorire lo sviluppo di nuove competenze e la crescita professionale dei talenti all'interno dell'azienda. L'approccio alla formazione è caratterizzato da un programma di *ongoing training*, con contenuti in costante evoluzione per rispondere alle priorità strategiche e di business e alle necessità di *upskilling* delle diverse famiglie professionali, con un focus specifico sui temi di sviluppo tecnologico e di business.

A partire dal consolidarsi della nuova piattaforma di e-learning completamente rinnovata e userfriendly, lanciata nel 2021, nel corso del 2022 è stata rinnovata l'offerta formativa CRIF. Il catalogo training delle pillole in e-learning si è arricchito di **85 nuove pillole** disponibili dal 2023 (di cui 61 fruibili anche in lingua inglese), disponibili per tutti i dipendenti. I principali argomenti di cui trattano sono: Artificial Intelligence, Blockchain, Consumer, Credit, Digitalization, Digital Payment, Digital Marketing, Open Innovation and Open Business, Legal&Compliance, Sustainability & ESG.

Inoltre nel 2022 è stato implementato il **PAS**, il modulo di HR Analytics che permette di incrociare le competenze dei profili dei dipendenti con le competenze richieste dalle Open Positions e con le competenze attese in ruoli diversi o di maggior seniority rispetto al ruolo attuale del dipendente.

L'utilizzo di questo tool permette di favorire lo sviluppo e la mobilità interna dei dipendenti e di pensare alla **learning experience** come uno strumento di crescita e *retention*. Infatti, il processo di definizione dei piani formativi è stato reso molto più efficace grazie alla digitalizzazione dell'iter di assegnazione dei corsi, nell'ambito del processo di Performance annuale che coinvolge tutti i dipendenti dell'azienda. Questo sistema ha consentito non solo di rendere più immediato il meccanismo di assegnazione, assicurando una maggior copertura in termini di personale inserito nei piani di formazione, ma anche di rendere più puntuale la definizione dei piani formativi stessi, che diventano parte integrante dei percorsi di sviluppo di tutte le persone.

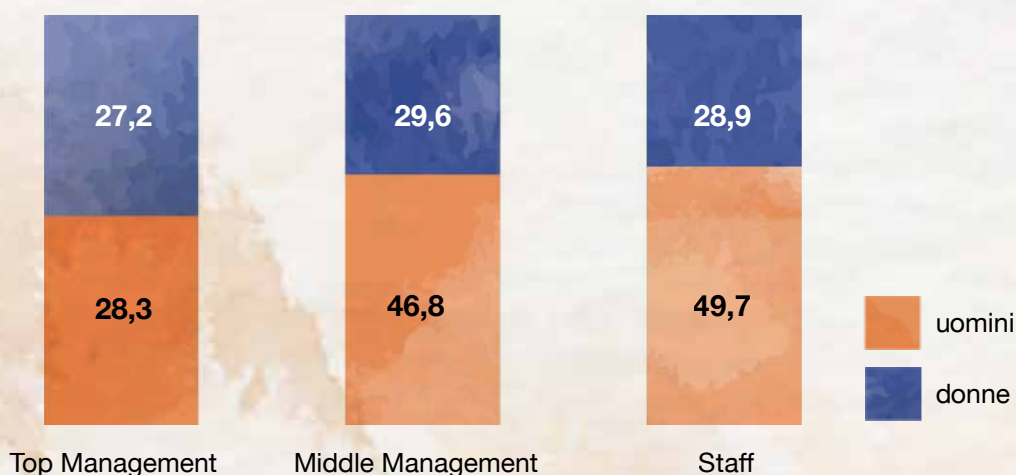
Infine, sempre grazie allo strumento di HR Analytics, è stato possibile intercettare i fabbisogni formativi a livello Global che hanno portato all'organizzazione di sessioni di formazione con partecipanti provenienti da diverse country CRIF, garantendo approcci e metodologie comuni. Alcuni esempi sono: il percorso "Global Sales Training", il Master MINI MBA e il corso "Project Management".

PROGRAMMI DI FORMAZIONE CONSOLIDATI

Knowledge Sharing Program: programma che, mettendo a fattor comune il patrimonio di conoscenze e competenze che ciascuna risorsa sviluppa all'interno dell'azienda, mira non solo a favorire la nascita di nuove sinergie interne, ma anche a facilitare la conoscenza profonda dei prodotti e delle soluzioni CRIF e a valorizzare la collaborazione tra colleghi.

Data Science Community: istituita con il fine di connettere tutti i Data Scientist di CRIF a livello globale, condividere conoscenze, sviluppare le proprie competenze professionali ed imparare reciprocamente gli uni dagli altri. Lo scopo della community è anche quello di guidare la diffusione e l'utilizzo dell'AI/Data Science in CRIF, sia in termini di crescita delle competenze interne sia dell'innovazione di prodotti e servizi.

Ore di formazione procapite 2022 suddivise per genere ed inquadramento professionale a livello Global.



Il numero di ore di formazione erogate nel corso del 2022, testimonia l'efficacia delle iniziative intraprese dall'azienda a livello Globale, per incrementare le opportunità di formazione e sviluppo delle competenze. In tutto il Gruppo CRIF il n° di ore di formazione erogate è stato pari a **82.672,46**, con conseguente numero di ore di formazione pro capite a **41,5**. Il numero di ore di formazione medie annue per tutto il Gruppo CRIF è di **18,3**.

Inoltre, nel corso del 2022, all'interno della CRIF ESG Strategy, sono stati definiti obiettivi e KPI in ordine di ore di formazione da erogare.

Oltre alle iniziative consolidate, sono stati avviati anche dei nuovi progetti innovativi, come ad esempio:

- **Hybrid Work:** questo progetto nasce in linea con l'evolversi della pandemia e del post-pandemia con l'obiettivo di formare i manager sulla materia del People Management, con focus sulla gestione di team in modalità hybrid.
- **Coach training:** un programma che ha l'obiettivo di formare alcuni HR al ruolo di Coach, facendogli conseguire la certificazione necessaria. Questa è un'azione concreta attraverso cui l'azienda sponsorizza l'approccio "da manager a coach", formando figure all'interno del dipartimento HR che siano in grado di svolgere il ruolo di coach e possano divulgare allo stesso tempo l'approccio anche verso i manager dell'azienda.

Al fine di promuovere la **cultura della sostenibilità** all'interno dell'azienda, nel 2022 è stato avviato un nuovo format, raccontando alle persone che lavorano in CRIF il percorso di integrazione della sostenibilità nelle strategie, nelle politiche e nei processi aziendali.

Attraverso dei workshop online interattivi della durata di un'ora, i CRIF Sustainability Ambassador, la rete di top manager impegnati in progetti di sostenibilità, hanno avviato uno storytelling sulle progettualità CRIF nell'ambito ESG, con focus differenti tra cui la gestione della supply chain, i progetti di educazione finanziaria, i servizi CRIF per favorire la transizione sostenibile, la Diversity & Inclusion, i progetti di riduzione delle emissioni.

Il format ha avuto un ottimo successo in termini di partecipazione, infatti, durante il primo workshop hanno partecipato circa 700 dipendenti. Ciò ha messo in luce la sensibilità verso le tematiche legate alla sostenibilità e l'importanza del coinvolgimento di tutti gli stakeholders durante il percorso di transizione sostenibile.

In questo contesto, sono state introdotte le **ESG pills**, delle brevi pillole formative in formato e-learning dedicate ai temi ESG, al fine di fornire maggiori informazioni sul framework di riferimento nell'ambito della sostenibilità, dagli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenza 2030 e il Green Deal Europeo, alle evoluzioni normative legate allo sviluppo di prodotti sostenibili, fino all'importanza di una strategia di sostenibilità. Le pillole ESG sono trasversali a tutta la popolazione aziendale, ma non specificatamente dedicate ai membri del CdA.



82.672,46

Gruppo CRIF: ore di formazione erogate



41,5

ore di formazione pro capite

PERFORMANCE E TALENT MANAGEMENT

Il processo di Performance Management è uno dei processi HR più strategici per CRIF, che non si limita ad analizzare il contributo di ciascun dipendente in termini di raggiungimento degli obiettivi aziendali, ma assume una visione più ampia in termini di sviluppo del potenziale di crescita.

L'obiettivo è identificare le aree di forza, di miglioramento e sviluppo potenziale delle CRIF People, analizzando anche i loro fabbisogni formativi e le prospettive di crescita nel ruolo, così da costruire dei programmi di sviluppo che mirino a valorizzare sia le competenze professionali che le *soft skills*.

Data la sua strategicità per l'azienda e per le persone, CRIF investe molto sul processo di Performance, cercando di perfezionarlo di anno in anno sulla base dei feedback ricevuti dagli attori principali del processo stesso e di tenerlo al passo con il cambiamento e con le nuove sfide, mantenendo sempre la persona al centro. Da ultimo, nel corso del 2022, il processo di valutazione del Gruppo è stato rinnovato, con l'obiettivo di valorizzare e dare maggior rilievo al momento di definizione dei piani di sviluppo delle persone, nonché di promuovere la cultura del feedback continuo, non solo tra risorsa e responsabile diretto, ma anche in maniera trasversale, attraverso la raccolta di feedback da parte dei *peer* e di altri Manager, con cui ci si è trovati a collaborare durante l'anno.

Fondamentale per CRIF è anche l'obiettività del processo di valutazione. In questa prospettiva l'HR Business Partner gioca un ruolo chiave, in quanto assicura che l'assessment ed il processo di valutazione sia condotto con accuratezza ed equità, prendendo in considerazione solo le competenze, il ruolo ed il potenziale di sviluppo della persona valutata.

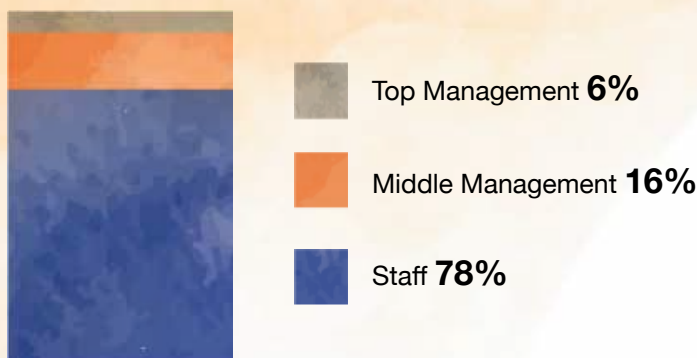
Nel 2022 è stato introdotto il corso "**Unconscious Bias**", rivolto ai manager e propedeutico al processo di Performance Management con l'obiettivo di creare consapevolezza su quali sono gli errori cognitivi che possono influenzare e generare un impatto durante il processo di valutazione, prevenendo così la formazione di pregiudizi e stereotipi legati al genere ed alla diversità.

Nel 2022 i dipendenti *eligible* al processo di Performance Management sono **3800**, di cui il 48% donne.

Tra le iniziative di People Development, si annovera il programma di engagement denominato "Level UP", nato con l'obiettivo di promuovere in azienda la cultura del coaching e del feedback continuo, ad oggi alla sua terza edizione. Il programma prevede diverse iniziative disegnate per coinvolgere tutti i livelli dell'organizzazione a livello globale, dal Top Management ai giovani talenti.

Progressivamente negli anni abbiamo cercato di coinvolgere un numero maggiore di dipendenti in ciascuna iniziativa collegata al programma LEVEL UP. Il coinvolgimento nel programma rappresenta un'azione di sviluppo volta a favorire la crescita interna dei dipendenti.

Dati relativi al Performance Management per livello



48%
donne

Le iniziative che compongono il programma sono:



EXECUTIVE AMBASSADORS: top managers aziendali nel ruolo di mentor, supportando i mentee in un percorso individuale volta al confronto e allo sviluppo di competenze trasversali e di mercato.



PEOPLE COUNSELORS: senior team member nel ruolo di counselor, supportano colleghi junior o nuovi ingressi nel percorso di onboarding e comprensione delle logiche aziendali.



ACCELERATION DEVELOPMENT PROGRAM: attraverso un percorso di phygital coaching, i dipendenti coinvolti vengono supportati nella realizzazione e accelerazione del proprio piano di sviluppo personale.



YOUNG TALENT PROGRAM: I giovani talenti aziendali, divisi in gruppi si sfidano nello sviluppo e realizzazione di idee di business innovative.



CONTINUOUS FEEDBACK: è allo stesso tempo alla base della cultura organizzativa, ma anche un tool, integrato al processo di Performance Development, attraverso il quale i dipendenti possono richiedere un feedback formale a un peer e un manager diverso dal proprio capo diretto.

WELFARE E WELLBEING: EVOLUZIONE VERSO UN MODELLO SEMPRE PIÙ SOSTENIBILE

Il benessere, l'engagement e la soddisfazione verso il contesto in cui le persone lavorano è una delle priorità della CRIF People Strategy. Ecco perché CRIF si impegna quotidianamente per migliorare il livello di benessere aziendale tramite misure di welfare che generino un impatto sociale concreto nella vita dei suoi stakeholders, migliorando il benessere e la qualità di vita delle persone e favorendo in senso più ampio una migliore conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

Il Welfare è parte complementare della strategia di Sostenibilità, in quanto rappresenta una delle leve strategiche per favorire lo sviluppo sostenibile dell'azienda e del capitale umano, contribuendo attivamente al raggiungimento degli SDGs (Sustainable Development Goals) dell'Agenda 2030, legati al benessere ed al worklife balance (SDGs 3), alla promozione delle pari opportunità e dell'empowerment femminile (SDGs 5) ed allo sviluppo di condizioni di lavoro sostenibili (SDGs 8).

Sebbene la cultura del benessere nel luogo di lavoro sia da anni insita in CRIF, il modello di Welfare si è evoluto nel corso del tempo, integrando una visione olistica del well-being, che consideri la persona non solo in quanto lavoratore, ma come individuo inserito all'interno di un ecosistema in cui il lavoro rappresenta solo uno degli aspetti della vita.

L'attenzione verso il welfare ed il benessere è parte integrante dei processi HR, ne è prova la presenza di un team HQ "Welfare & Benefit" dedicato alla gestione delle iniziative, dall'analisi dei bisogni, alla fase di progettazione e di comunicazione interna, fino al monitoraggio e la raccolta del feedback. Attualmente le iniziative di welfare che CRIF offre alle persone che lavorano all'interno dell'azienda, variano da Paese a Paese e sono adattate ai contesti locali, tenendo conto delle caratteristiche del mercato e delle diversità normative e culturali.

