



# Crif S.p.A.

**Bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2023**  
(con relativa relazione della società di revisione)



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

## Relazione della società di revisione indipendente sul bilancio di sostenibilità

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

Siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") del bilancio di sostenibilità del Gruppo Crif (di seguito anche "il Gruppo") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023.

### **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").

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 gestione della qualità**

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

La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Management 1* (ISQM Italia 1) in base al quale è tenuta a configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che includa direttive o procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e regolamentari applicabili.

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

E' nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del bilancio di sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai *GRI Standards*. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial*



**Crif S.p.A.**

Relazione della società di revisione

31 dicembre 2023

*Information*" (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il bilancio di 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 e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1 analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel bilancio di 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, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- 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 visite in loco 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.



**Crif S.p.A.**

*Relazione della società di revisione*

*31 dicembre 2023*

### **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 2023 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI *Standards*.

Bologna, 5 luglio 2024

KPMG S.p.A.

A handwritten signature in blue ink, reading 'Davide Stabellini'.

Davide Stabellini  
Socio



# Together to the next level

Corporate Social Responsibility  
Report 2023



# Sommario

## CRIF

### 05 | Il profilo del Gruppo CRIF

- 06 | Il gruppo CRIF
- 07 | I valori e la mission: Together to the next level
- 09 | Il business
- 10 | Il modello di corporate governance
- 12 | L'adesione a iniziative internazionali di settore

## GOVERNANCE

### 14 | Governare la transizione sostenibile

- 15 | Governance della sostenibilità
- 18 | Analisi di materialità e stakeholder engagement
- 27 | CRIF ESG Strategy
- 33 | I riconoscimenti e il network ESG

### 34 | Etica e integrità nella condotta del Business

- 37 | La tutela dei diritti umani
- 38 | Il contrasto alla corruzione e all'antiriciclaggio
- 40 | Sistema di gestione dei rischi
- 42 | La tutela e la sicurezza delle informazioni
- 44 | La gestione responsabile della catena di fornitura

### 47 | Guidare la trasformazione sostenibile attraverso i dati e l'Intelligenza Artificiale

- 49 | L'ascolto dei clienti - garantire qualità, sicurezza e business continuity
- 50 | L'ESG Journey - creare modelli per favorire l'integrazione dei fattori ESG
- 55 | La diffusione della cultura della sostenibilità e le partnership istituzionali
- 59 | Favorire l'inclusione finanziaria: i servizi per i consumatori
- 65 | INNOVECOS: Foster & Accelerate Innovation

## PERSONE

### 68 | Favorire lo sviluppo e il benessere delle risorse umane

- 72 | Diversity & Inclusion
- 74 | CRIF Global Talent Acquisition: processo di selezione e onboarding
- 77 | Formazione e sviluppo delle competenze
- 79 | La valorizzazione dei talenti: sviluppo e retention
- 81 | Welfare e Wellbeing
- 83 | Il sistema di gestione per la salute e sicurezza dei dipendenti

## COMUNITÀ

### 86 | Creare valore per la comunità e il territorio

- 88 | BOOM, il knowledge e innovation hub di CRIF
- 90 | CRIF per l'istruzione
- 91 | Educazione e promozione finanziaria
- 95 | CRIF per l'inclusione
- 97 | Le realtà locali sostenute nel 2023

## AMBIENTE

### 100 | Il monitoraggio e la riduzione degli impatti ambientali

- 102 | Mobilità sostenibile
- 103 | Promozione di una cultura sostenibile

### 105 | Nota metodologica

### 109 | Dati e indicatori

- 110 | Il Gruppo CRIF
- 130 | GRI Content Index

# Lettera agli stakeholder

**Cari Stakeholders,**

**Lo scenario macroeconomico globale sempre più sfidante, caratterizzato da incertezza e soggetto a rapidi cambiamenti di carattere geopolitico, economico, sociale, ambientale e normativo, ci spinge a ritenere sempre più importante il consolidamento di modelli di business che tengano conto dell'impatto generato, verso tutti gli stakeholder.**



Durante la 28ª Conferenza delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici (COP28), tenutasi nel 2023, è stata evidenziata ancora una volta la necessità di far evolvere il sistema economico verso le dimensioni della sostenibilità e della resilienza, al fine di affrontare gli impatti generati dal cambiamento climatico e dalle sfide sociali ed economiche connesse.

Il contesto delineato ci rende ancor più consapevoli dell'importanza della nostra mission: "empower knowledge to generate economic and social value". Favoriamo l'inclusione finanziaria dei nostri consumatori facilitando l'accesso al credito e supportiamo attivamente i nostri clienti, le imprese, i player finanziari e le organizzazioni nel processo di transizione sostenibile, grazie al nostro patrimonio informativo, che ci consente di costruire modelli avanzati per predire i rischi fisici e di transizione ecologica, nel rispetto delle politiche ESG europee.

Questi cambiamenti, indirizzati anche dalle nuove normative europee, tra cui la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), richiedono ancor di più uno sforzo interno per un'adeguata gestione dei rischi, degli impatti e delle opportunità legate al percorso di sostenibilità. Per questo motivo, nel corso della redazione del Report abbiamo

consolidato e formalizzato una Governance della Sostenibilità, implementando due Comitati: il Comitato Sostenibilità, nato con l'obiettivo di guidare l'azienda nel percorso intrapreso per l'integrazione dei fattori ESG nel proprio modello di business, e il Comitato Pari Opportunità, volto a indirizzare e monitorare le tematiche e le politiche di Diversity & Inclusion, con l'obiettivo di continuare a perseguire e garantire pari opportunità nell'accesso al lavoro e nella progressione di carriera.

Strutturare una Governance della Sostenibilità ci consentirà di presidiare e monitorare al meglio la traiettoria delineata all'interno della CRIF ESG Strategy, il Piano di Sostenibilità 2023-2025, che definisce per ciascuno dei tre pillar ESG azioni concrete e obiettivi di breve, medio e lungo periodo e il cui avanzamento dei target 2023 è illustrato nel presente Report.

All'interno del processo di transizione sostenibile siamo tutti potenziali change agent. È per questo motivo che il percorso di sviluppo sostenibile intrapreso non può prescindere da una People Strategy che metta al centro le persone e il loro benessere e che miri a creare un ambiente di lavoro inclusivo e sostenibile, in grado di far sentire tutti parte di un progetto comune.

Infine, guardando anche agli impatti ambientali generati dalle nostre attività, nel 2023 abbiamo raggiunto due importanti traguardi: l'ottenimento della certificazione ISO 14001 per una delle principali sedi del nostro headquarter a Bologna e, in continuità con il 2022, anno in cui abbiamo avviato il calcolo della nostra Carbon Footprint, abbiamo ottenuto l'attestazione ISO 14064 per il perimetro Italia. L'obiettivo è estendere la misurazione delle emissioni a tutte le sedi che abbiano un impatto ambientale significativo, come primo passo necessario per sviluppare un piano di transizione a basse emissioni di carbonio e attuare azioni concrete per ridurre queste emissioni.

Questi traguardi rappresentano per noi non un punto di arrivo, quanto una solida base per costruire il processo di transizione sostenibile, cogliendo da un lato le sfide e gli obiettivi della nuova Corporate Sustainability Reporting Directive e, dall'altro, l'opportunità di continuare a generare un impatto positivo per tutto l'ecosistema dei nostri stakeholder, la comunità e l'ambiente.

Buona lettura,  
**Carlo Gherardi**  
CEO CRIF

# Highlights

€ 812,862 Mln 

valore economico generato

4.765 

dipendenti nel Mondo

34

Global Sustainability  
Ambassador

2

nuovi Comitati  
ESG

23

associazioni del  
territorio supportate

49%

donne sul totale  
della popolazione  
aziendale

94%

dei dipendenti ha  
un contratto a tempo  
indeterminato

85.724

ore di formazione  
erogate



**CRIF ITALIA  
È LEADER DELLA  
SOSTENIBILITÀ**

2

nuove Certificazioni  
Ambientali  
ottenute: ISO 14001  
e ISO 14064

93%

dello spending  
globale delle società  
italiane verso  
i fornitori locali







# 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 a 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** e 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 37 paesi.

Grazie al lavoro di oltre 6.400 professionisti operanti in più di 85 società del Gruppo, oggi oltre **10.500 banche e istituti finanziari, 600 assicurazioni, 90.000 imprese e 1.000.000 di consumatori** nel mondo utilizzano i servizi CRIF.



10.500+

Banche e istituti finanziari



600

Assicurazioni



90.000

Imprese



1.000.000

Consumatori

# I valori e la mission: together to the next level

L'impegno di CRIF in ambito Corporate Social Responsibility è ora riflesso anche nel suo purpose e nei valori aziendali

**Nel 2023 CRIF ha provveduto all'aggiornamento del purpose e dei valori con l'obiettivo di rendere più chiari i principi che sostengono tutte le attività di CRIF, dalle operazioni quotidiane alle decisioni strategiche.**

Fin dalla sua nascita, CRIF è dedita all'utilizzo dei dati e informazioni come strumento per favorire un accesso più ampio al credito per aziende e

individui. L'obiettivo di generare un impatto positivo sulla società ha sempre guidato le decisioni aziendali.

Il progetto di revisione del purpose e dei valori ha coinvolto tutto il top management del Gruppo e i responsabili marketing a livello globale.

La partecipazione di tutti i mercati ha permesso di raccogliere insight dettagliati, motivazioni operative e prospettive strategiche per identificare i principali pilastri tematici di comunicazione e per ridefinire i valori in cui i dipendenti CRIF si identificano.

Alla spinta all'innovazione, alla continua ricerca di qualità e di nuove opportunità, allo spirito

di collaborazione e alla dedizione si affianca "Supporting Trust & passion", a sottolineare il focus dell'azienda sui principi di integrità e responsabilità, i motori che spingono tutta la popolazione di CRIF a operare responsabilmente.

**We empower  
knowledge  
to generate  
economic and  
social value.**

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.**

## Supporting Trust & passion

Ci assicuriamo di **agire con integrità e in modo responsabile in tutti gli aspetti del nostro business.**

Trattiamo i dati, le nostre persone e l'ambiente con rispetto e consapevolezza.

Promuoviamo un **ambiente di lavoro positivo e gratificante** per massimizzarne appieno il potenziale.

## Thinking outside the box

Non poniamo limiti alla ricerca dell'eccellenza, affrontando le sfide con uno **sguardo aperto e un approccio non convenzionale.**

Ci chiediamo sempre "perché no", perseguendo obiettivi ambiziosi senza riserve.

## Embracing diversity

Riconosciamo il **valore intrinseco di ogni persona**, sia come individuo che come cittadino del mondo.

**Valorizziamo il contributo che ciascuna persona apporta alla comunità**, riconoscendo la diversità come motore per la crescita e il progresso collettivo.

## Being at the cutting edge

**L'innovazione è la nostra forza trainante**, plasma la nostra identità e guida le nostre azioni.

Definisce chi siamo e ci permette di comprendere i bisogni e le complessità del mercato, offrendo ai nostri clienti soluzioni personalizzate che li accompagnano verso un futuro di successo.

## Pursuing excellence

Ci impegniamo per garantire costantemente un **servizio globale di alta qualità.**

Mettiamo a disposizione dei nostri clienti gli **strumenti, le conoscenze e le informazioni** necessarie per avere successo in un contesto finanziario dinamico e in costante evoluzione.

La **qualità della nostra offerta** ci conferma come partner affidabile a livello internazionale.

## Challenging time

Ci mettiamo costantemente alla prova per **anticipare le esigenze del mercato.**

Manteniamo un **alto vantaggio competitivo**, che consente ai nostri clienti di essere sempre un passo avanti e di raggiungere elevati standard di qualità e performance.



# Il business



## Information

- Credit bureau & data pool
- Business Information
- Marketing services
- ESG services & information
- Turn key credit bureau platform
- Property 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 avviare e alimentare relazioni commerciali e per supportare lo sviluppo di business nazionali e internazionali.



## Intelligence

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

Gli advanced analytics di CRIF consentono di costruire potenti algoritmi per supportare decisioni informate, sia per istituzioni finanziarie che non finanziarie, nonché di soddisfare esigenze specifiche attraverso progetti di consulenza personalizzati. L'intelligence capability di CRIF 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.



## Platform

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

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.



## Outsourcing

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

CRIF ha sviluppato una linea di servizi outsourcing dedicata che consente, da un lato la 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 e investitori.



## Consumer Services

- Financial health and affordability
- Identity theft and cyber risk protection

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.

# Il modello di Corporate Governance

Il Gruppo è composto da 82 società controllate 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 a 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 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 di 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.

|                                            |        |         |         |          |
|--------------------------------------------|--------|---------|---------|----------|
| Membri del Consiglio<br>di Amministrazione | Uomini | 7 (78%) | Età <50 | 0        |
|                                            | Donne  | 2 (22%) | Età >50 | 9 (100%) |





Il CdA viene rinnovato ogni 3 anni, come da scadenza da 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 e 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.

## IL COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale 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 in data 18/05/2022.