Tra gli impegni futuri nell'ambito Welfare & Wellbeing vi è la creazione di linee guida condivise a livello Corporate, affinché tutte le sedi CRIF nel mondo possano implementare progressivamente iniziative che contribuiscano a sviluppare sempre più il senso di appartenenza all'azienda. Le iniziative Welfare presenti nelle sedi CRIF si articolano su 4 pilastri:

Family: benefit a supporto dei dipendenti durante il ciclo di vita familiare

CRIF Italia, al fine di accompagnare le neo-mamme nel percorso di rientro al lavoro ha introdotto dal 2014 il Piano di Maternità aziendale dando così la possibilità di pianificare il proprio rientro in azienda a seguito del parto, usufruendo di integrazioni retributive durante il periodo di maternità facoltativa e di supporti economici per i servizi di asilo nido e baby-sitter. Il Piano di Maternità aziendale è stato rivisto nel corso del 2022, adattandosi al "New Normal" ed integrando le possibilità date dallo smart-working, al fine di favorire una maggiore flessibilità e quindi agevolare il rientro al lavoro.

Health Care e Wellbeing

Per CRIF il termine "Wellbeing" assume un significato olistico, in quanto include tutti i fattori che contribuiscono alla salute ed al benessere fisico e mentale della persona. In questo pilastro rientrano tutte le iniziative legate alla promozione della salute e sicurezza (assicurazione medica, infortuni e vita), ed al wellness fisico e mentale (gym, fitness voucher, sport, counseling, mindfulness)

Tra le iniziative 2022 più rilevanti che hanno avuto luogo nei vari contesti in cui CRIF opera:

CRIF Italia: La nuova partnership con Fitprime, la piattaforma per il benessere fisico e mentale, grazie alla quale i dipendenti ed i loro familiari possono accedere a strutture fitness convenzionate usufruendo di uno sconto dedicato. Durante il 2022 sono stati avviati 2 percorsi "Mindfulness" e "Alimentazione consapevole", con l'obiettivo di diffondere sempre più una cultura del well-being, che hanno avuto un ottimo riscontro in termini di partecipazione.

La promozione della salute fisica e mentale è un pillar fondamentale per il Gruppo CRIF, infatti sono state portate avanti numerose attività legate a queste tematiche, tra cui campagne di prevenzione, workshop con focus sulla salute mentale, servizi di counseling e percorsi di coaching messi a disposizione gratuitamente per i dipendenti, la partecipazione a fitness Challenge, convenzioni per l'accesso a strutture fitness.

CRIF Italia ha ricevuto un importante riconoscimento da Fondazione ANT Italia ONLUS, la più ampia realtà non profit in Italia per l'assistenza socio-sanitaria domiciliare gratuita ai pazienti oncologici, per le iniziative a sostegno del benessere dei dipendenti. Da oltre 10 anni CRIF Italia ha instaurato una collaborazione con le associazioni ANT e LILT, grazie alla quale annualmente vengono offerti ai dipendenti degli screening medici gratuiti.

Work social event & Workplace

In questa categoria sono inclusi tutti gli eventi organizzati per i dipendenti, che contribuiscono a sviluppare un maggiore livello di engagement e senso di appartenenza nelle persone che lavorano in CRIF, creando un ambiente ed un clima di lavoro confortevole e positivo.

Free time & Work-life balance

Sono inclusi tutti i benefit legati ad attività che i dipendenti possono svolgere durante il tempo libero o che favoriscono in generale la conciliazione dei tempi di vita lavoro. Tra le iniziative Corporate si annovera l'Hybrid Model, l'attuale modello di smart-working che coniuga presenza in sede e lavoro da remoto, al fine di garantire, da un lato, una più facile conciliazione lavoro-vita privata e, dall'altro, la condivisione di momenti in presenza tra colleghi utili per favorire lo scambio di idee, l'innovazione, lo sviluppo di sinergie, nonché il rafforzamento del lavoro di squadra.

L'ascolto ed il monitoraggio costante dei bisogni della popolazione aziendale e l'analisi del livello di soddisfazione, rappresenta uno step imprescindibile per lo sviluppo e l'implementazione di nuove iniziative che contribuiscano all'engagement ed al benessere delle persone che lavorano in CRIF.

Annualmente il Gruppo realizza indagini di clima, attraverso le survey online "Great Place to Work" e "Glickon". L'action plan che segue ad ogni edizione dell'indagine di clima, integra e arricchisce l'action plan precedente, con l'obiettivo di indirizzare gli aspetti più significativi emersi dall'ascolto delle persone.

Nel 2022, in continuità con l'anno precedente, è stata avviata l'Engagement Survey, a cui hanno preso parte 3367 dipendenti appartenenti a 26 Paesi con un tasso di partecipazione dell'85%. I risultati sono stati positivi, in particolare CRIF Italia, CRIF Austria e CRIF India hanno ottenuto la Certificazione "Great Place to Work", un importante traguardo che stimola il Gruppo CRIF ad investire sempre più nelle persone e nelle iniziative di wellbeing, per aumentare il grado di soddisfazione in ambito lavorativo e diffondere una cultura inclusiva e sostenibile.

Inoltre, nel 2022 CRIF Italia si è classificata tra i 400 migliori datori di lavoro nella classifica "Italy's Best Employers 2022-2023", pubblicata dal Corriere della Sera e selezionata sulla base di un'indagine indipendente condotta dalla società tedesca Statista. L'analisi è stata effettuata su 2.000 datori di lavoro di cui solo 400 – tra i quali CRIF - hanno ottenuto il sigillo di qualità "Top Job-Best Employers 2022/23". Gli aspetti analizzati sono 27, tra cui: clima di lavoro, sviluppo professionale, prospettiva di crescita, sostenibilità e valori aziendali.



IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA SALUTE E SICUREZZA DEI DIPENDENTI

Il Gruppo CRIF ritiene che il proprio successo provenga dalle persone che con il loro lavoro contribuiscono quotidianamente al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Per questo motivo il Gruppo considera di prioritaria importanza che ogni dipendente operi in Salute e Sicurezza, fornendo un ambiente di lavoro sano e protetto e formando in modo opportuno affinché possa svolgere le proprie attività in totale sicurezza.

SALUTE E SICUREZZA DEI DIPENDENTI IN ITALIA

In quest'ottica è nato il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza dei Lavoratori del Gruppo, che ha l'obiettivo di andare oltre le problematiche di breve periodo, tenendo in considerazione non solo i propri dipendenti ma anche contractors e fornitori.

Tale sistema è stato implementato sulla base dello standard ISO che stabilisce le Linee Guida in tema di Salute e Sicurezza dei Lavoratori.

Il Gruppo CRIF, infatti, dal 2010 ha deciso di acquisire la **Certificazione ISO 45001** "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro – Requisiti e guida per l'uso", standard riconosciuto a livello internazionale, che specifica i requisiti del Sistema di Gestione e fornisce l'indirizzo corretto per formalizzare e strutturare la gestione del rischio, applicando la conformità legislativa (che in Italia si basa sul D. Lgs. 81/2008 e successive modifiche), la diffusione di pratiche di lavoro più sicure e la valutazione delle prestazioni di sicurezza e di salute dei lavoratori.

All'interno del Sistema di Gestione sono stati chiaramente identificati i ruoli e le responsabilità in ambito Health&Safety. Inoltre è stato strutturato un set di Policy e Procedure volte alla prevenzione e alla sicurezza dei lavoratori (a titolo di esempio sono presenti procedure per la Gestione delle Categorie a Maggior Rischio, la Gestione della Sorveglianza Sanitaria, la Gestione della Comunicazione, Consultazione e Partecipazione, la Gestione degli Infortuni e Mancati Infortuni, etc.), training e awareness periodico (procedura per la Gestione della Formazione).

Annualmente, al fine di individuare eventuali pericoli e valutare i rischi nel luogo di lavoro, per ogni società del Gruppo è prevista la stesura del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), conforme alla normativa

vigente. Per ogni rischio individuato all'interno del DVR, vengono individuate adeguate misure di prevenzione e protezione. Tale Documento viene redatto da una figura di fondamentale importanza per la gestione della Salute e Sicurezza dei lavoratori: il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), il quale, svolge annualmente vari sopralluoghi di valutazione dei rischi nelle Sedi del Gruppo. Il DVR è uno dei documenti alla base del sistema di gestione della salute e sicurezza dei lavoratori ed è approvato dal Datore di Lavoro, dai Medici Competenti e dai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS). Grazie agli RLS, i lavoratori hanno la possibilità di esprimere la loro opinione e segnalare la presenza di eventuali situazioni anomale. Inoltre i lavoratori hanno a loro disposizione altri processi come ad esempio la segnalazione al proprio Responsabile (Preposto) e la possibilità di partecipare proattivamente ai corsi di formazione, portando alla luce situazioni che possono essere considerate critiche.

La prevenzione è un Must all'interno del Gruppo, per tale motivo le politiche e processi attuati sono volti ad allontanare i lavoratori da situazioni di lavoro che possano sfociare in lesioni o malattie professionali. A titolo di esempio sono attivi:

- Sorveglianza sanitaria periodica e per i nuovi ingressi;
- Corsi di formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro periodica e per i nuovi ingressi;
- Informative, campagne di comunicazione e cartellonistica volta a prevenire situazioni di rischio per il dipendente;
- Policy e Procedure in materia di H&S, a disposizione di tutti i dipendenti.



Sono applicati, inoltre, processi volti ad individuare eventuali incidenti ed infortuni, allo scopo di determinare azioni correttive o preventive necessarie affinché il rischio venga mitigato. Nello specifico esiste un processo aziendale strutturato che permette di segnalare l'infortunio (sia esso in itinere che all'interno dell'azienda) all'ufficio preposto, il quale ha il compito di effettuare indagini e sopralluoghi volti ad approfondire le cause dell'evento. Tali segnalazioni vengono archiviate e segnalate opportunamente all' *Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro (INAIL)*.

Sempre con l'obiettivo di prevenire rischi e pericoli, annualmente vengono organizzate riunioni mirate con gli addetti delle Squadre di Primo Soccorso e Antincendio, al fine di rivedere i Piani di Emergenza e garantire una corretta gestione della sicurezza in tutte le sedi. Sul portale aziendale, a disposizione di tutta la popolazione del Gruppo CRIF, sono inoltre pubblicati sia Piani di Emergenza che gli elenchi dei componenti delle Squadre, nonché i nominativi del personale formato in ambito BLS (Basic Life Support Defibrillation).

La medicina del lavoro contribuisce in maniera importante nel prevenire rischi e pericoli. Seguendo le disposizioni normative e le indicazioni dei Medici Competenti, i dipendenti vengono periodicamente sottoposti a sorveglianza sanitaria. Ciò viene fatto con l'obiettivo di verificare l'idoneità del dipendente a svolgere la propria mansione.

Il Gruppo CRIF mira a tutelare tanto la sicurezza fisica quanto quella psicologica, al fine di assicurare un benessere all'interno dei luoghi di lavoro che vada anche oltre a ciò che prevede la Normativa. Per questo motivo, oltre alla sorveglianza sanitaria, esistono numerosi Benefit messi a disposizione dei dipendenti attraverso tematiche di work-life balance, sostenibilità ambientale e welfare. Alcuni esempi sono la campagna vaccinale all'interno dell'azienda, la possibilità di usufruire del servizio di mappature dei nei, l'opportunità di avere un'assicurazione tramite l'azienda, il servizio di counseling aziendale, ecc.





La Formazione interna è elemento fondamentale e viene gestita puntualmente con diversi percorsi tarati sui livelli di responsabilità interna, tra cui:

- Formazione Generale e Specifica
- Formazione dedicata alle squadre di Primo Soccorso e Antincendio
- Formazione degli Addetti BLSD (Basic Life Support Defibrillation)
- Formazione di Preposti
- Formazione di Dirigenti
- Formazione di RLS

I corsi erogati nel corso del 2022 sono stati svolti rispettando le disposizioni del D. Lgs. 81/08 e dell'Accordo Stato Regioni del 21 Dicembre 2011, che stabiliscono i requisiti per la formazione dei Lavoratori.

Il Sistema di Gestione Integrato del Gruppo CRIF Italiano, basato sulla Norma ISO 45001, comprende sia lavoratori dipendenti che lavoratori non dipendenti. In questo modo il Gruppo CRIF si assicura che, a prescindere dalla tipologia di contratto vi sia un'attenzione alla salute di queste tipologie di lavoratori.

A supporto di questi processi, in ottica di miglioramento continuo, il Gruppo ha messo in atto un sistema di monitoraggio e Audit periodico al fine di garantire il mantenimento di un ambiente di lavoro sicuro. Le attività di monitoraggio e prevenzione comprendono verifiche periodiche eseguite dall'RSPP, periodici allineamenti con gli RLS individuati in azienda e la consultazione dei lavoratori. Inoltre, vengono svolte riunioni annuali alle quali partecipano le figure chiave dell'H&S.

Indicativamente entro il primo quadrimestre di ogni anno viene svolta la riunione annuale del Quality&Security Forum, un importante organo aziendale che ha lo scopo di effettuare l'attività di Riesame del Sistema di Gestione. L'obiettivo del riesame è valutare l'efficacia e l'efficienza del sistema di gestione e verificare che siano sempre soddisfatti le Politiche aziendali ed i relativi obiettivi.

Tale riesame della direzione prevede che, in ambito Salute e Sicurezza dei Lavoratori, vengono forniti:

- Il livello di addestramento dei dipendenti;
- I risultati della partecipazione e della consultazione dei lavoratori;
- Le comunicazioni rilevanti provenienti dalle altre parti interessate esterne e dagli organi di vigilanza;
- Le prestazioni dei processi relativi alla Salute e Sicurezza;
- Le modifiche che potrebbero avere effetti sul Sistema di Gestione;
- Le evoluzioni delle prescrizioni legali;
- Le opportunità di miglioramento.

Il Quality&Security Forum dopo aver verificato l'adeguatezza del Sistema di Gestione, indica i tempi e le responsabilità per l'implementazione di eventuali raccomandazioni e/o di eventuali azioni da apportare in ottica di miglioramento continuo dell'ambiente di lavoro e della Salute e Sicurezza dei Lavoratori.

SALUTE E SICUREZZA DEI DIPENDENTI A LIVELLO GLOBAL

Le Country estere del Gruppo CRIF, conformemente ai requisiti normativi di ogni Paese, mettono in atto varie misure a tutela dei lavoratori. Il Gruppo ha definito un insieme di regole declinate in una policy corporate allo scopo di assicurarsi che il tema H&S sia ugualmente trattato dalle diverse Country, soprattutto per quanto riguarda i temi ritenuti fondamentali.

Un elemento cruciale è la definizione di ruoli e responsabilità all'interno di ciascun sistema di gestione locale.