# L'adesione a iniziative internazionali 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.

## EACRA

CRIF Ratings, l'agenzia di rating del credito di CRIF S.p.A. autorizzata dall'ESMA (Autorità Europea degli Strumenti Finanziari e dei Mercati), è Membro dell'EACRA (Associazione Europea delle Agenzie di Rating del Credito). L'EACRA è una piattaforma per la cooperazione tra agenzie europee di rating del credito creata nel 2009 a Parigi. La sua missione è promuovere i rating creditizi in tutta Europa e difendere gli interessi delle agenzie di rating europee. L'EACRA si impegna a promuovere la trasparenza, sviluppare standard comuni e migliorare la comprensione dei rating del credito all'interno della comunità finanziaria e del pubblico in generale.

## 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.

## 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.



### **ASSOCIAZIONE T6**

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, a 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 e 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 e integrare le competenze scientifiche e tecnologiche disponibili in Italia, sostenendo il rilancio dell'intero sistema produttivo.

### **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 player 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 e idee, partecipare a webinar e altre iniziative collettive.

### **DT4C**

L'Alleanza DT4C rappresenta fornitori di dati e aziende tecnologiche che forniscono soluzioni essenziali per un'efficace prevenzione del riciclaggio di denaro, dell'evasione delle sanzioni e del terrorismo contraffatto ed è composta da imprese a tutti i livelli e in tutte le aree geografiche.

### **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 bancaria.





# Governare la transizione sostenibile



# Governance della sostenibilità

In un contesto in cui le imprese sono chiamate ad agire proattivamente per affrontare sfide ambientali, sociali ed economiche sempre più evidenti, la formalizzazione di una Governance della Sostenibilità svolge un ruolo chiave per l'integrazione dei fattori ESG nelle strategie aziendali e per governare quei processi decisionali legati ai temi di responsabilità sociale e ambientale.

In quest'ottica, nel corso della redazione del Report, il Gruppo CRIF ha implementato due Comitati: il **Comitato Sostenibilità**, nato con l'obiettivo di guidare l'azienda nel percorso intrapreso per l'integrazione dei fattori ESG nel proprio modello di business, e il **Comitato Pari Opportunità**, volto a indirizzare e monitorare le tematiche di Diversity & Inclusion, con particolare focus sulla parità di genere.



## COMITATO SOSTENIBILITÀ

Il Comitato Sostenibilità, riportando direttamente al CdA, intende creare una connessione duratura tra il Consiglio di Amministrazione, il Top Management e le funzioni preposte, identificando e definendo obiettivi chiari, pianificando azioni concrete e valutando regolarmente i progressi compiuti al fine di promuovere lo sviluppo sostenibile.

È composto per un 40% da membri di genere femminile, per un totale di 5 membri. Oltre al Presidente e Amministratore Delegato, gli altri membri sono stati scelti tra le prime linee del management, tenendo conto del ruolo ricoperto e delle funzioni svolte in relazione a tematiche di sostenibilità.

Il Comitato si incontra semestralmente ed è deputato allo svolgimento delle seguenti funzioni:

- Supportare il CdA nella gestione delle tematiche ESG
- Valutare scenari, best-practice e macro-trend ESG
- Monitorare il posizionamento dell'azienda riguardo le tematiche ESG rispetto al benchmark
- Supervisionare ed esaminare le policy e le procedure legate alla sostenibilità
- Monitorare e implementare gli obiettivi di sostenibilità a breve, medio e lungo termine
- Monitorare ed esaminare il processo del Reporting di Sostenibilità e i suoi contenuti, prima dell'approvazione da parte del CdA
- Insieme alla funzione di Risk Management, esprimere un parere sull'integrazione dei rischi climatici e ambientali e sulla loro valutazione e gestione
- Identificare gli impatti e i temi materiali per l'organizzazione

- Collaborare attivamente con la funzione Sostenibilità

Le attività operative legate alla sostenibilità sono affidate al dipartimento HR Social Responsibility, che riporta direttamente al Direttore delle Risorse Umane e 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
- La progettazione e lo sviluppo di iniziative legate alla Diversity & Inclusion
- Attività di allineamento alla nuova normativa europea di reporting "Corporate Sustainability Reporting"
- Il coordinamento operativo del Comitato Sostenibilità e della rete di Global Sustainability Ambassador
- Attività di stakeholder engagement

## COMITATO PARI OPPORTUNITÀ

Il Comitato Pari Opportunità mira a garantire il perseguimento, il raggiungimento e il mantenimento degli obiettivi di inclusività ed equità di genere, attraverso l'adozione e l'attuazione di politiche e procedure ad hoc, nonché attraverso la definizione e il monitoraggio costante di KPI specifici per la promozione della parità di genere.

Il Comitato ha anche il compito di presidiare e monitorare il Sistema di Parità di Genere, che verrà implementato nel corso del 2024, in linea con quanto previsto dalla Prassi UNI/PdR 125:2022.

Il Comitato Pari Opportunità si incontra quadrimestralmente ed è composto da 6 membri, di cui il 67% di genere femminile, identificati in base all'effettivo valore aggiunto che con le loro competenze ed esperienze possono portare nella promozione dell'equità di genere in azienda.



**Nuovi Comitati**



## GLOBAL SUSTAINABILITY AMBASSADOR

Con l'obiettivo di promuovere una cultura della sostenibilità in azienda e coinvolgere sempre più i dipendenti nelle iniziative ESG promosse dal Gruppo CRIF, nel 2023 sono stati avviati i primi workshop della rete dei Global Sustainability Ambassador, nata nel 2022 e composta da 34 Ambassador provenienti da 20 Paesi in cui CRIF è presente.

Nel 2023 si sono tenuti 5 incontri, il cui focus iniziale è stato allineare gli stakeholder interni rispetto alle policy, alle azioni e agli obiettivi definiti dal Gruppo e la posizione strategica dell'azienda nell'ambito della sostenibilità.

È seguita una fase di brainstorming progettuale, volta alla definizione di azioni e progetti nati con l'obiettivo di dare concretezza alla CRIF ESG Strategy a livello Corporate e creare engagement tra i dipendenti rispetto alle tematiche ESG.

34 

Ambassador

20 

Paesi di provenienza

A partire da questi workshop sono nati 4 Project Work:



### Communication Campaign Project

Il team lavora allo sviluppo di campagne di comunicazione interna con l'obiettivo di far conoscere i progetti portati avanti dalla rete dei Global Sustainability Ambassador e sensibilizzare tutta la popolazione aziendale sulle tematiche di Sostenibilità.



### Sustainability Engagement Survey

Il team si occupa dello sviluppo di una Sustainability Survey che ha l'obiettivo di creare engagement tra i dipendenti rispetto alle tematiche ESG e di raccogliere feedback per l'implementazione di iniziative a livello Corporate e locale.



### Global Awareness Campaign: Recycling Waste

Il team si occupa dell'implementazione e sviluppo di campagne di sensibilizzazione rivolte alla popolazione aziendale a livello Corporate, rispetto al tema della corretta gestione dei rifiuti, con particolare focus sull'economia circolare.



### Global Awareness Campaign: Travel & Energy Consumption

Il team si occupa dell'implementazione e sviluppo di campagne di sensibilizzazione rivolte alla popolazione aziendale a livello Corporate, rispetto al tema dei consumi energetici e della mobilità sostenibile.

**Durante il 2024 seguirà una fase di progettazione e pianificazione delle attività, fino al lancio delle iniziative verso tutta la popolazione aziendale.**

**L'obiettivo principale che CRIF si propone è il coinvolgimento sempre crescente dei dipendenti, affinché tutti si possano sentire parte attiva del percorso intrapreso dall'azienda, dando anche il proprio contributo nell'implementazione di pratiche sostenibili all'interno dell'organizzazione.**

# Analisi di materialità e Stakeholder engagement

**CRIF opera in un contesto in continua evoluzione, dove il dialogo attivo e la cooperazione con i suoi stakeholder è fondamentale per cogliere i cambiamenti, le aspettative e le richieste del mercato.**

Il confronto continuo, mediato attraverso canali di engagement, e la raccolta di feedback diversificati, consente a CRIF, da un lato, di identificare i rischi e le opportunità connesse alle tematiche rilevanti che generano o potrebbero generare, direttamente o indirettamente, un impatto economico, sociale e ambientale sull'ecosistema di stakeholder o sulle attività del Gruppo, dall'altro, di instaurare sinergie al fine di indirizzare la strategia di sostenibilità e le azioni CSR dell'azienda.







## MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER E DELLE MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO

### Dipendenti

- Indagini di clima interne per valutare il livello di soddisfazione e benessere aziendale
- Workshop sui temi ESG
- Corsi di formazione e percorsi di sviluppo
- Programmi di welfare e wellbeing
- Colloqui di feedback durante il processo di Performance Management
- Assistenza attraverso canali di comunicazione ad hoc (intranet aziendale, newsletter interna, HR Corner)
- Focus Group
- Team building

### 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 e sportello URP)
- Questionario di soddisfazione rivolto ai Consumatori presente sul sito CRIF
- Account LinkedIn Corporate
- Iniziative di awareness per favorire l'inclusione finanziaria
- Programmi di Open Innovation

### 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
- Partecipazione a eventi organizzati da associazioni e Istituzioni del territorio
- Osservatori
- Video e Podcast per la promozione dell'educazione finanziaria





**A partire dal 2022, CRIF ha integrato all'interno del Reporting di sostenibilità il processo di materialità, in linea con i GRI Standards 2021, identificando e prioritizzando i temi materiali che potenzialmente abbiano un impatto sugli stakeholder o sull'operato del Gruppo.**

Alla luce dell'ulteriore evoluzione del concetto di materialità che richiede alle organizzazioni di considerare non solo l'impatto delle loro attività sull'ambiente circostante, sia dal punto di vista ambientale che sociale, ma anche il modo in cui questi fattori esterni possano influenzare la loro performance finanziaria, CRIF, già a partire dal 2024, integrerà il processo di analisi di materialità recentemente introdotto, affinché sia compliant con il principio di "doppia rilevanza".

In tale ottica, nel 2023 ci siamo sottoposti alla rivalutazione dei temi materiali, basandoci su quelli individuati nel 2022, al fine di identificare eventuali variazioni nel contesto interno ed esterno al Gruppo. Al seguito dell'analisi svolta nel 2023, i temi materiali di CRIF risultano invariati, confermando la rilevanza dei temi mappati nel corso del precedente esercizio.



|                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cybersecurity</b>                                              | 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.                                                                                                                                                                       |
| <b>Affidabilità e qualità del servizio</b>                        | Offerta di soluzioni e servizi affidabili e innovativi che tengano conto della qualità delle informazioni gestite, migliorando l'accesso al credito e supportando i clienti e i consumatori nel prendere decisioni finanziarie più consapevoli.                                                                                                                                                                              |
| <b>Soddisfazione dei consumatori</b>                              | 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.                                                                                                                                    |
| <b>Business continuity</b>                                        | Presenza di procedure aziendali in costante aggiornamento e implementazione volte a mitigare e prevenire i rischi operativi, garantendo a clienti e consumatori continuità operativa e disponibilità/accessibilità dei processi e dei servizi chiave.                                                                                                                                                                        |
| <b>Etica del business e anticorruzione</b>                        | 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.                                                                                                                                                   |
| <b>Investimento in talenti, formazione e progetti di sviluppo</b> | Sviluppo di percorsi di crescita attraverso l'utilizzo di strumenti quali la formazione, il mentoring e il coaching che consentono l'acquisizione di nuove competenze in linea con le richieste e i trend di mercato, con un focus specifico sui giovani talenti.                                                                                                                                                            |
| <b>Innovazione e digitalizzazione</b>                             | Creazione di partnership con le startup, i digital accelerator, il mondo accademico e della ricerca, gli hub diffusi a livello nazionale e internazionale dedicati ai temi di frontiera, al fine di 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. |
| <b>Diversity &amp; Inclusion</b>                                  | Promozione di politiche di D&I che favoriscano l'inclusione sociale e 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.                                                                                                                                                                                            |
| <b>Supporto alle comunità locali e associazioni</b>               | 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.                                                                                                                                                                                          |
| <b>Wellbeing e health &amp; safety</b>                            | Presenza di politiche e procedure che garantiscano un ambiente lavorativo sicuro e promuovano azioni e programmi di wellbeing, volte a sostenere l'engagement e il benessere di tutta la popolazione aziendale.                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Supply chain</b>                                               | Integrazione dei fattori ESG nella valutazione dei fornitori, al fine di monitorare gli impatti ESG lungo tutta la catena di fornitura.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Consumi energetici</b>                                         | Valutazione periodica delle performance energetiche e individuazione di azioni di ottimizzazione delle stesse.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Carbon footprint</b>                                           | Misurazione della CRIF Carbon Footprint con l'obiettivo di stimare e individuare le principali categorie che generano un impatto ambientale e fissare dei target di riduzione delle emissioni di GHG nell'atmosfera.                                                                                                                                                                                                         |

## Il processo di materialità è stato strutturato in 3 fasi:



### Analisi del contesto

Analisi dei principali trend, dei benchmark di settore e delle best practice in materia di sostenibilità al fine di facilitare l'aggiornamento dei temi rilevanti per l'azienda.



### Identificazione degli impatti

Per ciascun tema rilevato sono stati identificati gli impatti negativi o positivi, attuali o potenziali che l'azienda può generare sull'ambiente, la società e le persone.