Mantenere un luogo di lavoro sicuro, dove i rischi sono ridotti al minimo, è un preciso compito del Management e per garantire un Sistema di Gestione della salute e sicurezza dei lavoratori sono state identificate le responsabilità locali (a capo di dipartimenti specifici o direttamente ai Country Directors), nel pieno rispetto delle normative locali. Queste figure promuovono una cultura che incoraggia i dipendenti a riconoscere i comportamenti giusti da quelli sbagliati in tema di salute nei luoghi di lavoro e li spinge a rispettare i requisiti H&S locali.

Inoltre sono state identificate figure – ove previsto - o processi di riferimento per i lavoratori, per dare loro la possibilità di esprimere opinioni e segnalare la presenza di eventuali situazioni anomale.

In relazione alla normativa applicabile, attività di valutazione dei rischi e ispezioni vengono svolte periodicamente. L'obiettivo è identificare minacce non presidiate e verificare l'adeguatezza degli ambienti di lavoro, in modo da intraprendere eventuali azioni correttive o preventive.

La sorveglianza sanitaria da parte del medico del lavoro varia da Paese a Paese, ma sempre conformemente alle normative locali. Le visite mediche possono essere svolte entro un certo periodo dell'assunzione, a seguito di periodi di malattia prolungati o in accordo ad una periodicità prestabilita.

La formazione risulta un elemento fondamentale per la tutela dei lavoratori che viene svolta per assunzioni, periodicamente per aggiornamenti e quando necessario in caso di cambiamenti o situazioni non previste (es. COVID). La formazione è volta ad informare i lavoratori dei requisiti, dei pericoli e dei controlli H&S previsti a loro tutela e insegna loro come comportarsi negli ambienti di lavoro. Oltre alla formazione generica, vengono svolti Corsi di Formazione Antincendio e Primo Soccorso per i membri delle Squadre di Emergenza.

La documentazione correlata al Sistema di Gestione di salute e sicurezza dei lavoratori prodotta viene mantenuta aggiornata ed è conservata in appositi archivi locali.





Il sostegno alle comunità locali



Il Gruppo CRIF è impegnato nella valorizzazione del contesto sociale e territoriale in cui opera, sia localmente nei Paesi in cui è presente, che globalmente, ponendo particolare attenzione ai bisogni della collettività e supportando associazioni ed iniziative a sostegno della formazione, della sanità, delle pari opportunità e dell'educazione finanziaria.

CRIF considera fondamentale l'analisi del contesto locale e la promozione di iniziative che rispondano concretamente alle sue esigenze e in quest'ottica si impegna a promuovere una cultura aperta al dialogo e all'ascolto delle realtà territoriali in cui opera.

Nel corso del 2022, CRIF ha consolidato il processo volto alla creazione di solidi e duraturi rapporti con le comunità locali e ha rinnovato il proprio impegno su scala globale a supporto della comunità supportando numerose associazioni tramite donazioni, promozione di iniziative di solidarietà e attività di sensibilizzazione:



UNICEF

L'UNICEF è il Fondo delle Nazioni Unite per l'Infanzia, la cui missione è contribuire alla sopravvivenza, alla protezione e allo sviluppo delle potenzialità di ogni bambino e bambina, con speciale cura per quelli più fragili e vulnerabili. CRIF ha sostenuto UNICEF con una donazione in occasione del Natale.

UNHCR

CRIF nel 2022 ha sostenuto la fondazione UN per i rifugiati, attivando iniziative interne con lo scopo di sensibilizzare dipendenti e conoscenti sul tema dei rifugiati ucraini.

TREEDOM

Treedom è il primo sito che permette di piantare alberi a distanza e seguire online la storia del progetto che contribuiranno a realizzare. Dalla sua fondazione, avvenuta nel 2010 a Firenze, sono stati piantati più di 3.000.000 di alberi in Africa, America Latina, Asia e Italia. Tutti gli alberi vengono piantati direttamente da contadini locali e contribuiscono a produrre benefici ambientali, sociali ed economici.

In occasione del Global CRIF DAY sono stati piantati 200 alberi, dando vita alla Global CRIF Day Forest, una foresta di alberi che cresceranno tra Colombia, Ecuador, Kenya e Malawi e che porteranno nel tempo diversi benefici ambientali, sociali ed economici, tra cui il miglioramento della qualità dell'aria e il sostegno alle comunità locali che si prenderanno cura degli alberi.



FONDAZIONE ZUSTRICZ

La Fondazione, nata nel 2016, lavora per la cooperazione polacco-ucraino, sostenendo l'integrazione degli ucraini che vivono in Polonia. Nel 2022 CRIF, anche grazie al contributo dei dipendenti, ha sostenuto la loro attività nei confronti dei rifugiati che arrivavano a Cracovia.



SEVA SAHAYOG FOUNDATION

Fondazione con sede in India che fa da punto di raccordo tra aziende e ong, nell'interesse della collettività. Opera nel campo dell'educazione, formazione, salute e ambiente. Nel 2022 CRIF l'ha sostenuta in occasione di un evento organizzato per i dipendenti.

YAYASAN AKU CINTA DENGAN CINTA

Iniziativa nazionale Indonesiana, nata per fornire supporto alle micro, piccole e medie imprese (MPMI) che affrontano immense sfide economiche durante e dopo la pandemia. Nel 2022 CRIF l'ha sostenuta in occasione di un evento organizzato per i dipendenti.



CRIF insieme con la FONDAZIONE ANT ITALIA ONLUS

La Fondazione ANT Italia Onlus - nata a Bologna nel 1978 - è la più ampia realtà non profit in Italia per l'assistenza socio-sanitaria domiciliare gratuita ai pazienti oncologici. Dal 2004 è inoltre attiva nel campo della prevenzione oncologica. CRIF sostiene la fondazione attivando iniziative interne ed esterne all'azienda con lo scopo di raccogliere fondi e sensibilizzare dipendenti e conoscenti. In diversi periodi dell'anno invitiamo l'associazione ad allestire tramite volontari una loro postazione dinanzi all'ingresso principale dell'azienda per la promozione di iniziative di solidarietà e diamo visibilità ad altre iniziative da loro organizzate. Vengono inoltre fissate delle visite gratuite, in sede, per i dipendenti, volte alla prevenzione del melanoma.



CRIF supporta le iniziative di prevenzione di LILT

La Lega italiana per la Lotta contro i Tumori di Milano Monza Brianza, fondata nel 1948 sulla spinta di una forte cultura della solidarietà e dell'educazione alla salute, opera sul territorio di Milano e Monza affrontando il problema cancro nella sua globalità attraverso molteplici servizi offerti alla popolazione nell'ambito della prevenzione, della diagnosi precoce e dell'assistenza, supportata dall'ausilio di oltre 700 volontari. CRIF sostiene l'associazione attivando iniziative interne ed esterne all'azienda con lo scopo di raccogliere fondi e sensibilizzare dipendenti e conoscenti e promovendo tramite la intranet aziendale le iniziative organizzate da LILT.



CRIF supporta AGEOP

Ageop è un'associazione fondata sul volontariato che sostiene la Ricerca Scientifica nella lotta al cancro infantile e si dedica alla Cura dei piccoli pazienti oncologici e delle loro famiglie attraverso progetti di Accoglienza, Assistenza, Psiconcologia, Riabilitazione Psicosociale e Sensibilizzazione. CRIF sostiene l'associazione con diverse iniziative, nel 2022, con l'iniziativa "SUMINAGASHI LAB" i partecipanti, su base volontaria, hanno realizzato delle opere d'arte con inchiostro ed acqua, che sono state poi donate ad AGEOP per la vendita nelle Botteghe Solidali.



CRIF, con una donazione in occasione del Natale, ha sostenuto la **FONDAZIONE SANT'ORSOLA** che da sempre si occupa di promuovere e sviluppare ancora di più la cura e l'assistenza garantite dal Policlinico di Bologna, un punto di riferimento nazionale e internazionale per la salute di tutti.



CRIF SUPPORTA DYNAMO CAMP

Fondazione Dynamo Camp ETS offre gratuitamente specifici programmi di Terapia Ricreativa, a bambini e adolescenti affetti da malattie croniche, in terapia o nel periodo di post ospedalizzazione, ai fratelli sani e alle loro famiglie. Situato in provincia di Pistoia, in un'oasi di oltre 900 ettari affiliata WWF, fa parte di SeriousFun Children's Network, un'associazione di camp fondata nel 1988 da Paul Newman e attiva in tutto il mondo. Nel 2022 CRIF ha contribuito con una donazione in occasione di un team building che prevedeva la partecipazione di un ampio numero di dipendenti.



IO DO UNA MANO

È un'associazione non profit che ha l'obiettivo di aiutare le persone, in particolare i/le bambini/e, con differenze congenite o acquisite agli arti superiori, modellando, stampando 3D e distribuendo gratuitamente ausili personalizzati. IO DO UNA MANO promuove il concetto di accessibilità e la creazione di un "volontariato digitale". Nel 2022 CRIF ha contribuito con una donazione in occasione di un team building che prevedeva la partecipazione di un ampio numero di dipendenti.



CRIF SOSTIENE FONDAZIONE SANTA CHIARA

CRIF ha sostenuto il progetto per la costruzione di residenze per disabili "Aldina Balboni, una struttura residenziale e socioeducativa per persone con disabilità, " promosso dalla Fondazione S. Chiara che offre di servizi e supporto ai disabili nella città di Bologna.



ASOCIAZIONE BIMBO TU

Bimbo Tu è l'associazione che aiuta i bambini colpiti da tumori, autismo, epilessia, disabilità neuromotorie e altre malattie del sistema nervoso centrale. L'associazione sostiene le famiglie dando un supporto pratico ed emotivo, mette a disposizione alcune sistemazioni gratuite dove accogliere le famiglie che ne chiedano disponibilità ed aiuta in modo concreto chi fa ricerca per trovare cure e diagnosi più veloci ed efficaci. CRIF sostiene l'associazione attivando iniziative interne ed esterne all'azienda con lo scopo di raccogliere fondi e sensibilizzare dipendenti e conoscenti e promovendo tramite la intranet aziendale le iniziative da loro organizzate.

FAMIGLIE PER L'ACCOGLIENZA

Famiglie per l'Accoglienza è una rete di famiglie che si accompagnano nell'esperienza dell'accoglienza familiare (adozione, affido, ospitalità, cura degli anziani e dei disabili) e la propongono come un bene per la persona e per la società intera. CRIF l'ha sostenuto l'associazione con una donazione in occasione dei loro 40 anni di attività.

CARITAS

Caritas, tra le attività rivolte ai più deboli, collabora e sostiene Caritas Ucraina nel suo difficile lavoro a favore delle vittime della guerra, che sta dilaniando l'Ucraina e del resto della popolazione più vulnerabile. In particolare nel 2022, CRIF ha donato per garantire accoglienza e sostegno dei profughi colpiti.



SAMUR ODV

(Studi Avanzati Malattie Urologiche) è un'organizzazione scientifica senza fine di lucro il cui obiettivo è quello di promuovere e potenziare la ricerca scientifica in ambito urologico attraverso l'attivazione di borse di studio, il finanziamento di programmi di ricerca, l'acquisizione di attrezzature medico scientifiche, la didattica ed il sostegno ai malati. CRIF, al fianco della ricerca, nel 2022 ha sostenuto l'organizzazione.



FONDAZIONE PIO ISTITUTO delle SORDOMUTE POVERE in BOLOGNA

La Fondazione ha come missione lo spirito di assistenza per le patologie della sordità e di ospitalità di ragazze, momentaneamente lontane dalla famiglia per motivi di studio. si occupano poi di iniziative verso il settore sociale del sostegno a persone con disabilità, con programmi di incentivazione e assistenza. CRIF ha contribuito nel 2022 con una donazione in occasione dell'evento Peonia in bloom.



FONDAZIONE RIZZOLI

La mission della Fondazione Rizzoli è sostenere l'Istituto Ortopedico Rizzoli, affinché le cure e l'assistenza medica fornite possano essere sempre di più a misura di paziente, contribuendo alle attività di ricerca e alla valorizzazione della bellezza artistica e culturale custodita nello storico Istituto. CRIF ha sostenuto la Fondazione Rizzoli con una donazione in occasione del Natale.



SCHOLÉ

Scholé: il centro di aiuto allo studio gratuito rivolto agli studenti delle scuole medie superiori. Uno spazio per ricevere aiuto nell'impegno scolastico, ma anche incontrarsi, crescere insieme e diventare amici.

CRIF nel 2022 li ha sostenuti con una donazione in denaro e attivando iniziative interne con lo scopo di sensibilizzare dipendenti e conoscenti.



CENTRO CULTURALE MILANO

CRIF sostiene da anni questa realtà che promuove la cultura sul territorio milanese e italiano, tramite eventi, mostre e pubblicazioni.



SUCCEDE SOLO A BOLOGNA

CRIF ha sostenuto nel 2022 questa Associazione culturale no profit, apolitica, apartitica e laica, che si occupa di valorizzare e promuovere la cultura e il patrimonio artistico e monumentale di Bologna e provincia.



CEFA

CEFA è un'organizzazione non governativa che da 50 anni lavora per vincere fame e povertà. Aiuta le comunità più povere del mondo a raggiungere l'autosufficienza alimentare e il rispetto dei diritti fondamentali (istruzione, lavoro, parità di genere, tutela dei minori). CRIF nel 2022 li ha sostenuti attivando iniziative interne con lo scopo di sensibilizzare dipendenti e conoscenti.

CROCE ROSSA ITALIANA Comitato di Osimo OdV

nel 2022 CRIF l'ha sostenuta in occasione di un evento organizzato per i dipendenti



THEODORA ONLUS

Dal 1995 i Dottori Sogni di Fondazione Theodora Onlus con l'ascolto, il gioco e il sorriso aiutano i bambini in ospedale ad affrontare la difficile prova del ricovero. CRIF sostiene la fondazione promuovendo tramite la intranet aziendale le iniziative organizzate dalla Fondazione.



INIZIATIVE A SUPPORTO DELL'ISTRUZIONE

CRIF da anni sostiene attivamente la valorizzazione delle realtà locali in cui è inserita, con particolare attenzione al campo dell'istruzione e dell'educazione e in molti dei Paesi in cui opera sono state promosse varie iniziative nell'ambito della formazione tra cui:

- CRIF India ha contribuito alla fondazione di Shri Ram Krishna Adhyatmik kala krida shaikshnik, Pune. Questa organizzazione si dedica allo sviluppo educativo e culturale dei bambini orfani. Dopo aver visitato la fondazione e aver constatato che i bambini che vi risiedono non dispongono di infrastrutture di base, CRIF ha contribuito allo sviluppo e al potenziamento delle infrastrutture con strutture moderne per i bambini, con l'obiettivo di migliorare le loro condizioni di vita e di contribuire alla loro crescita e al loro sviluppo.
- CRIF Turchia ha fornito supporto economico tramite una donazione a "DARÜŞŞAFAKA", la prima scuola turca che offre vitto e istruzione di alta qualità a bambini di talento, finanziariamente svantaggiati con padre o madre deceduti.
- In Repubblica Ceca e Slovacchia, CRIF ha aperto le porte agli studenti per supportarli nella redazione del CV e nella preparazione ai colloqui e sono state avviate attività di insegnamento gratuito presso l'Università.
- CRIF Germania ha avviato una collaborazione con l'Università Karlsruher institut für Technologie (KIT) dove i dipendenti dell'azienda hanno presentato agli studenti i profili professionali nell'ambito del data management e analytics e pubblicato opportunità lavorative direttamente nelle bacheche dell'università.
- CRIF Grecia, in collaborazione con *Athens University of Economics & Business*, *University of Piraeus*, *Panteion University*, *National Kapodistrian University*, *Deree-The American College*, ha promosso nel 2022 undici Internships nel campo delle risorse umane, della comunicazione e IT. L'iniziativa si è conclusa con 4 assunzioni. Sono state inoltre attivate sessioni di simulazione di colloqui, webinar e giornate aziendali virtuali, sempre nell'ottica di contribuire al percorso di orientamento e sviluppo di potenziali giovani talenti.

- In Italia CRIF porta avanti attività di finanziamento di borse di studio, attività di sponsorship di progetti innovativi e di partnership con le Università del territorio tra cui:

RISK MASTER UNIVR

Nel corso del 2022, CRIF ha tenuto una lezione magistrale all'Università di Verona (UNIVR) quale membro della Faculty del corso di perfezionamento e aggiornamento professionale in Risk Management, con un intervento dal titolo "ESG – sfida e opportunità per il Business assicurativo", durante il quale sono stati approfonditi gli impatti sul mercato assicurativo delle tematiche legate alla sostenibilità. La collaborazione di CRIF con l'Università di Verona si inserisce nel quadro delle intense relazioni di CRIF con il mondo accademico e gli hub di innovazione e ricerca.

MASTER QUANTITATIVE RISK MANAGEMENT

Per il settimo anno consecutivo si è avviata nel 2022 l'Edizione 2022/2023 del Master di II Livello in *Quantitative Risk Management*, attivato dalla partnership strategica tra i Dipartimenti di Scienze Statistiche e Scienze Economiche dell'Università di Bologna e CRIF. Il Master di II livello, svolto interamente in lingua inglese, intende formare esperti nella gestione del rischio degli intermediari finanziari, approfondendo i principali concetti di probabilità, statistica, econometria, ingegneria finanziaria e istituzioni dei mercati dell'intermediazione finanziaria. Per favorire l'inserimento dei partecipanti nel mondo del lavoro, al termine del percorso formativo è previsto un tirocinio pratico della durata di 360 ore presso CRIF o una delle aziende partner. CRIF è sponsor dell'iniziativa e in quanto tale si impegna ogni anno ad offrire agli studenti del Master, 5 borse di studio e tirocini curriculari, che per i profili più meritevoli sono solo il primo passo di un percorso di crescita professionalizzante all'interno dell'azienda.

MASTER CYBERSECURITY

Nel 2022 si è anche avviata la III edizione del Master Executive in *Cybersecurity: from design to operations*, attivato dal Dipartimento di Informatica – Scienza e Ingegneria dell'Università di Bologna e CRIF, pensato sia per i professionisti del settore ICT che intendono accelerare il loro percorso di carriera sia per i neolaureati (triennali o magistrali) che intendano specializzarsi nell'ambito della sicurezza informatica. Il Master vede, la collaborazione di importanti aziende operanti nel settore quali Certego, Cryptonet



Labs, Minded Security e Yoroi, a supporto di una impostazione didattica di alta formazione tecnica e pratica, ed il sostegno di aziende di primo piano quali Datalogic e KPMG, a testimonianza dell'importanza del tema per tutto il tessuto economico. Le aziende partner mettono a disposizione **borse di studio** per gli studenti più meritevoli, offrendo contributi a parziale copertura della quota di partecipazione a seconda della posizione ottenuta in graduatoria. Il ruolo di CRIF è di main sponsor dell'iniziativa e mette a disposizione a titolo gratuito alcuni dei suoi professionisti più esperti in ambito Cyber Security, per docenze all'interno del programma formativo del Master. A completamento della didattica è previsto un tirocinio di 500 ore presso una delle aziende partner, con l'intento di favorire l'inserimento dei partecipanti nel mondo del lavoro. In particolare CRIF si impegna ad offrire occasioni di collaborazione in azienda dapprima tramite tirocinio curriculare, per poi proseguire la collaborazione con i profili più meritevoli.

CRIF collabora anche con la **BUSINESS SCHOOL DELL'UNIVERSITÀ DI BOLOGNA** che si occupa di formazione post laurea. Nel corso dei Master specialistici infatti viene data agli studenti la possibilità di realizzare **project work** direttamente con CRIF, occupandosi di tematiche di reale interesse per l'azienda, consentendo così ai partecipanti di fare esperienza di una realtà aziendale multinazionale.

PARTNERSHIP CON L'UNIVERSITÀ DELLA CALABRIA PER MASTER IN DATA SCIENCE:

nel 2022 è stata avviata la III Edizione del Mater Universitario di II livello in Data Science, progettato in partnership con 27 aziende del territorio calabrese, nazionale e multinazionale. Il Master intende formare professionisti di Data Scientist esperti nell'acquisizione, gestione, analisi ed interpretazione dei dati di qualunque natura e provenienti da fonti non sempre convenzionali, trasformandoli in conoscenza. Il percorso formativo è guidato dai docenti dell'Unical e di altri Atenei italiani, da ricercatori di prestigiosi Enti ed Istituti di Ricerca (Istat, Banca d'Italia, CNR) e da esperti aziendali. La terza edizione del Master prevede tre borse di studio, finanziate dalle aziende partner tra cui CRIF che coprono interamente le spese di iscrizione.

EDUCAZIONE E PROMOZIONE FINANZIARIA

L'impegno di CRIF nell'ambito dell'educazione finanziaria si concretizza ogni anno in iniziative di educazione e promozione finanziaria, nella partecipazione a convegni e nella presenza in numerose riviste.

RICERCHE E PUBBLICAZIONI

Forte di un patrimonio informativo unico e oltre 30 anni di esperienza nell'analisi e gestione dei dati, CRIF realizza, su scala internazionale, ricerche, studi e osservatori periodici per conoscere l'evoluzione dello scenario del credito alle famiglie - sia credito al consumo che immobiliare - e del credito alle imprese. Inoltre CRIF confeziona magazine e newsletter dedicate agli operatori di mercato, unitamente all'ideazione e promozione di una serie di progetti di inclusione ed educazione finanziaria. Mettiamo le nostre conoscenze al servizio della collettività per supportare i professionisti nella loro attività quotidiana, le imprese nella pianificazione strategica e i cittadini nell'accrescimento culturale per l'assunzione di scelte consapevoli.

ALCUNE DELLE PRINCIPALI INIZIATIVE



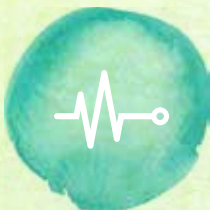
#OSSERVATORIO SUL CREDITO AL DETTAGLIO

Giunto alla 51^a edizione, l'Osservatorio Assofin-CRIF-Prometeia sul credito al dettaglio indaga i diversi aspetti del mercato del credito alle famiglie, per quanto riguarda sia il credito al consumo che i mutui. Pubblicato con cadenza semestrale, si avvale dell'unicità del patrimonio informativo di EURISC – il Sistema di Informazioni Creditizie di CRIF - e presenta anche schede di approfondimento che evidenziano le specificità del mercato creditizio nelle singole regioni italiane.



#ANALISI SULLE TENDENZE DEL MERCATO DEL CREDITO IN REPUBBLICA CECA

L'Analisi sulle tendenze del mercato del credito, realizzato da CBCB (Czech Banking Credit Bureau), CRIF Czech e CNCB (Czech Non-banking Credit Bureau), con focus sull'andamento del livello di indebitamento delle famiglie in Repubblica Ceca, in rapporto anche alla crescita salariale, fornisce un punto di osservazione privilegiato sullo scenario attuale e quello futuro, analizzando anche l'importanza dei progetti di educazione finanziaria per aumentare il livello di conoscenza e consapevolezza dei cittadini.



#OSSERVATORIO PULSE

L'osservatorio Pulse è stato messo a punto per indagare gli effetti economici e finanziari derivanti dall'emergenza Covid sull'universo delle imprese italiane. Nello specifico, permette di analizzare le conseguenze sul business e il prevedibile andamento futuro dei vari settori economici, con indicazioni tempestive e puntuali riguardo gli andamenti creditizi e gli scambi commerciali.



OSSERVATORIO SULLE FRODI CREDITIZIE

L'Osservatorio CRIF sulle frodi creditizie, pubblicato da oltre 10 anni con cadenza semestrale, identifica le caratteristiche e le tendenze del fenomeno sulla base di dati oggettivi e di analisi di approfondimento. Inoltre, l'Osservatorio coglie le esigenze degli istituti di credito e degli organismi istituzionali coinvolti nella prevenzione e nel contrasto alle frodi.



#OSSERVATORIO CYBER SECURITY

L'Osservatorio analizza la vulnerabilità delle persone e delle aziende agli attacchi cyber e contribuisce a interpretare i trend principali che riguardano i dati esposti in ambienti Open Web e Dark Web, la tipologia di informazioni, gli ambiti in cui si concentra il traffico di dati e i paesi maggiormente esposti, oltre ad offrire spunti di approfondimento per fronteggiare in modo consapevole il rischio cyber.



#MAPPA DEL CREDITO

La Mappa del Credito è lo studio interattivo realizzato da Mister Credit - l'area di CRIF che si occupa dello sviluppo di soluzioni e strumenti educational per i consumatori - che con cadenza semestrale fornisce una fotografia aggiornata ed esaustiva dei principali indicatori relativi all'utilizzo del credito rateale da parte dei consumatori italiani. Nello specifico, consente di evidenziare le differenze a livello territoriale relativamente ai principali prodotti di credito, alla rata media e all'esposizione residua.



#BAROMETRO DELLE RICHIESTE DI CREDITO

Fondati sul patrimonio informativo di EURISC - il Sistema di Informazioni Creditizie gestito da CRIF - evidenziano su base mensile l'andamento delle richieste di prestiti e di nuovi mutui e surroghe da parte delle famiglie italiane. Inoltre, su base trimestrale monitorano anche l'evoluzione delle richieste di valutazione e rivalutazione dei crediti presentate dalle imprese.



#OSSERVATORIO NPE

L'Osservatorio di CRIBIS Credit Management - società del Gruppo CRIF specializzata nella gestione dei processi di Collection e di NPL management - fornisce, con frequenza semestrale, una panoramica strutturata sulle dinamiche evolutive della gestione dei crediti deteriorati. L'obiettivo è dare supporto informativo agli operatori di settore, fornendo loro una visione completa e aggiornata del mercato rispetto al rischio di credito e alla dinamica delle procedure giudiziali.



#STUDIO PAGAMENTI

Lo studio Pagamenti di CRIBIS è l'Osservatorio trimestrale sui comportamenti di pagamento delle aziende italiane. Rappresenta il principale benchmark di riferimento sui pagamenti in Italia e i suoi dati sono utilizzati dalle principali testate giornalistiche nazionali, locali e settoriali. Oltre ai dati nazionali, fornisce diversi livelli di approfondimento consentendo di analizzare complessivamente il grado di virtuosità delle imprese dal punto di vista dei pagamenti verso i loro fornitori.



#GUIDA ALLE FRODI ASSICURATIVE DALLA A ALLA Z

La Guida alle frodi assicurative dalla A alla Z riunisce tutte le ricerche ed esperienze maturate nel campo da CRIF UK. Approfondendo il rapporto tra inflazione e frodi assicurative, il ruolo degli assicuratori e delineando le tipologie più diffuse di frodi assicurative.



#MISTERCREDIT BLOG & NEWSLETTER

I contenuti pubblicati nel blog di mistercredit.it e diffusi tramite la newsletter periodica sul tema del credito, protezione dei dati e sicurezza online hanno l'obiettivo di accrescere le conoscenze e rendere maggiormente consapevoli le scelte dei consumatori.



#CYBERNINJA

CyberNinja è gioco online ideato da CRIF per diffondere una maggiore consapevolezza sul tema della cybersecurity. Il gioco propone una serie di quiz attraverso i quali ragazzi e adulti potranno mettersi alla prova nel riconoscere le tante tipologie di phishing, utilizzando una modalità divertente



#TREND

Trend è l'e-magazine firmato da CRIF RES che mira a rappresentare un punto di riferimento conoscitivo sulle novità e tendenze del mondo Real Estate, della finanza e del credito immobiliare. L'obiettivo è condividere andamenti, scenari ed evoluzioni del mercato, attraverso le esperienze sul campo e le analisi degli esperti di CRIF RES sul ricco patrimonio informativo di CRIF, fungendo da strumento di lavoro quotidiano per chi si occupa di tematiche immobiliari.



#SINTESI

È la pubblicazione digitale quadrimestrale nel formato e-book e .PDF. *Sintesi* mira ad essere concreto strumento di dialogo e di condivisione di esperienze e trend di mercato, per rendere CRIF un partner sempre più vicino alle vostre esigenze. Da Sintesi è nata Sintesi on Air, il market outlook in formato video per rimanere aggiornati sull'andamento del mercato del credito attraverso le analisi originali, gli studi e gli osservatori prodotti da CRIF. I video saranno pubblicati ogni mese sul [canale YouTube di CRIF](#).



#FACCIO TESORO

Per portare il proprio contributo al miglioramento della cultura finanziaria delle persone, che sono chiamate a fare scelte sempre più complesse, CRIF ha lanciato Faccio Tesoro, un progetto multimediale interamente dedicato all'educazione finanziaria, pensato per fornire un set informativo concreto e facilmente fruibile, utile a creare una maggiore consapevolezza sui temi del credito e della gestione delle proprie finanze, favorendo la conoscenza dei concetti chiave, degli strumenti a disposizione e del loro utilizzo.