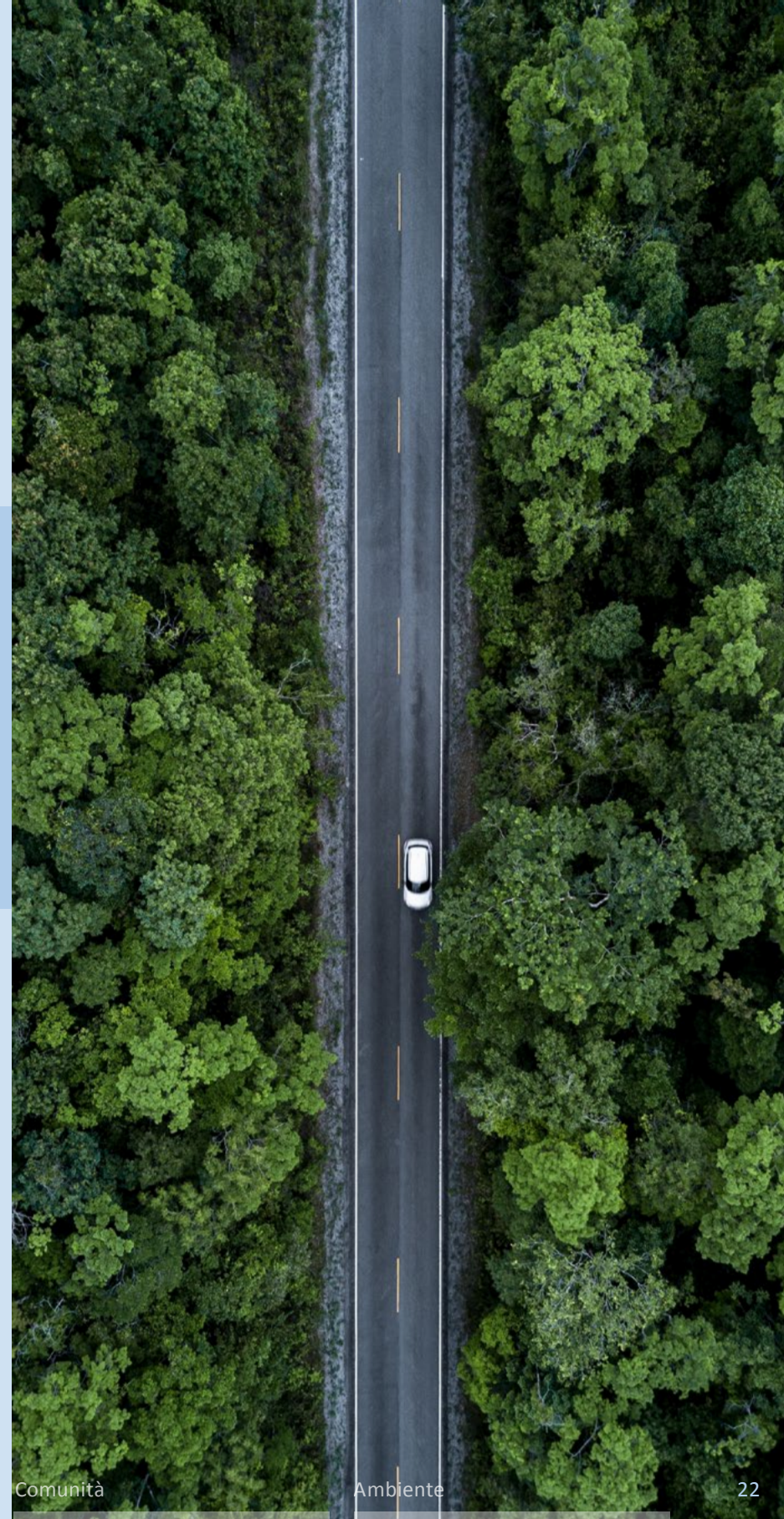


### Valutazione degli impatti

Questa fase ha previsto il coinvolgimento di stakeholder interni ed esterni.

La valutazione interna ha previsto il coinvolgimento del CEO e della Prima Linea, che hanno valutato gli impatti secondo 2 indicatori, attraverso la metodologia adottata e validata dal team di Risk Management:

- Probabilità di accadimento dell'impatto
- Magnitudo/gravità dell'impatto





Di seguito si riporta la tabella di raccordo tra temi materiali, impatti e relativa valutazione, che rappresenta l’output del processo di materialità:

| TEMA MATERIALE                   |   | DESCRIZIONE DELL’IMPATTO                                                                                                                                                                                                               | ATTUALE<br>POTENZIALE | LIVELLO DI<br>PROBABILITÀ | LIVELLO DI<br>SIGNIFICATIVITÀ | PRIORITÀ<br>DELL’IMPATTO |
|----------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| CONSUMI ENERGETICI               | ↑ | Miglioramento ed 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<br>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<br>SIGNIFICATIVO    |
| WELLBEING AND<br>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 wellbeing                               | ATTUALE               | Probabile                 | Alto                          | SIGNIFICATIVO            |
|                                  | ↓ | Aumento del tasso di incidenti a causa della mancata diffusione di una cultura in tema di salute e sicurezza e aumento dei tassi di insoddisfazione verso il contesto lavorativo dovuto alla mancanza di politiche legate al wellbeing | POTENZIALE            | Poco Probabile            | Medio                         | NON<br>SIGNIFICATIVO     |
| DIVERSITY AND<br>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<br>SIGNIFICATIVO    |

ENVIRONMENT

SOCIAL

| TEMA MATERIALE                                                         |   | DESCRIZIONE DELL'IMPATTO                                                                                                                                                                                                                    | ATTUALE<br>POTENZIALE | LIVELLO DI<br>PROBABILITÀ | LIVELLO DI<br>SIGNIFICATIVITÀ | PRIORITÀ<br>DELL'IMPATTO |
|------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| INVESTIMENTO<br>IN TALENTI,<br>FORMAZIONE<br>E PROGETTI DI<br>SVILUPPO | ↑ | Sviluppo di nuove competenze in linea con le richieste e i trend di mercato e del potenziale con un focus specifico sui giovani talenti e aumento del tasso di assunzioni nella fascia di età della generazione Z                           | ATTUALE               | Probabile                 | Alto                          | POCO<br>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<br>SIGNIFICATIVO    |
| SUPPORTO<br>A COMUNITÀ<br>LOCALI E<br>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<br>SIGNIFICATIVO    |
|                                                                        | ↑ | Alfabetizzazione e 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<br>SIGNIFICATIVO    |
| SODDISFAZIONE<br>DEI CONSUMATORI                                       | ↑ | Miglioramento del servizio e del rapporto con i consumatori attraverso analisi di customer satisfaction                                                                                                                                     | ATTUALE               | Probabile                 | Alto                          | MOLTO<br>SIGNIFICATIVO   |
|                                                                        | ↓ | Mancanza di un sistema di rilevazione e ascolto attivo che intercetti le esigenze del consumatore                                                                                                                                           | POTENZIALE            | Poco Probabile            | Medio                         | POCO<br>SIGNIFICATIVO    |
| AFFIDABILITÀ<br>E QUALITÀ<br>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 e innovativi                                                        | ATTUALE               | Probabile                 | Alto                          | MOLTO<br>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<br>SIGNIFICATIVO    |



| TEMA MATERIALE                         |   | DESCRIZIONE DELL'IMPATTO                                                                                                                                                                                                      | ATTUALE<br>POTENZIALE | LIVELLO DI<br>PROBABILITÀ | LIVELLO DI<br>SIGNIFICATIVITÀ | PRIORITÀ<br>DELL'IMPATTO |
|----------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| INNOVAZIONE E<br>DIGITALIZZAZIONE      | ↑ | Investimenti in progetti di ricerca e startup, al fine di favorire lo sviluppo di una imprenditorialità 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<br>SIGNIFICATIVO    |
| ETICA DEL BUSINESS E<br>ANTICORRUZIONE | ↑ | Integrità e trasparenza sul mercato e tutela degli utenti del servizio                                                                                                                                                        | ATTUALE               | Probabile                 | Alto                          | MOLTO<br>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<br>SIGNIFICATIVO    |
| BUSINESS<br>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<br>SIGNIFICATIVO   |
|                                        | ↓ | Potenziale interruzione dell'erogazione dei servizi core a causa della mancanza di procedure aziendali di business continuity, con conseguenze negative per gli stakeholder                                                   | POTENZIALE            | Poco Probabile            | Medio                         | POCO<br>SIGNIFICATIVO    |
| CYBERSECURITY                          | ↑ | Aggiornamento delle misure di sicurezza volte a garantire la confidenzialità e l'integrità dei dati personali, anche a fronte di cyberattacchi                                                                                | ATTUALE               | Molto Probabile           | Molto Alto                    | MOLTO<br>SIGNIFICATIVO   |
|                                        | ↓ | Cyberattacchi o atti di negligenza che possano compromettere la confidenzialità e integrità dei dati personali                                                                                                                | POTENZIALE            | Poco Probabile            | Medio                         | 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<br>SIGNIFICATIVO    |

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.           |

Sulla base dei risultati ottenuti durante la fase di assessment, ogni impatto è stato classificato secondo la seguente scala di valutazione:

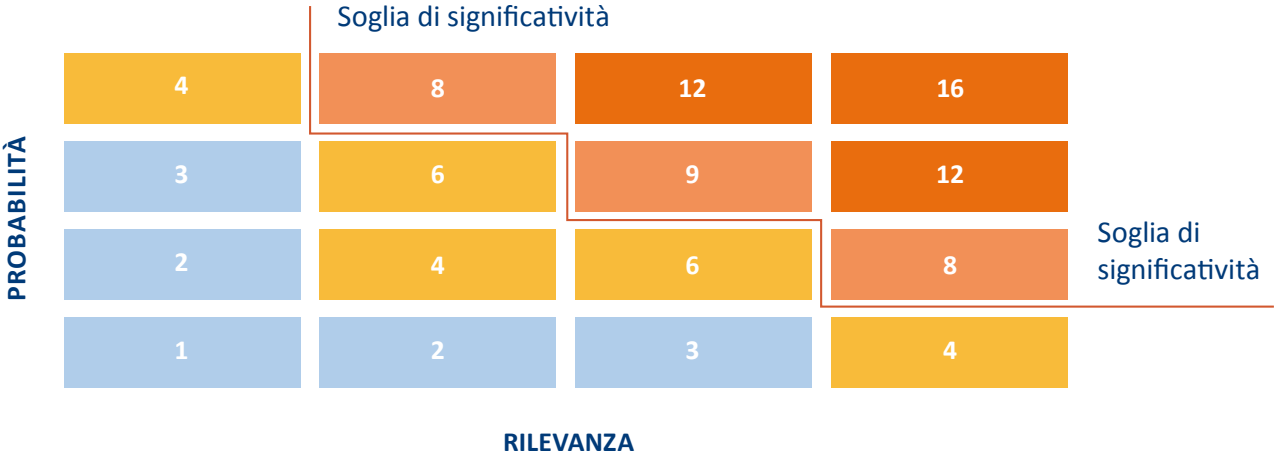
- 10 a 16

Molto significativo
- 7-8-9

Significativo
- 4-5-6

Poco significativo
- 1-2-3

Non significativo







# CRIF ESG Strategy

L'attenzione dell'azienda verso tematiche ESG ha aperto già nel 2022 una riflessione sulla necessità di integrare obiettivi qualitativi e quantitativi nel breve, medio e lungo termine, portando all'introduzione del primo Piano di Sostenibilità 2023-2025, allineato ai 17 Sustainable Development Goals (SDGs) dell'Agenda 2030, con l'obiettivo di dare concretezza al percorso di sostenibilità avviato negli anni precedenti.

**La CRIF ESG Strategy, ripercorre i 3 pilastri “Environmental”, “Social” e “Governance”, per ognuno dei quali sono state identificate delle aree di intervento e dei KPI di breve, medio e lungo termine da traguardare.**

Anche nel 2023 CRIF ha lavorato al raggiungimento degli obiettivi ESG, il cui avanzamento è descritto di seguito. L'azienda continua ad analizzare il proprio contesto interno ed esterno, attraverso l'ascolto del mercato, degli stakeholder e delle funzioni coinvolte nei processi ESG, al fine di individuare nuovi obiettivi che favoriscano l'integrazione dei fattori ESG nel modello di business e nei processi aziendali, generando valore per l'economia, l'ambiente e gli stakeholder.

Questo approccio e il monitoraggio continuo dei KPI ESG, consentono all'azienda di adattarsi alle mutevoli esigenze e alle sfide emergenti nel contesto della sostenibilità.

# CRIF ESG STRATEGY PLAN 2023-2030

 **Environment**

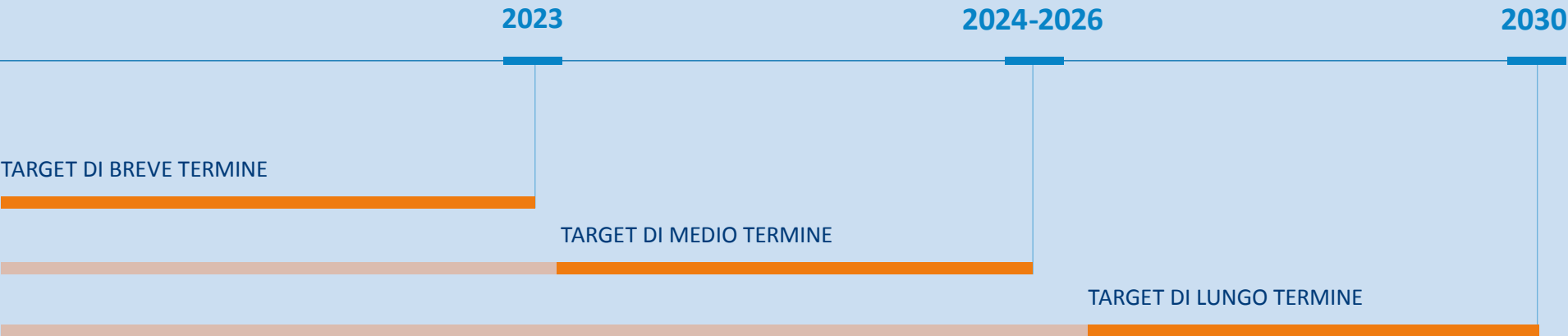
- Sistema di gestione ambientale: assessment e certificazione
- Calcolo della Carbon Footprint
- Piano di energia rinnovabile (perimetro Italiano)

 **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



| TEMA MATERIALE     | TARGET                    | BREVE TERMINE 2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | STATO DI AVANZAMENTO 2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | MEDIO TERMINE: 2024-2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | LUNGO TERMINE: 2030                                                                                                  |
|--------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CARBON FOOTPRINT   | CERTIFICAZIONI AMBIENTALI | Ottenimento dell’attestazione ISO 14064                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | In linea con gli obiettivi fissati, nel 2023 CRIF ha effettuato il calcolo delle proprie emissioni relativamente al perimetro italiano, ottenendo da Ente Terzo il rilascio dell’attestazione ISO 14064, la norma ISO che delinea il processo standardizzato per la gestione, rendicontazione e verifica di dati e informazioni riferiti alle emissioni di GHG.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ISO 14064: Entro luglio 2024 calcolo inventario GHG sui dati 2023 per tutto il Gruppo CRIF ITALIA e ottenimento attestazione da parte di Ente Terzo<br><br>ISO 14064: Entro settembre 2024 calcolo inventario GHG sui dati 2023 per Sedi Estere (Vienna, Cracovia, Bratislava, Praga e Zurigo) e ottenimento attestazione da parte di Ente Terzo | <b>ISO 14064:</b> sulla base dei risultati ottenuti durante l’assessment estendere la certificazione ad altri Paesi  |
|                    |                           | Entro giugno 2023 calcolo della Carbon Footprint sulla base dei dati 2022 (Italia).<br><br>Entro la fine del 2023 ottenimento dell’ISO 14064 per l’Italia e avvio del calcolo della CFP in alcuni Paesi UE (Vienna, Praga, Cracovia, Bratislava)<br><br>ISO 14001 (standard internazionale per la normazione sui sistemi di gestione ambientale): 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) | Inoltre, è stato effettuato il Calcolo della Carbon Footprint sui dati 2022 in alcune delle sedi estere del Gruppo CRIF, tra cui Vienna, Cracovia, Bratislava e Praga.<br><br>Relativamente al sistema di gestione ambientale, a fine 2023 la nuova sede di CRIF, sita in Via della Beverara 21, ha ottenuto la certificazione ISO 14001                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Entro ottobre 2024 calcolo della Carbon Footprint per le sedi di CRIF GERMANIA<br><br>UNI EN ISO 14001: Entro settembre 2024 estensione della certificazione alla sede CRIF CAMPUS – Castel San Pietro Terme                                                                                                                                     | <b>ISO 14001:</b> sulla base dei risultati ottenuti durante l’assessment estendere la certificazione ad altri Paesi. |
| CONSUMI ENERGETICI | ENERGIA RINNOVABILE       | Migliorare le prestazioni energetiche degli edifici attraverso interventi di ottimizzazione (perimetro italiano).<br><br>Implementazione di un nuovo sistema fotovoltaico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nel 2023 sono stati costruiti i seguenti impianti: <ul style="list-style-type: none"><li>• Nuovo impianto fotovoltaico di produzione energia green con potenza 267 kW e produzione annua pari a 218.000 kWh – sede CRIF 21, Via della Beverara 21</li><li>• Nuovo impianto fotovoltaico di produzione energia green con potenza 36,45 kW e produzione annua pari a 39.45 kWh – sede Osteria Grande</li><li>• Nuovo impianto fotovoltaico su pergolato parcheggi auto per una produzione annua pari a 329.000 kWh – sede CAMPUS</li><li>• Ampliamento impianto fotovoltaico su copertura per una produzione annua pari a circa 67.600 kWh/annui – sede CAMPUS</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Nel 2024 è prevista l’attivazione degli impianti in costruzione</li><li>• 50% dell’energia degli edifici proveniente da fonti di energia rinnovabile(perimetro italiano)</li></ul>                                                                                                                       |                                                                                                                      |





| TEMA MATERIALE                                             | TARGET                                                                                    | BASELINE 2022                                                                      | BREVE TERMINE 2023                                                                                                                                               | STATO DI AVANZAMENTO 2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | MEDIO TERMINE: 2024-2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                | LUNGO TERMINE: 2030                                         |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| INVESTIMENTO IN TALENTI, FORMAZIONE E PROGETTI DI SVILUPPO | AUMENTARE IL NUMERO DI ORE DI FORMAZIONE MEDIE ANNUE PER DIPENDENTE                       | 18                                                                                 | 20<br><br>(monitorando vi siano pari opportunità)                                                                                                                | <p>Nel 2023 è stato mantenuto costante il numero di ore di formazione medie annue erogate, pari a 18. Il trend è rimasto costante, anche per via dell’aumento del numero della popolazione aziendale, a seguito di nuove acquisizioni societarie.</p> <p>Grazie al continuo monitoraggio dei dati relativi al bilanciamento di genere, si evince inoltre un aumento del +8% delle donne formate, pari al 43% del totale.</p> | 25<br><br>(monitorando vi siano pari opportunità formative)                                                                                                                                                                                                                                                             | 35<br><br>(monitorando vi siano pari opportunità formative) |
| WELLBEING E HEALTH & SAFETY                                | 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. | <p>Nel 2023, sulla base dei risultati della survey, è stato implementato un action plan individuando 3 aree di intervento: Work-life balance, feedback from Management e Learning opportunities.</p> <p>Per ognuna sono state sviluppate azioni concrete, per un totale di 5 nuove iniziative.</p>                                                                                                                           | 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.                                                                  |                                                             |
| DIVERSITY & INCLUSION                                      | PROMOZIONE DEI DIRITTI UMANI                                                              |                                                                                    | Pubblicazione della Human Rights Policy.                                                                                                                         | Nel 2023 è stata lanciata la Human Rights Policy a tutta la popolazione aziendale, accompagnata da un training ad hoc e resa pubblica all’interno del sito Corporate crif.com                                                                                                                                                                                                                                                | Formazione e campagne di sensibilizzazione al fine di promuovere la Human Rights Policy.                                                                                                                                                                                                                                |                                                             |
|                                                            | ACCRESCIERE L’EMPOWERMENT DELLE DONNE                                                     |                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Pubblicazione della D&amp;I Policy</li><li>• Introduzione dell’evento “International Women’s Day”</li></ul>              | <p>Nel 2023, è stata lanciata a tutta la popolazione aziendale la D&amp;I Policy, accompagnata da un training ad hoc e resa pubblica all’interno del sito Corporate crif.com</p> <p>In occasione dell’International Women’s Day è stata introdotta una campagna di comunicazione interna che ha visto il coinvolgimento dei dipendenti a livello global</p>                                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Sostegno a progetti di promozione delle pari opportunità sviluppati all’interno delle comunità locali</li><li>• Avvio di iniziative locali per accrescere la consapevolezza sulle tematiche D&amp;I veicolate attraverso la rete dei Sustainability Ambassador Global</li></ul> |                                                             |





| TEMA MATERIALE        | TARGET                                                                              | BASELINE 2022                                                                                                                                                                           | BREVE TERMINE 2023                                                                                                                                                                                                                                                                           | STATO DI AVANZAMENTO 2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | MEDIO TERMINE: 2024-2026 | LUNGO TERMINE: 2030 |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------|
| DIVERSITY & INCLUSION | AUMENTARE LA % DI DONNE IN POSIZIONI DI MIDDLE MANAGEMENT                           | 35%                                                                                                                                                                                     | Implementazione di una specifica dashboard che monitori e assicuri pari opportunità all'interno del processo di sviluppo di carriera.                                                                                                                                                        | <p>Seppur già presente un sistema di monitoraggio, nel 2023 il team di HR IS ha lavorato all'implementazione di una specifica dashboard che consente di dare visibilità a tutto il team HR globale degli analytics relativi alla composizione della popolazione aziendale, offrendo una vista dettagliata delle metriche riguardanti tutti i processi HR, dalle assunzioni alle promozioni.</p> <p>La dashboard è stata introdotta con l'intento di avere un monitoraggio effettivo dei KPI correlati agli avanzamenti di carriera, a ulteriore garanzia del rispetto delle pari opportunità in azienda, costruendo così i presupposti per il raggiungimento degli obiettivi di medio e lungo termine.</p> | 36-38%                   | 40%                 |
|                       | ASSICURARE EQUILIBRIO DI GENERE ALL'INTERNO DEI PROCESSI DI ASSUNZIONE E PROMOZIONE | <p>Composizione della popolazione aziendale:<br/>48% Donne<br/>52% Uomini</p> <p>Promozioni all'interno della popolazione aziendale:<br/>55% Uomini promossi<br/>45% Donne promosse</p> | <p>Implementazione di una specifica dashboard che monitori e assicuri:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• pari opportunità all'interno dei processi di assunzione e promozione</li><li>• equa distribuzione degli aumenti salariali (con un margine di tolleranza del 5%)</li></ul> | L'implementazione della dashboard, avvenuta nel 2023, consente il monitoraggio costante dei processi di assunzione e promozione, ma anche delle politiche retributive, con l'obiettivo di garantire eque opportunità in termini di genere ed età.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                          |                     |



| TEMA MATERIALE         | TARGET         | BREVE TERMINE 2023                                                                                                                                                                      | STATO DI AVANZAMENTO 2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MEDIO TERMINE: 2024-2026      |
|------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| ETICA E ANTICORRUZIONE | ESG GOVERNANCE | <ul style="list-style-type: none"><li>Lancio della rete dei Sustainability Ambassador a livello Globale</li><li>Introduzione dei fattori ESG all'interno del Leadership Model</li></ul> | <p>Nel 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>È stata lanciata la rete dei Global Sustainability Ambassador, nata nel 2022 e composta da 22 Ambassador provenienti da 20 Paesi in cui CRIF è presente. Sono stati svolti un totale di 5 workshop</li><li>È stato introdotto il nuovo leadership model "TRUST", integrato dei fattori ESG.</li></ul> <p>Nel dettaglio:</p> <p>BUILD A SUSTAINABLE ENVIRONMENT:<br/>capacità di organizzare il lavoro e il business in ottica sostenibile per quanto concerne i principi dell'ESG</p> <p>DEMONSTRATE TACTFULNESS:<br/>accettare e vivere positivamente la diversity e l'inclusività, trasformandoli in valore aggiunto all'interno dell'organizzazione</p> <p>Inoltre, anticipando alcuni dei target previsti nel medio termine, sono stati raggiunti 2 importanti traguardi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>La formalizzazione del dipartimento HR Social Responsibility e l'implementazione del Comitato Sostenibilità</li><li>L'assegnazione di target ESG al Top Management</li></ul> | Introduzione della CSR Policy |





# I riconoscimenti e il network ESG

## Per formalizzare il proprio impegno verso la sostenibilità, CRIF nel 2023 ha aderito a:

### Global Reporting Initiative

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.

### United Nations Global Compact

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.

### Swisscleantech

L'associazione commerciale Swisscleantech conta circa 500 membri di tutti i settori. I membri dell'associazione, per dimostrare il loro impegno verso il cambiamento climatico, hanno firmato la carta "Swisscleantech" con l'obiettivo di rendere la Svizzera neutrale dal punto di vista del CO2 al più tardi entro il 2050.

### ASviS

L'obiettivo dell'ASviS (Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile), nata su iniziativa di Fondazione Unipolis e dell'Università degli Studi di Roma "Tor Vergata", è 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.

### Impronta Etica

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.

### Sustainability Makers

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.

### Green Building Council Italia

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.



### Leader della Sostenibilità 2023

Nel 2023 CRIF Italia è stata inclusa tra i Leader della Sostenibilità 2023. La classifica è stata stilata da Il Sole24 Ore in collaborazione con Statista, un istituto indipendente leader nelle ricerche di mercato e specializzato in ranking e analisi di dati aziendali. La lista "Leader della Sostenibilità" rappresenta le migliori 200 grandi aziende italiane che si distinguono per il loro impegno verso la sostenibilità, mettendo in evidenza quelle imprese che dimostrano una maggiore attenzione alle tematiche ambientali e sociali. Lo studio ha analizzato circa 1500 aziende italiane, prendendo in considerazione 45 indicatori chiave di performance (KPI), ricavati dai rapporti di sostenibilità e dai bilanci finanziari pubblicati e riferiti alle tre dimensioni della sostenibilità: ambientale, sociale ed economica.





# Etica e integrità nella condotta del business



## I valori e i principi di integrità e onestà, correttezza e rispetto delle leggi applicabili, sono alla base dell'operato e del Sistema di Governance del Gruppo CRIF.