L'iniziativa si compone di 3 promo, 6 sit-com focalizzate su alcune fasi della vita delle famiglie (la nascita di un figlio, l'ingresso nel mondo del lavoro, l'acquisto della casa o di un bene importante come l'auto, la gestione delle finanze familiari, ecc.) e ben 106 video di approfondimento dedicati a temi di grande attualità che riguardano la casa, l'accesso al credito, i nuovi strumenti, le tecnologie sviluppate dalle banche, il risparmio e gli investimenti.

I video sono pubblicati sul canale YouTube dedicato all'iniziativa e sul sito www.facciotesorito.it, sul quale i visitatori possono anche verificare le proprie competenze rispondendo a un veloce quiz, scegliendo le domande sui temi di maggiore interesse tra Casa e mutuo, Chiedere un prestito, Budget e credito, Carte di pagamento, i Processi di valutazione. Infine, nella sezione "Chiedi a Faccio Tesoro" del sito, CRIF mette a disposizione le competenze dei propri esperti per rispondere a domande specifiche ricevute dai consumatori.

Confermando la propria vocazione a proporre continuamente nuovi stimoli e contenuti, nel 2021 Faccio Tesoro è diventato anche podcast, con una campagna suddivisa in 32 uscite, che ha portato una serie di temi di grande interesse su Spotify, Apple e Google Podcasts oltre alla sezione dedicata sul sito www.facciotesorito.it/podcast.

CRIF CYBER GAME

Il tema del **Phishing** interessa sempre più la quotidianità di giovani e adulti. Ecco perché CRIF ha voluto realizzare uno strumento **per educare gli utenti della rete** rispetto ai rischi e alle dinamiche di messa in atto del phishing.

Il Cyber Game «**Cyberninja**» ha l'obiettivo di **aumentare la conoscenza** attraverso un **gioco quiz** che sottopone ai giocatori diverse tipologie di comunicazioni e e-mail chiedendo di individuare le truffe e gli elementi sospetti.

Al termine del gioco è possibile vedere il proprio punteggio e **scaricare una pratica guida sul phishing**.

Il gioco è stato lanciato a **fine Ottobre 2022** in occasione del Mese della Cybersecurity; CRIF l'ha promosso attivamente su più canali online, e ci sono state oltre 300.000 visualizzazioni.



INIZIATIVE A SUPPORTO DELL'INCLUSIONE

CRIF crede nell'equità, nella tutela dei diritti umani e nel valore della diversità e vuole promuovere e rafforzare questi principi, favorendo la creazione di un ambiente di lavoro libero da qualsiasi forma di discriminazione e in cui la dignità e la protezione dei diritti alla salute, alla sicurezza ed alla privacy siano salvaguardate.

Consapevole dell'impatto positivo che il proprio contributo all'inclusione può generare a favore del progresso della collettività ed in coerenza con i propri valori aziendali, CRIF promuove iniziative di sensibilizzazione con l'obiettivo comune di supportare le associazioni dei territori nella lotta alle disuguaglianze e nella promozione di una cultura inclusiva, contribuendo su scala globale al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030.

Quest'anno, CRIF ha deciso di formalizzare il suo impegno implementando a livello corporate la Policy Diversity & Inclusion, nell'ottica non solo di garantire che nelle sedi lavorative siano promossi i valori in essa contenuti, ma anche di orientarli verso collaborazioni esterne che promuovano a loro volta tale politica aziendale.

Alcuni esempi delle numerose iniziative e attività in tale ambito che ogni anno CRIF porta avanti nel mondo:

Per il quinto anno consecutivo CRIF Polska ha partecipato al progetto Poland Business Run, la più grande corsa di beneficenza in Polonia che aiuta a realizzare i sogni delle persone con disabilità fisiche. Ogni anno a settembre, dipendenti di piccole imprese e grandi società internazionali, indipendentemente dalla loro professione o posizione, corrono in una staffetta i cui ricavi vengono devoluti alle persone portatrici di disabilità fisiche, in particolare per coloro che hanno subito un'amputazione.

CRIF Taiwan ha avviato una collaborazione con "Taiwan Autism Creative Arts Association", un'associazione dedicata allo sviluppo fisico e mentale di persone affette da autismo, con l'obiettivo di offrire loro opportunità di lavoro. Durante l'anno 2022 una fra le persone proposte dall'associazione è stata inserita nell'organico in qualità di dipendente.

Numerose sono le iniziative promosse da CRIF Grecia, fra cui:

- L'ormai consolidata partecipazione all'evento annuale dedicato alla leadership femminile cui segue l'esclusiva pubblicazione Business Edition "Leading Women in Business", volta a presentare l'imprenditoria femminile e a mettere in evidenza le storie di successo di donne imprenditrici e C-level.

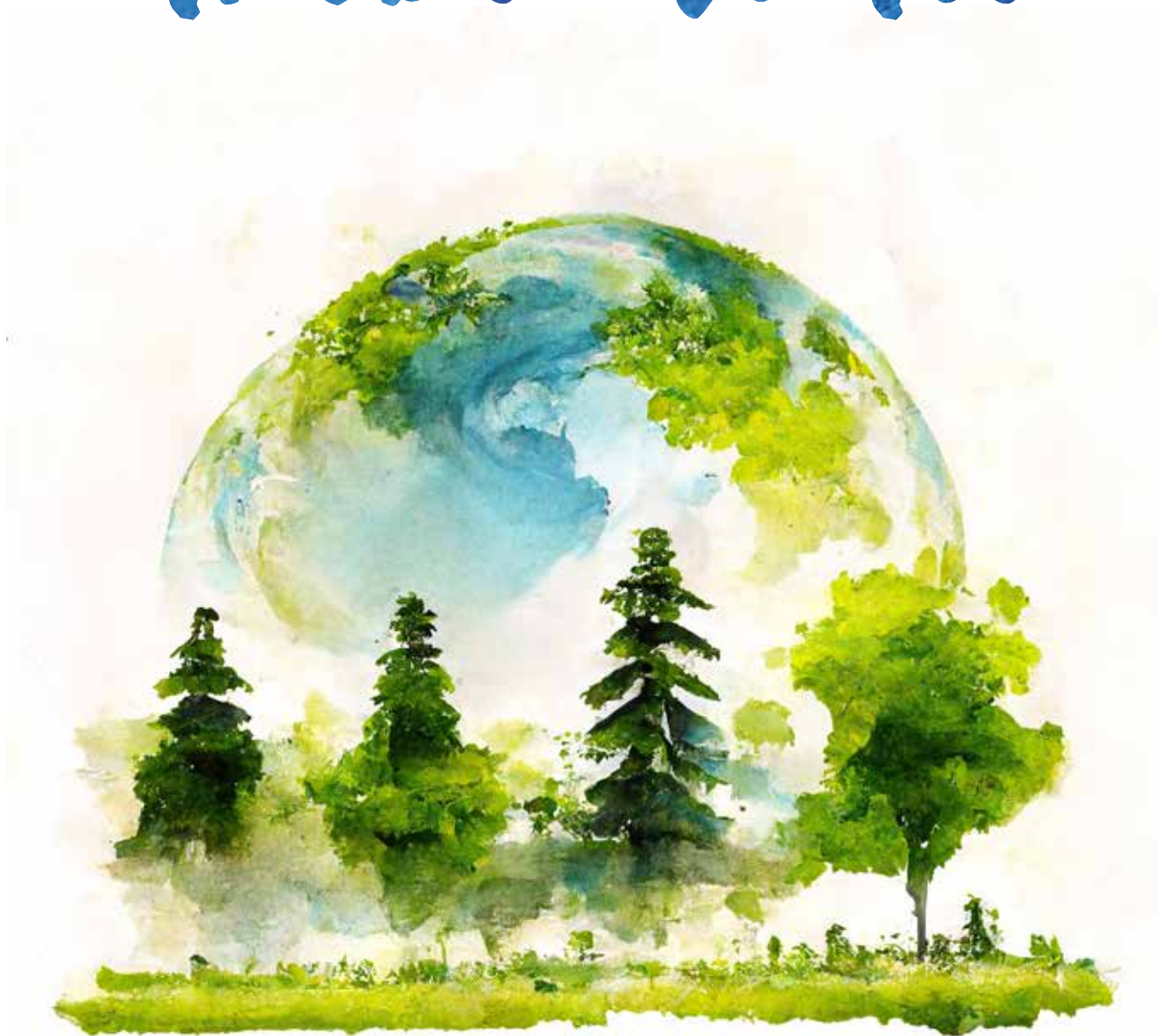
CRIF Svizzera eroga donazioni annuali a diverse associazioni:

- *Terres des hommes*, una rete di 11 organizzazioni nazionali impegnate nella difesa dei diritti dei bambini e nella promozione di uno sviluppo equo, senza alcuna discriminazione etnica, religiosa, politica, culturale o di genere.
- Sponsorship Network International, team di professionisti presenti principalmente sul territorio Svizzero, dedicati a migliorare la vita delle persone svantaggiate coordinando gli aiuti finanziari e raccogliendo materiali da donare.
- PlusSport, organizzazione per gli sport per disabili in Svizzera composta da oltre 4.500 aziende e privati, con sede principalmente nella regione svizzera del cantone di Zurigo, sostiene le persone con disabilità offrendo programmi per tutti i tipi di sport ricreativi e agonistici, per tutti i gruppi target e tutte le età e per tutti i tipi di disabilità, sempre con l'obiettivo di promuovere l'integrazione e l'inclusione.





La riduzione degli impatti ambientali



La tutela dell'ambiente ed il *climate change* sono tematiche fondamentali per il Gruppo CRIF.

Nel 2022 è stata introdotta la prima **Policy Ambientale**¹ con l'obiettivo di definire gli impegni, le azioni e le aree di intervento del Gruppo, al fine di implementare un sistema di gestione ambientale che miri a ridurre e contenere gli impatti diretti ed indiretti generati dalle attività operative dell'azienda e dalla sua catena di fornitura.

Tra le azioni intraprese vi è:

- Il calcolo della Carbon Footprint secondo lo standard ISO 14064, con l'obiettivo di stimare ed individuare le principali categorie che generano un impatto ambientale e fissare dei target di riduzione delle emissioni di GHG nell'atmosfera. L'analisi della Carbon Footprint è stata avviata a partire dal perimetro italiano, in cui sono presenti i principali building dell'HQ, con l'impegno di estendere il calcolo anche alle altre sedi principali del Gruppo nel medio termine.
- La promozione di iniziative di mobilità sostenibile attraverso delle scontistiche dedicate ai dipendenti, al fine di favorire, ove possibile, l'utilizzo di trasporti alternativi all'auto privata e a minor impatto ambientale e attraverso un'opera di sensibilizzazione volta ad incrementare sempre più il numero di autoveicoli ibridi o elettrici all'interno della flotta aziendale. L'introduzione del Modello Ibrido ha favorito altresì la riduzione degli spostamenti di lavoro e di lavoro, grazie allo smart-working e ai nuovi strumenti di comunicazione digitale.

PROMOZIONE DI UNA CULTURA SOSTENIBILE

Il Gruppo CRIF è impegnato in attività di sensibilizzazione sulle tematiche di sostenibilità attraverso delle campagne di comunicazione dedicate.

Educare alla sostenibilità e creare engagement tra tutti gli stakeholders è fondamentale, generando sempre più la consapevolezza che siamo tutti *change agent* all'interno del processo di transizione sostenibile.

Anche nel 2022 CRIF Italia ha aderito all'iniziativa a sostegno dell'ambiente **"M'illumino di meno"** in occasione della **giornata nazionale del Risparmio Energetico e degli Stili di Vita Sostenibili** al fine di sensibilizzare i propri dipendenti verso la cultura del risparmio energetico e stimolare l'attenzione verso comportamenti eco-sostenibili.

Tra le attività di sensibilizzazione vi è la promozione della raccolta differenziata di carta e plastica e la riduzione dell'utilizzo della carta, attraverso delle piccole azioni che possono generare un impatto a livello ambientale, tra cui l'impiego della firma digitale, la preferenza verso la trasmissione digitale dei materiali di marketing, la stampa dei documenti solo ove necessario in bianco e nero e fronte-retro.

¹ La presente policy è stata approvata dal Board e resa pubblica a tutti gli stakeholders all'interno del sito corporate <https://www.crif.com/about/sustainability/>



"INVEST IN OUR PLANET, REDUCE CARBON BY ONE KILOGRAM A DAY"

CRIF Taiwan per incentivare sempre più comportamenti sostenibili tra i dipendenti ha promosso un'iniziativa che ha previsto lo studio del potenziale di riduzione delle emissioni di carbonio di ciascuna delle azioni in basso riportate. Ciascun dipendente ha registrato nel tempo la frequenza dei comportamenti descritti ed al termine è stata calcolata la quantità di carbonio risparmiata. Quest'ultima è stata convertita in una tassa sul carbonio, donata alle organizzazioni interessate per sostenere le iniziative di riduzione del carbonio in corso.

1. Preferire la camminata in alternativa ai mezzi nel caso di brevi distanze
2. Usare oggetti eco-friendly
3. Utilizzare le ricevute digitali e ridurre al minimo l'utilizzo della carta
4. Prendere le scale invece degli ascensori
5. Pasti vegetariani (senza carne)
6. Ridurre il consumo di latte macchiato
7. Spegner la TV e impegnarsi in attività fisiche
8. Implementare pratiche di riciclaggio per le bottiglie di plastica
9. Spegner gli schermi alla fine della giornata lavorativa.

CONSUMI ENERGETICI

CRIF in continuità con gli anni precedenti ha portato avanti il processo di monitoraggio dei consumi al fine di misurare le performance energetiche ed individuare eventuali azioni di ottimizzazione delle stesse.

Tra i principali interventi è possibile indicare l'utilizzo di gruppi refrigeranti ad alta efficienza energetica di nuova generazione (con *free cooling* integrato); la modifica dell'assetto della centrale frigo per una più efficiente gestione dell'acqua refrigerata e la sostituzione di apparati obsoleti con altri più efficienti di nuova generazione.

Nell'impianto dal dispendio energetico più alto si è introdotto un sistema di Free Cooling che sfrutta la temperatura dell'aria esterna, quando favorevole, per il raffreddamento del locale. Per quanto riguarda gli stabili, ad una miglior gestione degli impianti si sono aggiunti puntuali investimenti mirati sempre al risparmio energetico attraverso la sostituzione dell'illuminazione delle lampade con LED a basso consumo, l'installazione di rilevatori di presenza e la sostituzione di caldaie ed altri macchinari.



NOTA METODOLOGICA

Il presente documento rappresenta la terza edizione del **Corporate Social Responsibility Report** delle società appartenenti al Gruppo costituito da **CRIF S.p.A e dalle sue Società Controllate** in relazione all'esercizio 2022.