Tali principi, sono racchiusi all'interno del **Codice di Condotta, introdotto a livello Corporate, in tutte le società del Gruppo sin dal 2010**, con lo scopo di:

- Sviluppare un modello di business e relazioni che si basino sulla trasparenza e l'integrità.
- Improntare le condotte di ogni stakeholder sia interno, tra cui i componenti degli organi societari, i dipendenti e i collaboratori, che esterno, tra cui i partner e i fornitori, ai principi di **diligenza, correttezza e lealtà**, nonché ai Valori e alla **Mission** aziendali.
- Esempificare le norme di comportamento che caratterizzano lo svolgimento delle attività lavorative all'interno del luogo di lavoro.
- Minimizzare i rischi di violazione delle norme ed eventuali criticità in ambito reputazionale.

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. L'ultimo aggiornamento del Codice di Condotta è stato effettuato ad aprile 2023, con l'obiettivo di migliorare ulteriormente la completezza, l'efficacia e la coerenza del documento rispetto alla realtà aziendale.

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 stakeholder sia interni che esterni il contenuto stesso del Codice di Condotta e dall'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 e 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.

All'interno del Codice di Condotta si 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.

Infine, nel corso del 2023 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 introdotto la Business Ethics Policy su scala globale (con "Allegati Paese" laddove vi siano differenze significative nelle normative locali).

**La Policy ha come fine quello di informare, supportare e proteggere chiunque intenda segnalare potenziali violazioni di leggi e/o regolamenti, che possano sfociare in illeciti e reati.**

In particolare, il Gruppo CRIF ha implementato un sistema di segnalazione, raggiungibile tramite link presente sul sito web di ciascuna company interessata, a salvaguardia dei valori di integrità e comportamento etico espressi nel Codice di Condotta e allo scopo di supportare e tutelare chiunque intenda segnalare potenziali violazioni di leggi e regolamenti, ad esempio, in materia di corruzione, frode, crimini finanziari, molestie e discriminazioni o conflitto di interesse, a esclusione di richieste aventi puramente carattere personale e/o attinenti a propri rapporti individuali di lavoro con pari, subordinati o figure gerarchicamente sovraordinate, o di consulenza/collaborazione o di partnership con il Gruppo CRIF.

## 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) e autorizzata da 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.







# La tutela dei **diritti umani**

**Il rispetto e la promozione dei diritti umani sono valori fondanti per il Gruppo CRIF, ripresi sia all'interno del Codice di Condotta che nella Human Rights Policy, resa disponibile a tutti gli stakeholder interni ed esterni tramite il sito istituzionale.**

La Policy è volta a definire i principi guida, le responsabilità e le azioni a sostegno e promozione della tutela dei Diritti Umani, in linea con il quadro internazionale di riferimento, definito dalla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite, dalle Convenzioni Fondamentali dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO)

e dai principi del Global Compact delle Nazioni Unite, a cui CRIF aderisce dal 2022, impegnandosi a rispettare e promuovere i dieci principi universalmente accettati, tra i quali quelli relativi alla tutela dei diritti umani da parte delle imprese.

In particolar modo l'azienda si impegna a salvaguardare la dignità degli esseri umani, a tutelare la salute, la sicurezza e il diritto alla privacy e a condannare ogni forma di discriminazione legata a caratteristiche personali, violenza, corruzione, lavoro forzato e minorile, sia all'interno che all'esterno del luogo di lavoro. A tal proposito l'azienda ha in atto un sistema di segnalazione, che consente di riportare anche potenziali violazioni di leggi e regolamenti in materia di diritti umani.

Il pieno rispetto dei diritti umani è profondamente radicato nelle politiche di gestione delle Risorse Umane, le quali sono supportate dall'utilizzo di Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro e da un Sistema di Gestione certificato relativo alla salute e la sicurezza sul luogo di lavoro.

Anche alla catena di fornitura viene richiesto il pieno rispetto delle norme a tutela dei diritti umani e dei lavoratori, in particolare dei contratti collettivi di lavoro della categoria di appartenenza, delle disposizioni in materia previdenziale, antinfortunistica e assicurativa, nonché della normativa specifica sulla sicurezza e salute sul lavoro.

# Il contrasto alla corruzione e all'antiriciclaggio

**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 dal Gruppo CRIF, 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 del Gruppo CRIF 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 e 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, compreso il licenziamento.

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.



## ANTIRICICLAGGIO E PREVENZIONE DI FINANZIAMENTI AL TERRORISMO

Nel 2016 è stata introdotta la policy aziendale “OFAC & Anti-Money Laundering Compliance Policy”, volta a definire le regole di condotta 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 ogniquale volta 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 a oggi non si sono registrati casi di provvedimenti disciplinari connessi a episodi di corruzione né sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti in relazione a fenomeni di corruzione.**

# Sistema di gestione dei rischi

**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, e 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, delle terze parti e dei vari soggetti che entrano in contatto con CRIF.

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

**Business Continuity**

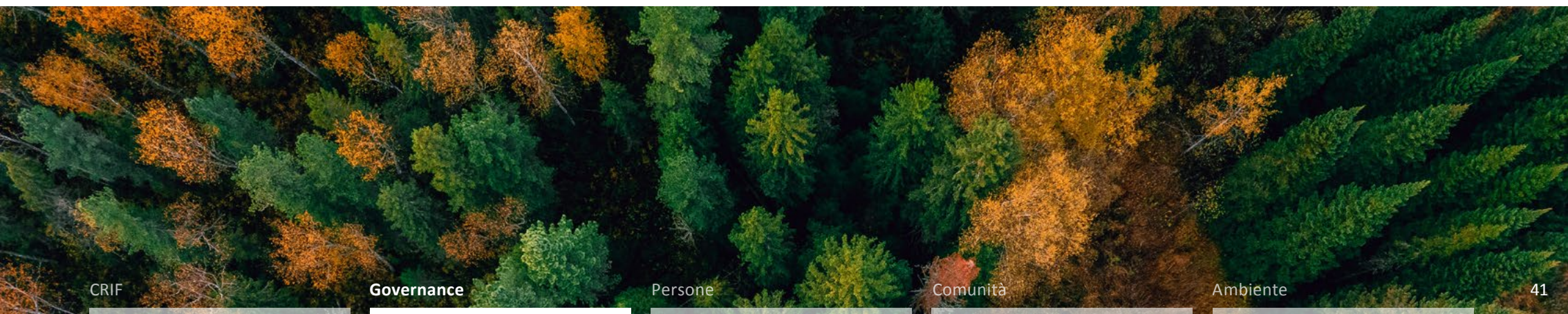


**Qualità e sicurezza** delle  
informazioni

**Salute e sicurezza** dei lavoratori



| CERTIFICAZIONE                                                                         | DESCRIZIONE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | SOCIETÀ CERTIFICATA                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ISO 9001:2015</b><br><b>Sistema di gestione qualità</b>                             | 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.                                                                                                           | CRIF S.p.A<br>CRIF Services S.p.A<br>CRIBIS Credit Management S.r.l<br>CRIBIS D&B S.r.l<br>CRIF REAL ESTATE ADVISORY S.r.l.<br>CRIF Ratings S.r.l |
| <b>ISO 27001:2013</b><br><b>Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni</b> | Lo standard di riferimento ISO 27001 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. | CRIF S.p.A                                                                                                                                        |
| <b>ISO 45001:2018</b><br><b>Sistema di gestione della Salute e Sicurezza</b>           | 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.                                            | CRIF S.p.A<br>CRIF Services S.p.A<br>CRIBIS Credit Management S.r.l<br>CRIBIS D&B S.r.l                                                           |
| <b>ISO 14001:2015</b><br><b>Sistema di gestione ambientale</b>                         | Standard internazionale che definisce un sistema di gestione aziendale volto a gestire gli aspetti ambientali, soddisfare gli obblighi di conformità legislativa e affrontare e valutare i rischi e le opportunità.                                                                                                                                                                                           | CRIF S.p.A (Building Beverara 21)                                                                                                                 |
| <b>ISO 14064</b><br><b>Certificazione Carbon Footprint</b>                             | La norma specifica i principi e i requisiti, a livello dell'organizzazione, per la quantificazione e la rendicontazione delle emissioni di gas a effetto serra (GHG) e della loro rimozione. Essa include i requisiti per la progettazione, lo sviluppo, la gestione, la rendicontazione e la verifica dell'inventario dei gas a effetto serra di un'organizzazione.                                          | CRIF S.p.A<br>CRIF Services S.p.A<br>CRIBIS Credit Management S.r.l<br>CRIBIS D&B S.r.l<br>Teleservice S.r.l.                                     |







# La tutela e la sicurezza delle informazioni

**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) e 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, la riservatezza e la disponibilità dei dati 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 analisi dei rischi privacy, di monitorare l'osservanza delle norme in materia di protezione dei dati personali, fornire consulenza e supporto nei confronti del Titolare del trattamento sulle tematiche riguardanti 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 e 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, e 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.**

# La gestione responsabile della catena di fornitura

Una delle priorità dell'agenda di sostenibilità del Gruppo CRIF è conoscere la propria filiera e la propria catena del valore. In linea con gli anni precedenti, il Gruppo ha proseguito il proprio cammino di sensibilizzazione interna sulla sostenibilità nei confronti dei fornitori, organizzando una formazione strategica per il referente dei fornitori delle società italiane e tedesche, con l'obiettivo di uniformare le conoscenze interne locali e garantire un allineamento tra mission e sostenibilità a livello globale.

Il Global Procurement CRIF si attiene al Codice Etico interno e segue la procedura "Gestione Fornitori Suppliers Management". Questa procedura stabilisce come operare e chi è responsabile per assicurare che il prodotto/servizio acquistato soddisfi i requisiti richiesti, sia selezionando, valutando e gestendo i fornitori nel tempo, sia indicando negli ordini di acquisto tutte le informazioni necessarie per definire i requisiti della fornitura. Inoltre, stabilisce una procedura utile per garantire il rispetto delle norme di qualità, sicurezza delle informazioni e sicurezza dei lavoratori.

A questo proposito, Procurement adotta un approccio di tolleranza zero nei confronti di qualsiasi forma di corruzione. I processi di acquisto, infatti, sono impostati sulla valutazione dei comportamenti pre-contrattuali e contrattuali orientati a reciproca lealtà, trasparenza e collaborazione. Le prestazioni dei fornitori, oltre a garantire i necessari standard qualitativi, devono andare di pari passo con l'impegno ad adottare le

migliori pratiche sul piano dei diritti umani, della salute, delle condizioni di lavoro, della sicurezza sul lavoro e della responsabilità ambientale. Oltre alla valutazione della qualità, affidabilità e sostenibilità economico-finanziaria, realizzata attraverso precisi criteri riflessi all'interno di una scorecard automatica, Procurement valuta tutti i fornitori considerando il loro impegno complessivo in materia ambientale, sociale e di governance (ESG) utilizzando la metodologia Synesgy. Il fornitore completa un questionario sulla sostenibilità durante il processo di onboarding attraverso il portale di e-procurement: tale percorso è parte integrante della qualificazione del fornitore e il rating Synesgy complessivo confluisce nella scorecard sopracitata. Procurement è, quindi, al fianco della propria filiera di approvvigionamento per suggerire e monitorare percorsi di maturità ESG.

**Tra i progetti ESG avviati dal dipartimento Global Procurement vi è l'integrazione dei fattori ambientali, sociali e di governance nella valutazione dei fornitori in fase di qualifica attraverso il questionario Synesgy, al fine di comprendere il loro stato di maturità nell'ambito della sostenibilità.**

Synesgy è infatti la digital platform globale del Gruppo CRIF che, tramite la compilazione di un questionario da parte delle aziende, ne permette





di rilevare l'impegno verso i temi ambientali, sociali e di Governance. Il processo di selezione e valutazione è già attualmente un'attività di grande impegno e attenzione da parte del Procurement e comprende tra gli altri anche aspetti sociali.

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

- fornitori di HW: Server, storage, apparati di rete
- fornitori di connessione
- fornitori sviluppo di SW
- forniture tramite Contratti di appalto

Procurement ha inoltre deciso di rendere necessaria la compilazione del questionario Synesgy nel proprio processo di qualifica sottoponendo a registrazione al portale tutti i nuovi fornitori rilevanti 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 Italia, da poco rilasciato anche per l'India ed entro l'anno sarà adottato per le country Germania, Austria, Svizzera e Polonia 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 2025.

Le società italiane del Gruppo CRIF acquistano più del 93% 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.

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 sicurezza 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 e affidabilità e fornendo alert a 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 e 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.

93%

**dello spending globale delle  
società italiane acquistato  
su territorio nazionale**



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. È stata attivata a maggio del 2024 l'adozione dei processi di valutazione dei fornitori su nuova piattaforma per le società Indiane ed entro il 2024 saranno altresì attivate le società dell'area DACH e Polonia, con il coinvolgimento dei rispettivi fornitori. L'obiettivo è completare l'attivazione delle restanti società del Gruppo CRIF per la fine del 2025. Il Global Procurement Portal, come strumento per

la digitalizzazione dei processi, ha dato avvio:

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







# Guidare la **trasformazione sostenibile** attraverso i dati e l'Intelligenza Artificiale



**Il CRIF Information Core è un ecosistema di dati unico, il più vasto in Italia per varietà e disponibilità, costituito da oltre 40 fonti informative, di cui il 70% proprietarie, costantemente aggiornato e «aumentato» grazie a partnership esclusive.**

Combinando informazioni su individui, aziende e immobili, nonché fonti open e alternative come dati su clima, ambiente e territorio e sulle interazioni sui canali digitali, CRIF mette a disposizione di consumatori, aziende di credito, imprese, telco, insurance e utilities non solo misurazioni accurate, ma analisi oggettive e comparative per la valutazione di clienti e partner, per supportarli a prendere decisioni in modo consapevole, favorendo l'inclusione finanziaria e la sostenibilità.

I CRIF Scores, gli analytics sviluppati sul CRIF Information Core, si affiancano alle informazioni per potenziare la valutazione predittiva dei fenomeni a supporto di tutte le aree aziendali: dal rischio di default, al rischio fisico e di transizione, alla propensione, alla digitalizzazione, al rischio di abbandono dell'azienda da parte del dipendente.

Dati e analytics, si mescolano e si integrano con know-how e piattaforme tecnologiche per creare valore e accelerare l'innovazione. Con il proprio DNA data-driven, CRIF investe ogni anno fortemente sulla propria capacità di elaborare milioni di dati, anche con modalità avanzate di intelligenza artificiale e machine learning, per ricavare augmented analytics e score gestionali. Il tutto grazie a un team multidisciplinare di oltre 200 professionisti tra Data Scientist, Manipulator ed Engineer dedicati allo studio e allo sviluppo di modelli e soluzioni di Augmented Intelligence. CRIF inoltre, grazie alla presenza in oltre 30 Paesi, ha maturato una profonda esperienza nelle metodologie di AI in quei Paesi dove queste

tecnologie sono state impiegate per prime o sono più diffuse, il tutto a beneficio del knowledge sharing e cross fertilization di iniziative.

L'intelligenza artificiale in particolare rappresenta uno dei principali motori di cambiamento e innovazione, influenzando ormai tutte le industry e i processi dal Finance all'ESG (Environmental, Social, and Governance). Se da un lato essa permette di identificare schemi nei dati che non sono immediatamente riconoscibili all'occhio umano e di sviluppare modelli avanzati, tecnologie e architetture capaci di elaborare grandi volumi di dati, sia strutturati che non strutturati, dall'altro questo progresso tecnologico solleva importanti questioni relative ai rischi etici e all'impatto sociale. In questo contesto, CRIF si impegna nello sviluppo di sistemi di intelligenza artificiale spiegabile (XAI, o Explainable Artificial Intelligence), che mirano a trattare questi problemi, cercando un equilibrio tra la trasparenza e l'accuratezza dei modelli di machine learning.

40+

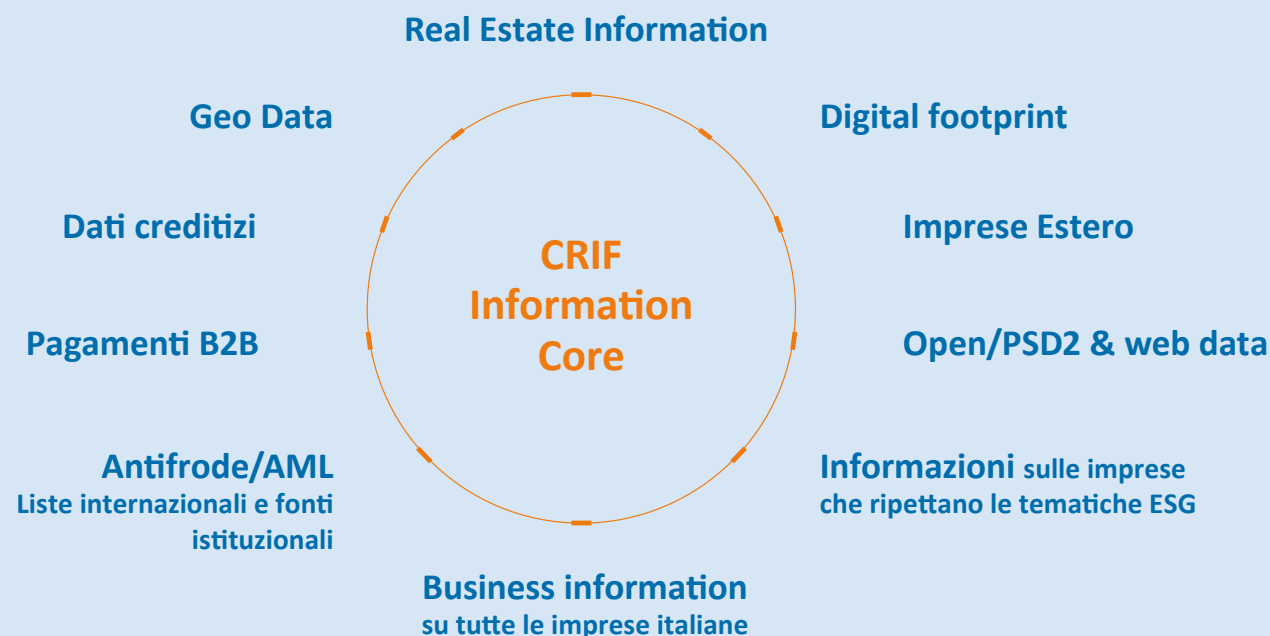
Fonti informative

100

Indicatori predittivi

1 mld

Raw data





# L'ascolto dei clienti - garantire qualità, sicurezza e business continuity

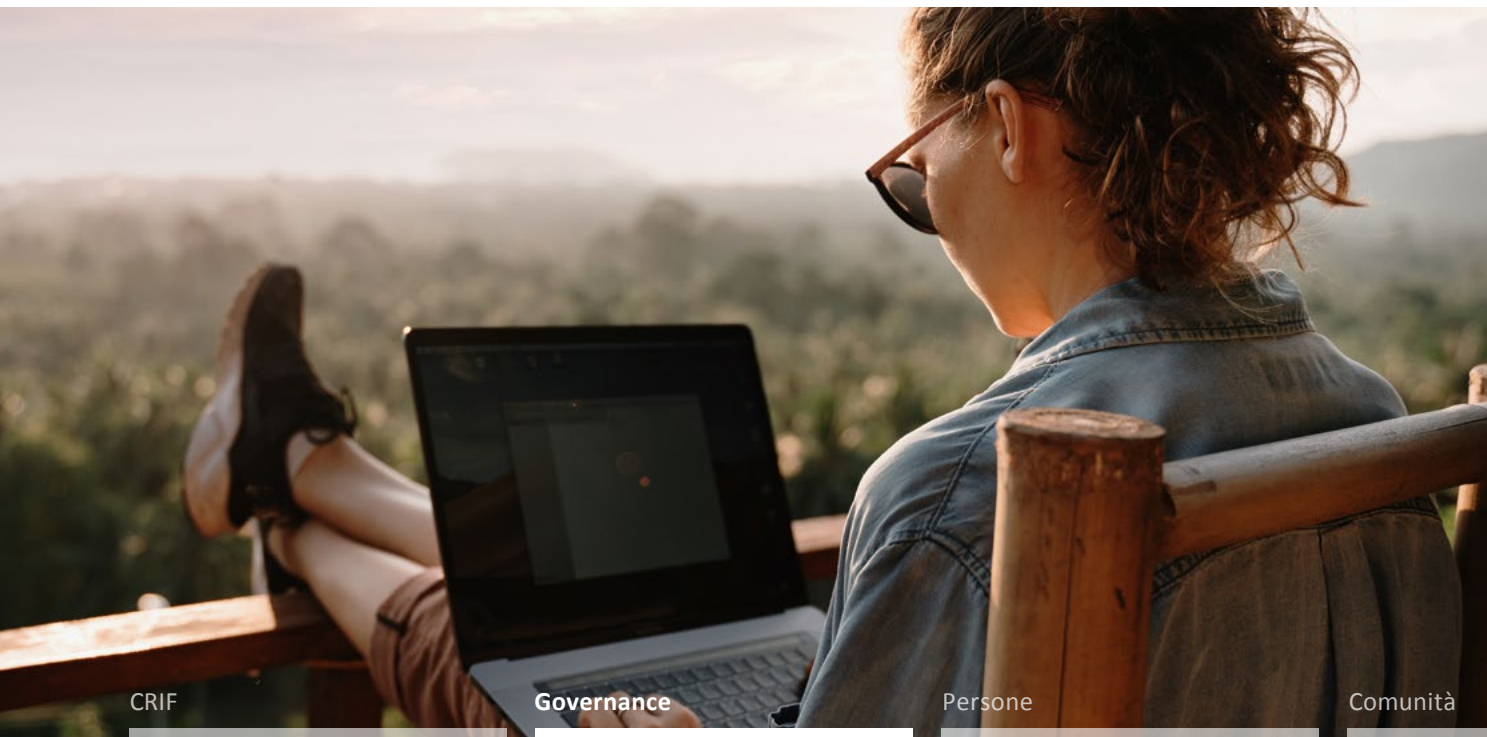
Gli esperti CRIF accompagnano i clienti con team dedicati, nel processo di analisi e di ricerca delle soluzioni più innovative e sostenibili studiate per rispondere alle esigenze del cliente, creando una **relazione di affidabilità**. L'attenzione di CRIF verso il cliente si traduce nella **massima cura** 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**” e 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 e organizzative in grado di prevenire o permettere di fare fronte a 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 e interviste, che consentono di raccogliere feedback e spunti di miglioramento sempre nuovi.

# L'ESG Journey - creare modelli per favorire l'integrazione dei fattori ESG

Da anni CRIF dedica significativi investimenti allo sviluppo di servizi ESG, per supportare clienti e partner nella costruzione di business più sostenibili. Il contesto attuale e il cambiamento climatico hanno ulteriormente evidenziato la necessità di far evolvere il sistema economico verso le dimensioni della sostenibilità e resilienza.

La disponibilità di informazioni granulari e di qualità è fondamentale per eccellere, ancor più quando si tratta di misurare le dimensioni ESG. Grazie a un ricco Data Lake ESG e a un ecosistema articolato di indicatori, analytics e strumenti di AI, CRIF supporta attivamente i propri clienti e più in generale la comunità di imprese, player finanziari nel processo di transizione sostenibile al fine di costruire modelli avanzati che permettano predire i rischi fisici e di transizione ecologica nel rispetto alle politiche ESG europee.

A tal proposito, CRIF ha sviluppato, e rafforzato negli anni, un "ESG Journey", una suite di servizi che mira a sostenere i player finanziari con soluzioni complete, modulari e intuitive e mette a disposizione i CRIF Metadati, un mix distintivo di informazioni, analitici avanzati e piattaforme digitali che coprono le varie necessità di trasformazione: information, evaluation, engagement.

Da una parte, l'integrazione dei fattori ESG e dei rischi climatici e di transizione sono compiti impegnativi che richiedono, anche alla luce degli

obblighi regolamentari in evoluzione, un'attenta e costante gestione e la creazione di prodotti dedicati. D'altra parte, la transizione "green" offre ai player finanziari una nuova direttrice di business per incontrare nuovi target e sviluppare il portafoglio, aggiornando il loro ruolo tradizionale di prestatori di credito per accompagnare imprese e privati nei loro progetti sostenibili, anche attraverso forme di education che ne potenzino la consapevolezza ESG. In quest'ottica, risulta fondamentale:

- **perseguire una metamorfosi organizzativa e tecnologica** per raccogliere e trasferire le nuove dimensioni ESG nei customer journey;
- **sviluppare una data suite specifica** che, tramite advanced analytics e AI, colga le peculiarità di territori e immobili, aziende, settori e filiere, collettività e individui, per supportare la transizione sostenibile tramite servizi e prodotti "ESG linked".

Per quanto riguarda l'intero processo di trasformazione, un aspetto di rilievo è la "data permeation", ovvero la messa in condivisione del patrimonio informativo ESG based con tutte le strutture della banca.

Nello specifico, CRIF mette a disposizione un data lake di oltre 150 variabili e KPI disponibili per gli oltre 5 milioni di aziende italiane e lo score ESG sintetico, a cui si affiancano i servizi

e la metodologia ESG di CRIF Ratings, centro di eccellenza per la valutazione delle dimensioni ESG nel segmento corporate. Inoltre, con la Climate Risk Analytics Suite – piattaforma digitale sviluppata insieme a RED e premiata da Banca d'Italia – CRIF affianca i player finanziari nella misurazione e nella stima forward-looking del rischio fisico al verificarsi di eventi catastrofici naturali o climatici.

Nello specifico della clientela imprese, per cogliere nuove dimensioni di analisi, disegnare nuovi percorsi di advisory, valutare l'impatto di filiera e aumentare la consapevolezza green delle PMI, CRIF ha sviluppato Synesgy, la piattaforma ESG globale per la valutazione della sostenibilità sia delle aziende che dell'intera supply chain. Strutture specializzate di CRIF supportano la fase di onboarding e offrono assistenza guidata alle aziende per la compilazione e l'ottimizzazione del processo. La chiave di volta si conferma essere la disponibilità del dato e delle informazioni arricchite grazie ai modelli analitici avanzati della piattaforma di CRIF, per fornire alle aziende benchmark di riferimento dinamici che consentano la presa di consapevolezza e la successiva pianificazione dei percorsi di metamorfosi su cui i player finanziari possono realmente affiancare i loro clienti con piani di finanziamento mirati.