Con esso CRIF illustra la gestione responsabile di un Gruppo che riconosce l'importanza di porre in essere iniziative che mirino a soddisfare le esigenze e le aspettative dei propri stakeholders, affiancando alla responsabilità economica anche quella sociale, che crea valore per tutto ciò che ruota intorno all'azienda: persone, comunità e ambiente.

Perimetro

CRIF è una Global Company che opera in quattro continenti per cui la progettazione del report ha seguito una metodologia che tenesse conto della complessità dell'azienda, illustrando le principali politiche di Gruppo, le iniziative e gli impatti economici, sociali ed ambientali, a livello globale.

Il presente Report di Sostenibilità 2022 è stato redatto in conformità ai "Global Reporting Initiative Standards" (GRI) secondo l'opzione "In accordance". Attualmente CRIF redige volontariamente il Report di Sostenibilità per cui la rendicontazione non finanziaria non è integrata a quella finanziaria.

In quanto acquisite durante il Dicembre 2022, nel perimetro di rendicontazione del presente Report, non sono state incluse le società INNOLVA S.p.A, Innolva Relazioni Investigative S.r.l., Comas S.r.l. Di seguito sono illustrate le variazioni di perimetro:

TIPOLOGIA DI DATO	PERIMETRO
Dati economici	Tutte le società CRIF consolidate
Dati sul personale	Tutte le società CRIF consolidate tranne le società INNOLVA S.p.A, Innolva Relazioni Investigative S.r.l., Comas S.r.l. in quanto acquisite nel corso del 2022.
Dati infortuni	Tutte le società italiane: CRIF S.p.A, CRIF SERVICES S.p.A, CRIBIS CREDIT MANAGEMENT S.r.l., TELESERVICE S.r.l., CRIBIS D&B S.r.l., CRIF RATINGS S.r.l.

Dati fornitori	<p> CRIF GULF DWC LLC CRIF SOLUTIONS GULF DWC-LLC CRIF GMBH CRESURA AG CRIF AG CRIF - CZECH CREDIT BUREAU A.S. CRIF GmbH EURO PRO GMBH CRIF CREDIT SOLUTIONS GMBH STRANDS LABS, SA CRIF DECISION SOLUTIONS LTD CRIF REALTIME LIMITED CRIF IRELAND LIMITED CRIF VISIONNET LIMITED CENTRAL CREDIT REGISTER HIGH MARK CREDIT INFORMATION CRIF SOLUTIONS PRIVATE LIMITED CRIF CONNECT PRIVATE LIMITED CRIF DIGITAL SERVICES PRIVATE LIMIT CRIF SERVICES SPA CRIF S.p.A CRIBIS CREDIT MANAGEMENT S.R.L. TELESERVICE SRL CRIBIS D&B S.R.L. CRIF RATINGS S.R.L. CRIF REAL ESTATE ADVISORY SRL CRIF SP. Z O.O. KBIG SA CRIF S.P.A., PODRUZNICA KOPER CRIF SLOVAK CREDIT BUREAU S.R.O. CRIF ENFORMASYON DERECELENDIRME VE CRIF SELECT CORPORATION </p>
Dati ambientali	<p> Tutte le società italiane: CRIF S.p.A, CRIF SERVICES S.p.A, CRIBIS CREDIT MANAGEMENT S.r.l., TELESERVICE S.r.l., CRIBIS D&B S.r.l., CRIF RATINGS S.r.l. </p>

Il Report di Sostenibilità del Gruppo CRIF è inoltre oggetto di un esame limitato (“limited assurance engagement” da parte della società KPMG.

Nello specifico, il perimetro di rendicontazione comprende le seguenti società, suddivise per Region, comprese nel periodo di consolidamento di CRIF GROUP al 31/12/2022:

CRIF SERVICES SPA	CRIF Repi s.r.o.
CRIF Burgel GmbH	PT. VISI GLOBALINDO DATA UTAMA
Europro GmbH	WHITEBLUEOCEAN LTD
Elbe Credit Management GmbH	CRIF CREDIT SOLUTIONS GMBH
CRIF SDN. BHD - Malesia	VISIONet Limited
CRIF Receivables Management Limited Liability Company (Azerbaijan)	CRIF D&B VIETNAM LLC (Vietnam)
CRIF SPA	CRIF D-B Philippines Inc
CRIBIS CREDIT MANAGEMENT Srl	CRIF SELECT CORP
CRIF ALACAK Yönetim Ve Danismanlik Hizmetleri A.S.	CRIF EGYPT Information Technololy
PT CRIF Indonesia	CRIF REALTIME LIMITED (UK)
TELESERVICE SRL	CREDIT DATA RESEARCH REALTIME Italia Srl – Milano ITALIA
CRIBIS D&B SRL	CREDIT DATA RESEARCH REALTIME France – Paris FRANCE
CRIF RATINGS SRL	CRIF BUSINESS SOLUTIONS LTD – UK
CRIF ADVISORY REAL ESTATE SRL	CRIF MADAGASCAR S.A.
CRIF HONG KONG	Easylink ÄmterSERVICE Schatzmann AG
CRIF MYANMAR LTD	CRIF Realtime Ireland
CRIF GULF DWC LLC	BIZINSIGHTS PTE. LTD
CRESURA AG	CRIF Information Services Bahamas Ltd
CRIF GmbH	INNOVANCED HK Tech Ltd.
CRIF AG	CRIF CONNECT PRIVATE LIMITED
CRIF Slovak Credit Bureau S.R.O.	CRIF OMESTI SDN. BHD
CRIF DECISION SOLUTION L.T.D.	Strands Inc - Delaware US
CRIF Czech Credit Bureau A.S.	Strands Labs Inc - Oregon US
CRIF SP.Zo.o. (Poland)	Strands Labs SAU - Spain
CRIBIS SA de C.V.	Strands Labs SRL - Argentina
CRIF HIGH MARK CREDIT INFORMATION SERVICES PRIVATE LIMITED (INDIA)	Strands Labs SDS BHD - Malaysia
VIETNAM Credit Information JSC	CREDIT BUREAU “CRIF CREDIT INFORMATION SERVICES” LLC Uzbekistan
CRIF Beijing Information Technology Services Co Ltd	CRIF Information Technology Solutions LLC (Jordan)
CRIF Information Bureau Jamaica Ltd	MICROFINANCE TECHNOLOGIES CENTRE LLC
CRIF INFORMASYON DERECELENDIR Ve Danismanlik Hizmetleri A.S.	CRIF LLC
CRIF SHANGHAI CO. LTD	CRIF KG CJSC Kyrgyzstan
CRIF SOLUTIONS PVT LTD	HIRE PURCHASE INFORMATION DAC
CRIF IRELAND LIMITED	ICAP CRIF SA
CRIF JORDAN PSC	IBHS SA
CRIF REAL ESTATE CORPORATION	Comply DATA SA
CRIF CORP PHILIPPINES	ICAP Romania Srl
CRIF DECISION SOLUTION DWC LLC	ICAP Bulgaria EAD
KBIG S.A.	ICAP Cyprus Ltd
CREDIT INFORMATION BUREAU OF TAJIKISTAN Lic	Lysis SA
CRIF SOLUTIONS REAL ESTATE LLC	CRIF Digital Services Private Limited - INDIA
CRIF Pte Ltd	INNOLVA S.p.A.
CHINA CREDIT INFORMATION SERVICES TAIWAN	Innolva Relazioni Investigative S.r.l.
CHINA CREDIT INFORMATION SERVICES BEIJING	Comas S.r.l. ¹
CHINA CREDIT INFORMATION SERVICES SHANGHAI	CRIF JAPAN Kabushiki Kaisha

La tabella nella pagina seguente riporta il dettaglio degli indicatori utilizzati (GRI Index), in linea con i risultati dell’analisi di materialità. All’interno della sezione “Appendice – Dati ed Indicatori” sono dettagliate le tabelle e le informazioni quantitative richieste dai GRI rendicontati.

Per realizzare questa pubblicazione del **Corporate Social Responsibility Report** è stato attuato dapprima un processo di analisi e confronto degli indicatori più utilizzati nel settore e di seguito un processo di coinvolgimento dei diversi responsabili di funzione aziendale operanti in CRIF per la raccolta, l’analisi, la verifica e quindi lo sviluppo dei dati presentati sulla base dei diversi indicatori utilizzati.

Il presente Report di Sostenibilità è stato revisionato ed approvato dalle diverse funzione competenti delle Business Unit che hanno contribuito alla redazione del documento. In ultima istanza il Report è stato supervisionato ed approvato dall’Amministratore Delegato.

Per maggiori informazioni in merito al Corporate Responsibility Report 2022 è possibile contattarci, inviando una mail a: HR_Social_Responsibility@crif.com. Il presente documento è disponibile sul sito internet crif.com.

¹ Le società INNOLVA S.p.A, Innolva Relazioni Investigative S.r.l e Comas S.r.l non sono incluse nel perimetro di rendicontazione del presente Report in quanto acquisite nel 2022.

Appendice



DATI ED INDICATORI

IL GRUPPO CRIF

GRI 2-1 "DETTAGLI ORGANIZZATIVI"

CRIF SpA, Via Mario Fantin, 1/3, 40131 Bologna BO

RESPONSABILITÀ ECONOMICA

Voce	u.m.	2022		2021	
Valore economico generato	k€	741.287		615.550	
Valore economico distribuito	k€	634.297	85,6%	514.000	83,5%
Valore distribuito ai fornitori		267.275	36,1%	234.783	38,1%
Valore distribuito ai dipendenti		306.768	41,4%	242.071	39,3%
Valore distribuito ai fornitori di capitale		11.020	1,5%	6.297	1,0%
Valore distribuito alla P.A.		22.127	3,0%	15.169	2,5%
Valore distribuito agli azionisti		25.102	3,4%	14.308	2,3%
Valore distribuito alla comunità		2.006	0,3%	1.371	0,2%
Valore economico trattenuto	k€	106.990	14,4%	101.550	16,5%

L'attività di investimento e sviluppo sia per linee interne mediante la creazione di software e know-how, che per linee esterne attraverso acquisizioni, rappresenta un elemento significativo della tipologia di business in cui opera il Gruppo e della sua strategia. La significativa attività di investimento e sviluppo impatta in maniera significativa sul valore distribuito dall'azienda verso fornitori e dipendenti. Al fine di valorizzare l'impatto dell'attività di investimento sui dati della Performance Economica, si evidenziano di seguito i dati del valore economico distribuito e del valore economici trattenuto integrati per effetto degli ammortamenti relativi ai suddetti investimenti.

	2022		2021	
Valore economico generato	741.287		615.550	
Valore economico distribuito	730.339	98,5%	588.528	95,6%
Valore economico trattenuto	10.948	1,5%	27.022	4,4%

Considerando il significativo impatto degli investimenti del Gruppo, il valore economico distribuito è pari a 730.3 mln nel 2022, corrispondente al 98.5% del valore economico generato (588.5 mln nel 2021, pari al 95.6% del valore economico generato), mentre il valore trattenuto nel 2022 è pari a 10.9 mln, corrispondente al 1.5% del valore economico generato (27.0 mln nel 2021, è pari al 4.4% del valore economico generato).

RESPONSABILITÀ VERSO LE PERSONE

GRI 2-7 "DIPENDENTI"

Tabella 1. n° e % dipendenti suddivisi per genere

Dipendenti (per genere)	u.m.	2022			2021		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Numero Dipendenti		2332	2189	4521	2159	1980	4139
% Dipendenti		52%	48%	100%	52%	48%	100%

Tabella 2. n° e % dipendenti suddivisi per fascia di età

Dipendenti (per età)	u.m.	2022				2021			
		<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Numero Dipendenti		966	2895	660	4521	906	2711	522	4139
% Dipendenti		21%	64%	15%	100%	22%	65%	13%	100%

Tabella 3. n° e % dipendenti suddivisi per Region

Dipendenti (per Region)	u.m.	2022					2021				
		Europa	Asia	America	Africa	Totale	Europa	Asia	America	Africa	Totale
Numero dipendenti		3084	1287	112	38	4521	2778	1208	120	33	4139
% Dipendenti		69%	28%	2%	1%	100%	67%	29%	3%	1%	100%

Tabella 4. n° dipendenti suddivisi per contratto e genere

Dipendenti suddivisi per contratto	u.m.	2022			2021		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Contratto a tempo indeterminato	n.	2197	2017	4214	2051	1805	3856
Contratto a tempo determinato		135	172	307	108	175	283
Totale		2332	2189	4521	2159	1980	4139

Tabella 5. n° dipendenti suddivisi per contratto e Region

Dipendenti suddivisi per contratto	u.m.	2022					2021				
		Europa	Asia	America	Africa	Totale	Europa	Asia	America	Africa	Totale
Contratto a tempo indeterminato	n.	2859	1218	111	26	4214	2553	1151	120	32	3856
Contratto a tempo determinato		225	69	1	12	307	225	57	0	1	283
Totale		3084	1287	112	38	4521	2778	1208	120	33	4139

Tabella 6. n° dipendenti suddivisi per tipologia di contratto e genere

Dipendenti suddivisi per tipologia	u.m.	2022			2021		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Full-time	n.	2301	2058	4359	2144	1860	4004
Part-time		31	131	162	15	120	135
Totale		2332	2189	4521	2159	1980	4139

Tabella 7. n° dipendenti suddivisi per tipologia di contratto e Region

Dipendenti suddivisi per contratto	u.m.	2022				
		Europa	Asia	America	Africa	Totale
Full-time	n.	2925	1285	111	38	4359
Part-time		159	2	1	0	162
Totale		3084	1287	112	38	4521

1 La metodologia adottata per compilare i dati relativi alla popolazione aziendale è HC

GRI 2-8 LAVORATORI NON DIPENDENTI

Tabella 8. n° di dipendenti non lavoratori suddivisi per genere

Lavoratori non dipendenti	u.m.	2022			
		Uomo	Donna	% sulla forza totale	Totale
Consultant	n.	549	179	12%	728
Co.co.co		65	197	4%	262
Intern		75	131	3%	206
Temporary Agency Workers		93	289	6%	382
Agent		113	25	2%	138

In riferimento ai lavoratori non dipendenti le tipologie contrattuali più comuni sono: Consulenza IT/Global Technologies, consulenza direzionale/di sviluppo del business, legale, consulenza real estate/valutazioni immobiliari e perizie.

401-1 NUOVE ASSUNZIONI E TURNOVER

Tabella 9. n° e % di dipendenti assunti nel 2022 suddivisi per genere

Dipendenti assunti (per genere)	u.m.	2022			2021		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dipendenti assunti	n.	620	620	1240	531	476	1007
Dipendenti assunti %	%	50%	50%	100%	53%	47%	100%

Tabella 10. n° e % di dipendenti assunti nel 2022 suddivisi per età

Dipendenti assunti (per fasce d'età)	u.m.	2022				2021			
		<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Dipendenti assunti	n.	479	638	123	1240	464	502	41	1007
Dipendenti assunti %	%	39%	51%	10%	100%	46%	50%	4%	100%

Tabella 11. n e % di dipendenti assunti nel 2022 suddivisi per Region

Dipendenti assunti (per regione)	u.m.	2022			
		Uomo	Donna	Totale	% sul totale
Europa	n.	211	296	507	41%
Asia		182	218	400	32%
America		16	20	36	3%
Africa		9	11	20	2%
Totale		584	656	1240	100%

Tabella 12. Hiring rate 2022

Hiring rate	u.m.	2022	2021
Global	%	27%	24%
Italia		16%	17%

Tabella 13. n e % di dipendenti cessati nel 2022 suddivisi per genere in Italia

Dipendenti cessati Italia (per genere)	u.m.	2022		
		Uomo	Donna	Totale
Dipendenti cessati	n.	125	87	212
Dipendenti cessati	%	59%	41%	100%

Tabella 14. N e % dipendenti cessati nel 2022 suddivisi per età in Italia

Dipendenti cessati Italia (per fasce d'età)	u.m.	2022				2021			
		<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
N° Dipendenti cessati	n.	71	129	12	212	378	451	67	896
% Dipendenti cessati	%	33%	61%	6%	100%	42%	50%	7%	100%

Tabella 15. Turnover

Tasso di Turnover	u.m.	2022	2021
Turnover Italia	%	12,8%	11%

GRI 403-9 INFORTUNI SUL LAVORO

Tabella 16. n° di infortuni registrati nel 2022

Infortuni sul lavoro	u.m.	2022	2021
Totale infortuni sul lavoro	n.	9	7
di cui mortali (n.)		0	0
di cui con gravi conseguenze (n.)		0	0
Il n. di ore lavorate		3.307.392,00	4.462.128
Tasso degli infortuni totali registrabili		2,72%	2,02%
Tasso degli infortuni mortali		0%	0%
Tasso degli infortuni con gravi conseguenze		0%	0%

Il numero ed i tassi di infortunio sul lavoro rilevati nel periodo di rendicontazione 2022, sono stati calcolati solo sui dipendenti delle società italiane. Su 9 infortuni registrati, 6 sono infortuni in itinere. Il calcolo è stato effettuato secondo la seguente formula “numero di infortuni sul lavoro registrabili / numero di ore lavorate x 1.000.000 di ore lavorate”.

GRI 404-1 ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE²

Tabella 17. n° di ore di formazione erogate in Italia suddivise per genere e categoria professionale

Ore di formazione erogate per categoria professionale e genere	u.m.	2022			2021		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	h.	1833	596	2429	997,8	328,3	1326,1
Quadri		8969	2185,5	11154,5	3642,55	1610,94	5253,49
Impiegati		28123	12824	40947	7632,27	4786,97	12419,24
Totale		38925	15605,5	54530,5	12272,62	6726,21	18998,83

Tabella 18. n° di dipendenti formati in Italia suddivisi per genere e categoria professionale

Dipendenti formati (numero) per categoria professionale e genere	u.m.	2022			2021		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	n.	65	19	84	82	23	105
Quadri		150	68	218	166	85	251
Impiegati		427	350	777	491	500	991
Totale		642	437	1079	739	608	1347

Tabella 19. n° di ore di formazione pro-capite in Italia suddivise per genere e categoria professionale

Ore di formazione pro capite	u.m.	2022			2021		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	n.	28,2	31,4	28,9	12,2	14,3	12,6
Quadri		59,8	32,1	51,2	21,9	19,0	20,9
Impiegati		65,9	36,6	52,7	15,5	9,6	12,5
Totale		60,6	35,7	50,5	16,6	11,1	14,1

Tabella 20. n° di ore di formazione medie annue in Italia suddivise per genere e categoria professionale

Ore di formazione medie annue	u.m.	2022			2021		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	n.	22,1	25,9	22,9	12,3	14,3	12,8
Quadri		51,5	22,3	41,0	22,3	18,7	21,1
Impiegati		43,1	17,1	29,2	12,9	6,7	9,5
Totale		42,8	17,9	30,6	14,7	8,2	11,5

² Il numero di ore di formazione relativo all'anno 2021 è stato rideterminato a seguito dell'introduzione di un sistema di calcolo più aggiornato e differente.

Tabella 21. Tabella 17. n° di ore di formazione erogate a livello Global suddivise per genere e categoria professionale

Ore di formazione erogate per categoria professionale e genere	u.m.	2022			2021		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Top Manager	h.	904,50	299,50	1204	761,10	329,30	1090,40
Middle Manager		17134,00	4021,65	21155,65	8851,11	3280,57	12131,68
Staff		44110,00	16202,81	60312,81	15835,25	9318,41	25153,66
Totale		62148,50	20523,96	82672,46	25447,46	12928,28	38375,74

Tabella 22. n° di dipendenti formati a livello Global suddivisi per genere e categoria professionale

Dipendenti formati (numero) per categoria professionale e genere	u.m.	2022			2021		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Top Manager	n.	32	11	43,00	52	16	68
Middle Manager		366	136	502	464	181	645
Staff		888	561	1449	1136	968	2104
Totale		1286	708	1994	1652	1165	2817

Tabella 23. n° di ore di formazione pro-capite a livello Global suddivisi per genere e categoria professionale

Ore di formazione pro capite	u.m.	2022			2021		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Top Manager	n.	28,3	27,2	28,0	14,6	20,6	16,0
Middle Manager		46,8	29,6	42,1	19,1	18,1	18,8
Staff		49,7	28,9	41,6	13,9	9,6	12,0
Totale		48,3	29,0	41,5	15,4	11,1	13,6

Tabella 24. n° di ore di formazione medie annue a livello Global suddivise per genere e categoria professionale

Ore di formazione medie annue	U.m.	2022			2021		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Top manager	N.	4,5	5,5	4,8	4,9	9,1	5,7
Middle manager		40,1	17,2	32,0	23,1	17,8	21,4
Staff		25,9	8,5	16,7	9,8	5,3	7,4
Totale		26,7	9,4	18,3	11,8	6,5	9,3

GRI 404-3 PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE RICEVONO UNA VALUTAZIONE PERIODICA DELLE PERFORMANCE E DELLO SVILUPPO PROFESSIONALE

Tabella 25. n° e % dipendenti che hanno ricevuto una valutazione delle performance suddivisi per genere

Dipendenti che hanno ricevuto una valutazione delle performance	u.m.	2022			2021		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
N° Dipendenti valutati	n.	1953	1847	3800	1727	1525	3252
% Dipendenti valutati	%	52%	48%	100%	53%	47%	100%

Tabella 26. n° e % dipendenti che hanno ricevuto una valutazione delle performance suddivisi per categoria professionale

Dipendenti che hanno ricevuto una valutazione delle performance	u.m.	2022		2021	
		n°	%	n°	%
Top Manager	N	240	6%	177	5%
Middle manager		593	16%	479	15%
Staff		2967	78%	2596	80%
Totale		3800	100%	3252	100%

GRI 405-1 DIVERSITÀ TRA GLI ORGANI DI GOVERNO E TRA I DIPENDENTI

Tabella 27. n° e % dipendenti Italia suddivisi per genere e categoria professionale

Dipendenti per qualifica suddivisi per genere	u.m.	2022					2021				
		Uomo	% Uomo	Donna	% Donna	Totale	Uomo	% Uomo	Donna	% Donna	Totale
Dirigenti	N	83	78%	23	22%	106	81	78%	23	22%	104
Quadri		174	64%	98	36%	272	163	65%	86	35%	249
Impiegati		652	46%	752	54%	1404	590	45%	711	55%	1301
Totale		909	51%	873	49%	1782	834	50%	820	50%	1654

Tabella 28. n° e % dipendenti Italia suddivisi per età e categoria professionale

Dipendenti per qualifica suddivisi per fasce d'età	u.m.	2022						2021							
		<30	% <30	30-50	% 30-50	>50	% >50	Totale	<30	% <30	30-50	% 30-50	>50	% >50	Totale
Dirigenti	N			46	43%	60	57%	106			51	49%	53	51%	104
Quadri				189	69%	83	31%	272			185	74%	64	26%	249
Impiegati		265	19%	972	69%	167	12%	1404	216	17%	943	72%	142	11%	1301
Totale		265	15%	1207	68%	310	17%	1782	216	13%	1179	71%	259	16%	1654

Tabella 29. n° e % dipendenti Global suddivisi per genere e categoria professionale

Dipendenti per qualifica suddivisi per genere	u.m.	2022					2021				
		Uomo	% Uomo	Donna	% Donna	Totale	Uomo	% Uomo	Donna	% Donna	Totale
Manager	N	199	79%	54	21%	253	155	81%	36	19%	191
Middle manager		427	65%	234	35%	661	383	68%	184	32%	567
Staff		1706	47%	1901	53%	3607	1621	48%	1760	52%	3381
Totale		2332	52%	2189	48%	4521	2159	52%	1980	48%	4139

Tabella 30. Tabella 28. n° e % dipendenti Global suddivisi per età e categoria professionale

Dipendenti per qualifica suddivisi per fasce d'età	u.m.	2022						2021							
		<30	% <30	30-50	% 30-50	>50	% >50	Totale	<30	% <30	30-50	% 30-50	>50	% >50	Totale
Manager	N	0	0%	144	57%	109	43%	253	3	2%	119	62%	69	36%	191
Middle manager		20	3%	518	78%	123	19%	661	5	1%	469	83%	93	16%	567
Staff		946	26%	2233	62%	428	12%	3607	898	27%	2123	63%	360	11%	3381
Totale		966	21%	2895	64%	660	15%	4521	906	22%	2711	65%	522	13%	4139

GRI 405-2 RAPPORTO DELLO STIPENDIO BASE E RETRIBUZIONE DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI

Tabella 31. Rapporto del salario medio base uomo/donna in Italia

Categoria professionale	u.m	2022		
		Donne	Uomini	Uomini/Donne
Dirigenti	€	133.727	126.807	105%
Quadri		61.893	67.282	92%
1		43.891	47.843	92%
2		35.394	38.210	93%
3		29.886	29.919	100%
3S		29.927	32.397	92%
4		25.363	25.736	99%
4S		24.818	23.832	104%
5		22.257	23.484	95%
6		20.256	20.473	99%
7		17.967	17.967	100%

Tabella 32. Rapporto del salario medio base uomo/donna Global

Categoria professionale	2022		
	Donne	Uomini	Uomini/Donne
Top management	84.131	103.404	81%
Middle Management	42.290	56.031	75%
Staff	21.541	33.470	64%

Tabella 33. Rapporto della retribuzione totale (salario medio base+ target MBO) uomo/donna in Italia

Categoria professionale	2022		
	Donne	Uomini	Uomini/Donne
Dirigenti	182.501	170.146	107%
Quadri	74.685	80.672	93%
1	49.222	53.745	92%
2	38.456	41.632	92%
3	31.825	31.689	100%
3S	33.518	35.632	94%
4	26.573	26.891	99%
4S	26.803	25.283	106%
5	22.900	24.529	93%
6	20.654	20.899	99%
7	17.967	17.967	100%

Tabella 34. Rapporto della retribuzione totale (salario medio base+ target MBO) uomo/donna Global

Categoria professionale	2022		
	Donne	Uomini	Uomini/Donne
Top management	108.199	132.701	82%
Middle Management	45.879	63.141	73%
Staff	22.610	35.928	63%

RESPONSABILITÀ AMBIENTALE³

302-1 – ENERGIA CONSUMATA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE

Tabella 35. Consumi energetici all'interno dell'organizzazione riferiti alle società italiane del Gruppo

Consumi diretti di energia (uffici)	u.m.	2020	2021	2022
a. Consumo da fonti non rinnovabili	GJ	2.975	9.888	17.236
<i>Gas naturale (metano)</i>		2.975	3.386	3.174
<i>Benzina</i>		-	1.035	2.825
<i>Gasolio (Diesel)</i>		-	5.467	11.237
<i>GPL</i>		-	-	-
<i>Altro (specificare)</i>				
b. Consumo da fonti rinnovabili		838	812	781
Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico Kw		838	812	781
<i>di cui consumata</i>		838	812	781
<i>di cui restituita alla rete</i>		-	-	-

Consumi indiretti di energia (uffici)	u.m.	2020	2021	2022
Energia elettrica acquistata	GJ	19.038,6	18.818,2	19.098,2
Energia elettrica acquistata da fonti NON rinnovabili		19.039	18.818	19.098
Energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili certificate		-	-	-
Totale energia produzione consumata		22.852	29.519	37.115

302-2 – ENERGIA CONSUMATA AL DI FUORI DELL'ORGANIZZAZIONE

Tabella 36. Tabella 35. Consumi energetici al di fuori dell'organizzazione riferiti alle società italiane del Gruppo

Viaggi di lavoro con auto a noleggio	u.m.	2020	2021	2022
Auto a noleggio dei dipendenti (piccole dimensioni)	km	-	4.666	3.650
<i>Diesel</i>			4.666	3.650
<i>Benzina</i>				
<i>Altro (specificare, es. Ibrida, CNG, LPG)</i>				
Auto a noleggio dei dipendenti (medie dimensioni)		-	1.570	624
<i>Diesel</i>			1.570	624
<i>Benzina</i>				
<i>Altro (specificare, es. Ibrida, CNG, LPG)</i>				
Auto a noleggio dei dipendenti (grandi dimensioni)		-	-	-
Auto a noleggio dei dipendenti (dimensioni sconosciute)		-	-	2.280
<i>Diesel</i>				2.280
<i>Benzina</i>				
<i>Altro (specificare, es. Ibrida, CNG, LPG)</i>				
Totale viaggi di lavoro in auto		-	6.236,00	6.554,00

³ I dati 2021 relativi alle emissioni di GHG Scope 1, 2 e 3 sono stati ricalcolati a seguito dell'introduzione di un sistema di calcolo più aggiornato, in linea con lo standard ISO 14064.