Per quanto riguarda i clienti privati, CRIF è in grado di calcolare l'impronta carbonica sulla base delle transizioni di spesa. In questo modo supporta la misurazione delle emissioni di gas serra associati ai propri consumi di prodotti e servizi, incentivando la riduzione delle emissioni di carbonio e un consumo più consapevole o

offrendo, in logica Value Added Services, soluzioni "green" come l'installazione di pannelli fotovoltaici o veicoli elettrici. Per esempio CRIF mette a disposizione Green BEES®, una piattaforma digitale di supporto tecnico e consulenziale per la riqualificazione energetica in ambito Real Estate che permette di scoprire, in pochi clic,

quali interventi di riqualificazione potrebbero migliorare le prestazioni energetiche del proprio immobile, con i costi eventuali da sostenere e le possibili detrazioni fiscali, i risparmi potenziali e una stima di classe energetica raggiungibile.

## L'impegno di CRIF per lo sviluppo sostenibile parte da lontano.

CRIF ha collaborato alla definizione del primo **Sustainable Retail Loan e Green Mortgage Europeo**

**2017**

CRIF ha contribuito alla definizione degli standard del **Super Ecobonus**

**2019**

CRIF è stata premiata da **Banca d'Italia** per la **miglior suite per il climate Risk**

**I consulenti CRIF hanno ottenuto la certificazione ESG Advisor**

**2021**

**2018**

CRIF, insieme all'European Mortgage Federation, ha mostrato la **correlazione tra consumo energetico e rischio di credito**

CRIF ha sviluppato il **Governance Risk Index**

**2020**

CRIF ha creato il primo **ESG Repository**

**CRIF Ratings** ha integrato nella metodologia i **fattori ESG**

CRIF ha avuto un ruolo guida all'interno del progetto **TrAnsparEEnS** per la **raccolta dei dati ESG per la Commissione Europea**

**2022**

CRIF ha presentato insieme a SDA Bocconi-Assofin la ricerca "Consumer ESG Credit"

CRIF ha lanciato **Synesgy**: la digital platform globale per valutare l'impegno ESG della catena di fornitura

CRIF ha supportato le più importanti banche italiane nell'esecuzione del **Stress Test sul clima della BCE**

CRIF e **SDA Bocconi** hanno fondato **REPAiR Lab**, il laboratorio di ricerca e innovazione

Relazione alla **World Bank** durante **ICCR Meeting** di Washington sui **risultati di Synesgy**

**2023**

CRIF ha partecipato al tavolo **EFrag** sull'informativa delle imprese sulla DNF

CRIF è stata riconosciuta fra i **Leader della Sostenibilità** secondo Sole24Ore e Statista

CRIF ha pubblicato il primo **ESG Outlook** - l'osservatorio che fotografa lo stato dell'arte sulle tematiche Environmental, Social e Governance in **Italia di imprese, privati e immobili**

CRIF ha aderito al **progetto GRINS**, partenariato esteso del PNRR, per realizzare la **piattaforma dati AMELIA**: collettore di dati socio-economici del Paese

La piattaforma **FIBA** per la mappatura del rischio fisico degli edifici sviluppata da **BUILT** e **CRIF Res** è premiata allo **SMAU di Milano**

## Synesgy

È il primo network mondiale dedicato al mondo ESG destinato a Large Corporate e PMI, con l'obiettivo di incrementare la consapevolezza e la trasparenza nei processi delle filiere produttive e nel loro livello di sostenibilità.

Si tratta di una digital platform globale che, tramite la compilazione di un questionario ESG da parte delle aziende, permette di rilevare il loro impegno complessivo per quanto riguarda i temi ambientali, sociali e di governance, nonché di raccogliere e gestire le informazioni relative ai principi ESG, per la verifica dei criteri di sostenibilità dei propri fornitori.

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. La metodologia con cui opera Synesgy si basa sugli standard internazionali di sostenibilità, tra cui la Global Reporting Initiative, il Global Compact delle Nazioni Unite, il Carbon Disclosure Project e le guidelines di Taxonomy. La piattaforma ha inoltre beneficiato della collaborazione con la Credit Rating Agency del Gruppo CRIF, che da anni incorpora i fattori ESG nell'assegnazione del rating emittente di imprese non finanziarie residenti all'interno dell'Unione Europea.

Il questionario Synesgy è certificato dalla CRIF Rating Agency (CRA), riconosciuta a livello europeo.

4 

### Continenti

Europa, Asia, Africa e America

+80

### Paesi

La piattaforma Synesgy è stata localizzata in 80 paesi, 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. Sono mappati 36 settori industriali. Per ogni categoria di settore, controlla come l'azienda integra la sostenibilità in ogni fase delle sue operazioni e nei suoi sistemi di gestione.



+440k

### Aziende della filiera

+1.200

### Buyer, Banche e Assicurazioni



## 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 e 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 e un'analisi di scenario in relazione al cambiamento climatico al fine di quantificare il livello di pericolosità sugli asset aziendali e 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 assessment del profilo ambientale, sociale e di governance (ESG) delle società non finanziarie. Il Rating ESG di CRIF si propone come soluzione innovativa fondata su un processo di rating estremamente rigoroso e accurato.

Il suo obiettivo è fornire una valutazione completa e affidabile della sostenibilità ambientale, sociale e di governance delle aziende, consentendo alle banche e 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 e impatto sociale e ambientale, oltre che finanziario.

## Real estate energy & sustainability

Le **soluzioni** che impattano gli ambiti di **sostenibilità relativamente agli immobili** sono diventate sempre più importanti negli ultimi anni poiché il settore immobiliare si è rivelato uno dei maggiori emettitori di CO2 al mondo. 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 e i consumatori.

Real Estate Energy & Sustainability Solutions di CRIF si presenta come un insieme di **soluzioni sostenibili** che aiutano a **ridurre l'impatto ambientale** e a **migliorare l'efficienza energetica** degli immobili.

## 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 e implementando un piano di azioni concreto, che favorisca il raggiungimento degli SDGs dell'Agenda 2030 e gli obiettivi di finanza sostenibile.

## Educational & Professional Development: ESG Training

La formazione e lo sviluppo delle competenze sono da sempre un fattore strategico di crescita e competitività aziendale. In un panorama educativo in continua evoluzione, CRIF combina una trentennale conoscenza del mercato bancario e finanziario con l'esperienza nella formazione specialistica per sviluppare il know-how dei professionisti del mercato bancario.

In un contesto normativo europeo e mondiale in veloce trasformazione, la transizione sostenibile richiede sempre più l'acquisizione di nuove competenze che possano far fronte a questo importante e necessario cambiamento.

A tal proposito la **CRIF Academy**, la business school di CRIF, propone un innovativo ecosistema di apprendimento sulle tematiche chiave per la crescita dell'azienda, soprattutto nell'ambito ESG.

Nel 2023, ha implementato l'offerta di sviluppo delle conoscenze, organizzando un percorso di alta formazione per manager ed executive **"Redesigning banking beyond sustainability"** e un percorso per professional **"ESG Financial Journey"** con l'obiettivo di consolidare e accrescere le competenze e gli strumenti utili per supportare le istituzioni bancarie e finanziarie e il mercato nel loro processo di transizione, sostenere i progetti green delle imprese italiane con nuova finanza e con nuovi servizi di consulenza, integrando progressivamente i criteri di valutazione del merito creditizio con indicatori di sostenibilità in linea con le aspettative di Vigilanza e nel rispetto dei propri Piani d'Azione.



## La CRIF Academy affianca la formazione in aula a un innovativo ecosistema di apprendimento che comprende:

### Assessment suite

lo strumento di monitoraggio periodico delle competenze presenti e di misurazione dei gap conoscitivi, utile per progettare piani formativi ad hoc e valorizzare i collaboratori in un percorso di crescita personale e professionale.

### Pillole digitali

fruibili in modalità e-learning, della durata di 30 minuti e sviluppate su 7 percorsi (Sostenibilità e ESG, Leading Digital Transformation, Open Business e Open Innovation, Data-Driven Business, Finanza Agevolata e PNRR, New Leadership e Nuove tecnologie, Coding e Project Management).

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.

# 1.200+

Ore di aggiornamenti  
didattici

# +85

Pillole digitali

# 6.000+

Case study  
discussi in aula

# 1.200+

Player finanziari, imprese  
e associazioni di categoria  
hanno già scelto la proposta  
formativa di CRIF

# 40.000+

Professionisti formati





# La diffusione della cultura della sostenibilità e le partnership istituzionali

La diffusione di una cultura della sostenibilità richiede un'analisi approfondita del contesto attuale.

In quest'ottica CRIF, grazie al suo orientamento data-driven e all'interazione continua con il mercato, si pone l'obiettivo da un lato di fornire un'analisi concreta rispetto lo stato dell'arte delle imprese in relazione alle tematiche di sostenibilità, dall'altro, grazie alla sua expertise, come principale intermediario tra aziende, istituzioni e università al fine di creare strumenti concreti che possano aiutare le imprese a essere allineate alle nuove normative UE in materia di sostenibilità, promovendone l'inclusione finanziaria.

## CRIF ESG OUTLOOK: conoscere per agire

CRIF nel 2023 ha realizzato la prima edizione del "CRIF ESG Outlook". Lo studio ha fotografato lo stato dell'arte sulle tematiche Environmental, Social e Governance in Italia di imprese, privati e immobili sulla base del vasto patrimonio informativo e analytics ESG consolidati nel corso degli anni da CRIF.

La conoscenza delle caratteristiche ESG di aziende e individui rappresenta un traguardo fondamentale per il sistema-Paese, al fine di orientare i finanziamenti pubblici e privati verso soggetti, progetti e modelli di comportamento coerenti con l'emergenza climatica e la necessaria transizione green, con il perseguimento di obiettivi sociali così come di buon governo societario. Questa conoscenza costituisce altresì

una priorità per le banche e gli altri intermediari finanziari, chiamati a improntare scelte strategiche e modelli operativi a una progressiva transizione verso standard ESG più elevati. I player finanziari, in particolare, hanno un ruolo fondamentale e sono chiamati ad aumentare il loro impegno verso la sostenibilità ambientale e il benessere collettivo. Con le analisi dell'ESG Outlook, CRIF si è posta l'obiettivo di favorire la diffusione di conoscenza e una cultura comune della sostenibilità in Italia, evidenziando come le scelte finanziarie possano essere un potente motore di cambiamento.

In particolare, lo studio si concentra su:

- Piccole e medie imprese italiane aventi un fatturato inferiore ai 10 milioni di euro, per analizzare la loro posizione rispetto ai fattori ESG sulla base di un apposito score (che

sintetizza un ampio ventaglio di determinanti, tra le quali alcune misure di rischio fisico e di transizione), quindi il grado di allineamento alla c.d. “tassonomia” europea attraverso un indicatore ad hoc.

- L’impatto dei rischi fisici sugli immobili in Italia.
- Gli individui, le loro abitudini di consumo e di vita e il loro impatto in termini di emissioni di gas serra.

La prospettiva adottata è stata, in primo luogo, quella del settore bancario e per questo motivo gli indicatori sono stati costruiti ponderando i valori individuali non soltanto in base al numero di imprese o di individui ma anche in proporzione al credito erogato (misurato attraverso EURISC – Il Sistema di Informazioni Creditizie di CRIF).

**Il CRIF ESG Outlook si distingue per la sua capacità di unire dati dettagliati con una chiara applicazione pratica, mirando a influenzare positivamente le decisioni di aziende e player finanziari nel contesto di un’economia in evoluzione e a rappresentare quindi non soltanto un’analisi ma una risorsa strategica.**

L’ESG Outlook presenta inoltre le opportunità e le azioni concrete che i player finanziari possono adottare per favorire pratiche più sostenibili tra imprese e individui e il contributo che CRIF può fornire loro per gestire i rischi ESG e promuovere la sostenibilità economica, anche alla luce delle normative in continua evoluzione. Coerentemente con gli obiettivi citati di diffusione e condivisione di conoscenza, lo studio è stato al centro di un piano di comunicazione dedicato e i risultati delle sue analisi sono stati ripresi da media nazionali e settoriali, tv, stampa e digitali.

## CRIF: il progetto TranspArEEnS<sup>1</sup>

Il progetto TranspArEEnS (Mainstreaming Transparent Assessment of Energy Efficiency in Environmental Social Governance Ratings) nasce nel 2021 con la missione di fornire alle piccole e medie imprese un sistema quali-quantitativo che possa rispondere alla crescente attenzione verso la sostenibilità, offrendo un modello standard per valutare con trasparenza e rigore i fattori ambientali, sociali e di governance (ESG) per un rating ESG affidabile. Ogni azienda è chiamata oggi a fare la propria parte e gli investimenti che assumono a tutela lo sviluppo sostenibile richiedono un sistema di valutazione adeguato, a cui mira TranspArEEnS.

TranspArEEnS è coordinato dall’Università Ca’ Foscari di Venezia, finanziato dalla Commissione Europea con il supporto della European Investment Bank (EIB) e dell’European Investment Fund (EIF), e vede coinvolti, oltre a CRIF, partner del mondo accademico, industriale e imprenditoriale.