Viaggi di lavoro in aereo	u.m.	2020	2021	2022
Viaggi aerei di lavoro (domestici: $x < 463$ km)	km	-	8.288	8.026
<i>Economy class</i>			7.657	8.026
<i>Business class</i>			631	-
Viaggi aerei di lavoro (corto raggio: $463 \leq x < 1108$ km)		-	90.036	204.077
<i>Economy class</i>			90.036	202.450
<i>Business class</i>			-	1.627
Viaggi aerei di lavoro (lungo raggio: $x \geq 1108$ km)		-	1.025.983	3.699.533
<i>Economy class</i>			945.225	3.244.280
<i>Business class</i>			80.758	455.253
Totale viaggi di lavoro in aereo		-	1.124.307	3.911.636

Viaggi di lavoro in treno	u.m.	2020	2021	2022
<i>Treni regionali (non ad alta velocità)</i>	km	-	1.692	1.149
<i>Treni ad alta velocità</i>		-	16.959	36.365
Totale viaggi di lavoro in treno		-	18.651	37.515

302-3 – INTENSITÀ ENERGETICA

Tabella 37. Intensità energetica riferita alle società italiane del Gruppo

Intensità emissiva	u.m.	2020	2021	2022
Unità FTE	n		2.093	1493
Intensità energetica	GJ/n	-	13,99	24,86

305-1 – EMISSIONI DIRETTE DI GAS A EFFETTO SERRA (GHG) SCOPE 1

Tabella 38. Emissioni Scope 1 riferita alle società italiane del Gruppo

Emissioni dirette (uffici)	u.m.	2020	2021	2022
Consumo da fonti non rinnovabili	tCO2e	151,88	596,28	1.085,18
<i>Gas naturale (metano)</i>		151,88	172,32	160,91
<i>Benzina</i>		-	65,15	175,12
<i>Gasolio (Diesel)</i>		-	358,81	749,15
<i>GPL</i>		-	-	-
Altro (specificare)				
Consumo da fonti rinnovabili		-	-	-
Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico 30 Kw		-	-	-
<i>di cui consumata</i>		-	-	-
<i>di cui restituita alla rete</i>		-	-	-
Energia elettrica autoprodotta da eolico 10 Kw		-	-	-
<i>di cui consumata</i>		-	-	-
<i>di cui restituita alla rete</i>		-	-	-
Altro (specificare, ad esempio geotermica, delle biomasse)				
Energia produzione consumata		151,88	596,28	1.085,18

305-2 – EMISSIONI INDIRETTE DI GAS A EFFETTO SERRA (GHG) SCOPE 2

Tabella 39. Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2) lorde location-based in tonnellate di CO2 equivalenti riferite alle società italiane

Emissioni indirette (Location based) (uffici)	u.m.	2020	2021	2022
Energia elettrica	tCO2e	1.365,98	1.350,17	1.370,26

Tabella 40. Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2) lorde market-based in tonnellate di CO2 equivalenti riferite alle società italiane

Emissioni indirette (Market based) (uffici)	u.m.	2020	2021	2022
Energia elettrica	tCO2e	2.414,50	2.386,56	2.422,06

305-3 – EMISSIONI INDIRETTE DI GAS A EFFETTO SERRA (GHG) SCOPE 3

Tabella 41. Emissioni Scope 3 riferita alle società italiane del Gruppo

Viaggi di lavoro con auto a noleggio	u.m.	2020	2021	2022
Auto a noleggio dei dipendenti (piccole dimensioni)	tCO2e	-	0,64	0,50
Diesel		-	0,64	0,50
Benzina		-	-	-
Altro (specificare, es. Ibrida, CNG, LPG)		-	-	-
Auto a noleggio dei dipendenti (medie dimensioni)		-	0,26	0,10
Diesel		-	0,26	0,10
Benzina		-	-	-
Altro (specificare, es. Ibrida, CNG, LPG)		-	-	-
Auto a noleggio dei dipendenti (grandi dimensioni)		-	-	-
Diesel		-	-	-
Benzina		-	-	-
Altro (specificare, es. Ibrida, CNG, LPG)		-	-	-
Auto a noleggio dei dipendenti (dimensioni sconosciute)		-	-	-
Diesel		-	-	-
Benzina		-	-	-
Altro (specificare, es. Ibrida, CNG, LPG)		-	-	-
Totale viaggi di lavoro in auto		-	0,90	0,61

Viaggi di lavoro in aereo	u.m.	2020	2021	2022
Viaggi aerei di lavoro (domestici: $x < 463$ km)	tCO ₂ e	-	2,04	1,97
Economy class		-	1,88	1,97
Business class		-	0,16	-
Viaggi aerei di lavoro (corto raggio: $463 \leq x < 1108$ km)		-	13,60	30,94
Economy class		-	13,60	30,57
Business class		-	-	0,37
Viaggi aerei di lavoro (lungo raggio: $x \geq 1108$ km)		-	174,40	674,95
Economy class		-	139,77	479,73
Business class		-	34,63	195,22
Totale viaggi di lavoro in aereo		-	190,04	707,87

Viaggi di lavoro in treno	u.m.	2020	2021	2022
Treni regionali (non ad alta velocità)	tCO ₂ e	-	0,06	0,04
Treni ad alta velocità		-	0,08	0,16
Totale viaggi di lavoro in treno		-	0,14	0,20

305-4 – INTENSITÀ EMISSIVA

Tabella 42. Intensità emissiva riferita alle società italiane del Gruppo

Intensità emissiva	u.m.	2020	2021	2022
Unità prodotte	n	-	2093,00	1493,00
Intensità emissiva	tCO ₂ e/n	-	1,43	2,35

303-3 – PRELIEVO IDRICO

Tabella 43. Prelievi idrici riferiti alle società italiane del Gruppo

Prelievi di acqua per fonte	u.m.	2020		2021		2022	
		Tutte le aree	Aree a stress idrico	Tutte le aree	Aree a stress idrico	Tutte le aree	Aree a stress idrico
- Acqua di superficie	Megalitri	-	-	-	-	-	-
- Acque sotterranee		-	-	-	-	-	-
- Acqua di mare		-	-	-	-	-	-
- Acqua prodotta		-	-	-	-	-	-
- Risorse idriche di terze parti		12.258	-	15.719	-	16.030	-
di cui acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		12.258	-	15.719	-	16.030	-
di cui altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		-	-	-	-	-	-
Prelievi idrici totali		12.258	-	15.719	-	16.030	-
di cui acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		12.258	-	15.719	-	16.030	-
di cui altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		-	-	-	-	-	-

303-4 – SCARICO IDRICO

Tabella 44. Scarichi idrici riferiti alle società italiane del Gruppo

Scarico di acqua per destinazione	u.m.	2020		2021		2022	
		Tutte le aree	Aree a stress idrico	Tutte le aree	Aree a stress idrico	Tutte le aree	Aree a stress idrico
Società Italiane							
- Acqua di superficie		-	-	-	-	-	-
- Acque sotterranee (pozzi per irrigazione)		-	-	-	-	-	-
- Acqua di mare		-	-	-	-	-	-
- Acqua prodotta		-	-	-	-	-	-
- Risorse idriche di terze parti		7.070	-	9.597	-	10.175	-
di cui acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	Megalitri	7.070		9.597		10.175	
di cui altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)							
Scarichi idrici totali		7.070	-	9.597	-	10.175	-
di cui acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		7.070	-	9.597	-	10.175	-
di cui altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		-	-	-	-	-	-

303-5 – CONSUMO DI ACQUA

Tabella 45. Consumo di acqua totale riferito alle società italiane del Gruppo

Consumo di acqua totale	u.m.	2020		2021		2022	
Società Italiane		Tutte le aree	Aree a stress idrico	Tutte le aree	Aree a stress idrico	Tutte le aree	Aree a stress idrico
Prelievi idrici totali	m ³	12.258	-	15.719	-	16.030	-
di cui acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		12.258	-	15.719	-	16.030	-
di cui altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)							
Scarichi idrici totali		7.070	-	9.597	-	10.175	-
di cui acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		7.070	-	9.597	-	10.175	-
di cui altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)							
Consumo di acqua totale		5.188	-	6.122	-	5.855	-
di cui acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		5.188	-	6.122	-	5.855	-
di cui altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		-	-	-	-	-	-

Tabella 46. Consumo di acqua totale per lavoratore riferito alle società italiane del Gruppo

Consumo di acqua totale	u.m.	2020		2021		2022	
Società Italiane		Tutte le aree	Aree a stress idrico	Tutte le aree	Aree a stress idrico	Tutte le aree	Aree a stress idrico
Totale acqua consumata	Megalitri	5.188	-	6.122	-	5.855	-
Numero totale medio dei lavoratori	n.	88.294	-	93.996	-	126.199	-
Consumo di acqua per lavoratore	Megalitri /n.	0,059	-	0,065	-	0,046	-

204-1 – PROPORZIONE DI SPESA VERSO FORNITORI LOCALI

Tabella 47. Proporzione di spesa verso i fornitori locali suddivisi per Region

REGION	% di spesa verso i fornitori locali
Italia	94,62%
Europa	98,70%
Asia	97,32%
America	94,99%
Africa	NA

Nella rendicontazione di cui sopra sono state considerate le Soc. del gruppo Crif gestite in SAP (ERP Aziendale) e per queste, gli acquisti gestiti da Procurement (tramite modulo acquisti di SAP).

308-2 e 414-2 – IMPATTI AMBIENTALI E SOCIALI NEGATIVI DELLA CATENA DI FORNITURA

Tabella 48. N° e % dei fornitori valutati secondo criteri ambientali e sociali

	2022
N° fornitori delle società italiane valutati secondo criteri ambientali e sociali	371
N° di fornitori delle società italiane che risultano avere impatti ambientali e sociali negativi ⁴	16
Totale fornitori delle società italiane	1664
% di fornitori valutati sul totale	22%

⁴ N° Fornitori presenti su Synesgy con punteggio negativo (score ad 'E'). I KPI di Synesgy, sono inclusi nel Vendor Rating calcolato nella piattaforma di E-Procurement ed aggiornati in caso di variazioni, consentendo il monitoraggio continuativo nel tempo del Fornitore.

GRI CONTENT INDEX

Dichiarazione d'uso	Il Gruppo CRIF ha presentato una rendicontazione in conformità agli standard GRI per il periodo che intercorre dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022
GRI 1 utilizzato	GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021
Standard di settore GRI pertinenti	N/A

GRI STANDARD	DISCLOSURE	DESCRIZIONE	PAGINA DI RIFERIMENTO	OMISSIONI		
				REQUISITI OMESSI	RAGIONE	SPIEGAZIONE
GRI 2 - Informative Generali - versione 2021	2-1	Dettagli organizzativi	104			
	2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	100			
	2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	100			
	2-4	Revisione delle informazioni	107; 113			
	2-5	Assurance esterna				
	2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	7; 9; 10; 24; 25; 26; 28; 48; 49; 50; 53; 54			
	2-7	Dipendenti	105			
	2-8	Lavoratori non dipendenti	106			
	2-9	Struttura e composizione della governance	11			
	2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	11			
	2-11	Presidente del massimo organo di governo	11			
	2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	13			
	2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	13			
	2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	13			
	2-15	Conflitti d'interesse	20			
	2-16	Comunicazione delle criticità	Non sono emerse criticità da segnalare al CdA nel periodo oggetto di rendicontazione			
	2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	75			
	2-18	Valutazione delle performance del massimo organo di governo	Non è prevista da regolamentazione normativa un procedimento per la valutazione del più alto organo di governo			
	2-19	Norme riguardanti le remunerazioni	68; 69			
	2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	68; 69			
	2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale				Dato sottoposto a vincolo di riservatezza
	2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	5			
	2-23	Impegno in termini di policy	70; 97			

GRI 2 - Informative Generali - versione 2021	2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	36; 37; 38; 39			
	2-25	Processi volti a rimediare gli impatti negativi	36; 37; 38; 39			
	2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	21			
	2-27	Conformità a leggi e regolamenti	Non sono emersi casi di non conformità a leggi e regolamenti			
	2-28	Appartenenza ad associazioni	14; 15; 16; 40			
	2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	28; 29			
	2-30	Contratti collettivi	In Italia 100% dei dipendenti presenti in Italia è coperto da accordi di contrattazione collettiva, a garanzia della piena occupazione.			
TEMI MATERIALI						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	30; 31; 32; 33; 34			
	3-2	Elenco di temi materiali	35			
ETICA DEL BUSINESS E ANTICORRUZIONE						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	20			
GRI 201: Performance economiche 2016	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	104			
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Nel 2022 non sono stati rilevati episodi di corruzione			
CONSUMI ENERGETICI						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	99			
	302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	111			
	302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione – Categoria "Viaggi d'affari"	114			
	302-3	Intensità energetica	112			
	303-3	Prelievo idrico	114			
	303-4	Scarico idrico	115			
	303-5	Consumo idrico	115			
CARBON FOOTPRINT						
	3-3	Gestione dei temi materiali	97; 98			
	305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	113			
	305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	113			
	305-3	Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3) – Categoria "Viaggi d'affari"	113			
	305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	114			

SUPPLY CHAIN					
	3-3	Gestione dei temi materiali	24; 25; 26		
	204-1	Proporzione di spesa verso i fornitori locali	115		
	308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	115		
	414-2	Impatti sociali negativi della catena di fornitura e azioni intraprese	115		
INVESTIMENTO IN TALENTI, FORMAZIONE E PROGETTI DI SVILUPPO					
	3-3	Gestione dei temi materiali	67; 72; 74; 76		
	401-1	Nuove assunzioni e turnover	106		
	404-1	Ore medie di formazione annua	107		
	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo	108		
WELL-BEING E HEALTH&SAFETY					
	3-3	Gestione dei temi materiali	77; 80		
	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	80		
	403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	80		
	403-3	Servizi di medicina del lavoro	80		
	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	80		
	403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	80		
	403-6	Promozione della salute dei lavoratori	80		
	403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	80		
	403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	80		
	403-9	Infortuni sul lavoro	107		
DIVERSITY & INCLUSION					
	3-3	Gestione dei temi materiali	70; 71		
	405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	12; 109		
	405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	110		
SUPPORTO ALLE COMUNITÀ LOCALI ED ASSOCIAZIONI					
	3-3	Gestione dei temi materiali	84		
INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE					
	3-3	Gestione dei temi materiali	59		
AFFIDABILITÀ E QUALITÀ DEL SERVIZIO & SODDISFAZIONE DEI CONSUMATORI					
	3-3	Gestione dei temi materiali	51; 55; 56; 58		
	417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	Nel 2022 non sono stati rilevati casi di non conformità		
CYBERSECURITY					
	3-3	Gestione dei temi materiali	23		
	418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Nel 2022 non sono stati rilevati casi di non conformità		
BUSINESS CONTINUITY					
	3-3	Gestione dei temi materiali	51		