**Grazie al supporto di CRIF, TranspArEEnS sta procedendo con la raccolta dati tramite la piattaforma globale Synesgy, che permette a ogni azienda, attraverso la compilazione di un questionario dedicato, di fare disclosure del proprio impegno per quanto riguarda i temi ambientali, sociali e di governance.**

La piattaforma **Synesgy** è stata sviluppata secondo le più recenti tecnologie di sicurezza e utilizza i principali **standard internazionali di sostenibilità**, tra cui la Global Reporting Initiative, il Global Compact delle Nazioni Unite, il Carbon

Disclosure Project e le guidelines della Tassonomia Europea.

L’attenzione per i temi ESG e la necessità di comunicarli correttamente e con trasparenza è sempre più richiesta dal mercato, dal sistema finanziario, dal regolatore e dall’opinione pubblica in generale. La partecipazione al progetto TranspArEEnS offre quindi un approccio concreto per:

- comprendere e valorizzare il proprio potenziale di sostenibilità
- garantire una migliore performance nel mercato
- evolversi con scelte strategiche di processo e prodotto in una direzione più sostenibile

La partecipazione al progetto TranspArEEnS e la raccolta dati stanno procedendo in modo significativo e si sono già superate le 4.500 aziende intervistate. Si tratta di PMI che non solo si dimostrano molto proattive nella loro disclosure di sostenibilità, ma che offrono anche una prima mappa a livello italiano della sensibilità, attenzione e capacità di attivarsi sui vari aspetti della sostenibilità in vista della sempre maggiore domanda di informazioni da parte del sistema finanziario e del mercato.

+4.500 

**PMI**

coinvolte nel progetto  
TranspArEEnS

<sup>1</sup> Capitolo a cura di Monica Billio, professoressa Ordinaria di Econometria all’Università Ca’ Foscari.



## Il Progetto GRINS – la finanza sostenibile

Il progetto GRINS (Growing Resilient, INclusive and Sustainable) rappresenta una delle iniziative selezionate a livello nazionale dal Ministero dell'Università e della Ricerca (MUR) nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). Questo progetto ambizioso si prefigge di sviluppare "AMELIA", una piattaforma open data destinata a supportare i processi decisionali attraverso l'analisi e la produzione di informazioni statistiche.

Il progetto coinvolge vari istituti accademici, centri di ricerca e aziende organizzati in nove "Spoke", ciascuno focalizzato su specifiche aree tematiche, tra cui la resilienza, le strategie abilitanti e la sostenibilità. CRIF gioca un ruolo cruciale nello Spoke 4, dedicato alla "Finanza sostenibile", coordinato dall'Università Ca' Foscari.

### Lo Spoke 4 si pone il perseguimento dei seguenti obiettivi:



**Favorire la mobilitazione di investimenti verdi e sostenibili**



**Migliorare l'inclusione finanziaria**



**Definire strumenti finanziari sostenibili per le imprese**



**Rafforzare la resilienza del debito pubblico e del sistema finanziario**



**Definire score ESG per le PMI e favorire l'allineamento alle norme UE**

In particolare, CRIF contribuisce attivamente alla promozione di investimenti verdi, alla definizione di strumenti finanziari sostenibili per le imprese e alla creazione di score ESG per le PMI, con l'obiettivo di allinearle alle normative dell'Unione Europea.

Questo impegno include anche il miglioramento dell'inclusione finanziaria e il rafforzamento della resilienza del debito pubblico e del sistema finanziario nel suo complesso. CRIF, attraverso il suo lavoro in questo settore, svolge compiti specifici come la raccolta di dati e la conduzione di sondaggi, che sono essenziali per valutare il profilo ESG delle PMI e il loro impatto nella raccolta di fondi da parte di investitori e istituzioni finanziarie. Attraverso queste attività, CRIF non solo conferma il proprio impegno nella promozione della sostenibilità, ma contribuisce anche a modellare un futuro finanziario più responsabile e resiliente.

## Il contributo alla finanza sostenibile: il REPAiR LAB

Pilastro essenziale nell'innovazione intrapresa da CRIF nei settori ESG e della finanza responsabile è la collaborazione avviata con SDA Bocconi School of Management, confluita nel 2022 nella nascita del laboratorio di ricerca e innovazione REPAiR (Responsible, Patient and Reliable Finance), dedicato alla promozione e allo studio della finanza sostenibile. REPAiR nasce dalla convinzione che la finanza debba essere basata su principi di rispetto, condivisione, trasparenza e responsabilità. L'obiettivo del Lab è coinvolgere e accompagnare istituzioni, imprese, operatori finanziari e consumatori finali a un approccio più responsabile alla transizione verso una finanza sostenibile, attraverso la produzione e la diffusione di ricerche, benchmark e indicatori analitici direttamente applicabili ai modelli di business e di servizio.

**Grazie al prezioso contributo del REPAiR Lab, CRIF è in grado di sviluppare nuovi asset di valore per supportare operatori finanziari e imprese italiane, consentendo loro di cogliere appieno le opportunità offerte dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), in particolare nella missione "Rivoluzione verde e transizione ecologica".**

All'interno del Laboratorio, che nel 2022 ha presentato uno studio su uno score innovativo sulla correlazione tra consumo energetico e rischio di credito, nel 2023 è stato definito il primo indice specifico per la valutazione ESG delle PMI quotate nel comparto Euronext Growth Milan: ESG ITA Growth Index. L'attività di studio del Lab prosegue così nella sua mission attraverso analisi di possibili evoluzioni della Finanza oltre lo scoring ESG in un'ottica di gestione e mitigazione del rischio di portafoglio.

## “UNLIMITED INNOVATION WITH CRIFMETADATA” - CRIF FINANCE MEETING 2023

L'interazione con i partner finanziari avviene anche attraverso momenti di confronto sui trend topic e le sfide future del mercato finanziario come il **CRIF Finance meeting**. Si tratta dell'evento annuale che CRIF dedica 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 2023, intitolata “Unlimited Innovation with CRIFMetadata”, si è focalizzata sull'innovazione tecnologica, la digitalizzazione e la **transizione eco-sostenibile**, tre temi centrali che influenzeranno sempre di più i futuri percorsi evolutivi del mercato, orientati verso modelli di economia sostenibile e rigenerativa. L'evento si è svolto in collaborazione con Ansa, Class CNBC e Milano Finanza.

500 

**minuti live**  
in streaming su tutti i device

50+ 

**speaker**  
Top Manager di banche, assicurazioni e associazioni di categoria





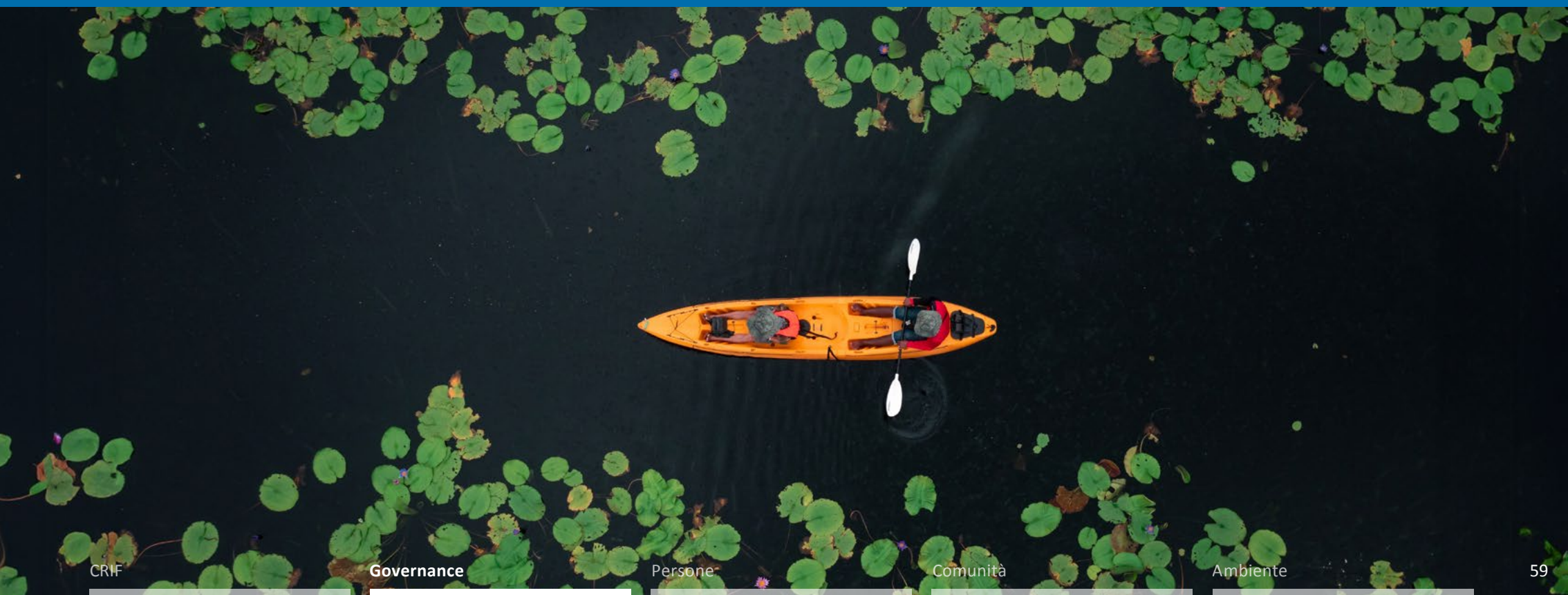
# Favorire l'inclusione finanziaria: i servizi per i consumatori

Più di 1.100.000 di consumatori nel mondo hanno scelto di affidarsi a CRIF nel 2023, per verificare la propria affidabilità creditizia, monitorare le proprie informazioni, proteggersi dalle frodi creditizie e dai rischi informatici. L'obiettivo è supportare i consumatori nell'accedere al credito in modo consapevole e informato e a interfacciarsi col mondo del credito in modo responsabile.

**Per valutare il momento più opportuno per richiedere credito**

**Per proteggersi dal furto d'identità e dalle frodi creditizie**

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





**Tra i principali servizi forniti a livello globale:**

### **Monitoraggio dell'affidabilità creditizia: per valutare il momento più opportuno per richiedere credito**

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, CRIF supporta i consumatori 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: per avere sotto controllo la diffusione dei dati sul web**

Ogni anno, decine di migliaia di persone scoprono quanto sia facile cadere vittima di un furto di identità. In un mondo sempre più digitale e 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 e il più facilmente possibile a soluzioni innovative che siano in grado di proteggerli da frodi finanziarie e creditizie.

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.

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 e sulle frodi creditizie e pubblica periodicamente studi sul rischio cyber attraverso il Cyber Observatory. CRIF ha inoltre ideato Cyberninja, un gioco online per diffondere una maggiore consapevolezza sul fenomeno del phishing.

### **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.



## CRIF PER I CONSUMATORI: SERVIZI ITALIA

### Il ruolo di CRIF e le relazioni con i privati e le imprese

Il Sistema di informazioni Creditizie di CRIF è il più utilizzato in Italia e il più conosciuto dai consumatori, per questo CRIF riceve e gestisce oltre **1.300 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.**

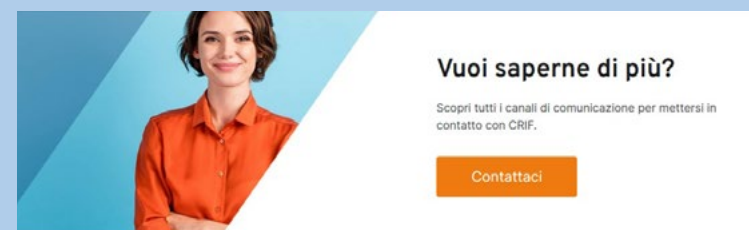
### Relazione con i consumatori: i canali di informazione e contatto

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 CRIF offre 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, e-mail 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.



This block shows the top section of the CRIF website. At the top is the CRIF logo with the tagline 'Together to the next level'. To the right of the logo is a navigation menu with links: 'Business', 'Consumatori', 'News ed Eventi', 'Ricerche e Academy', 'Chi siamo', and a search icon. A 'Contatti' button is located on the far right. Below the navigation bar is a section titled 'Consumatori'. The main banner features a photograph of a man and a woman sitting on a couch, looking at a laptop. Overlaid on the image is the text 'CRIF al tuo fianco' in large white letters. Below this, in smaller white text, it says 'Conosci tutte le informazioni creditizie gestite da CRIF e le soluzioni pensate per aiutarti ad accedere al credito in modo informato e consapevole.' At the bottom left of the banner is an orange button with the text 'Scopri di più' in white.



# Rispondi al questionario per aiutarci a migliorare

Per offrirti un servizio migliore, per noi è importante avere un riscontro da parte dei consumatori e delle aziende.

Aiutaci a migliorare

A maggior tutela del consumatore CRIF ha attivato **Protocolli di collaborazione** con le più importanti **Associazioni di consumatori nazionali** (Adiconsum, Assoutenti, Codacons, Federconsumatori) e 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 91% risponde affermativamente.**
- La **percezione generale** dei partecipanti alla survey **nei confronti dei sistemi di informazione creditizia risulta essere positiva: l'89% è favorevole.**
- La **valutazione del sito CRIF nella sezione informativa** dedicata ai consumatori è mediamente elevata, il 90% ha dato un punteggio di buono o eccellente.

- **La facilità di reperimento delle informazioni** ottiene un punteggio buono o eccellente dall'86% dei rispondenti.
- **La chiarezza di linguaggio** è giudicata positivamente dall'88% degli utenti.

4.100+

opinioni raccolte

1,4%

dei consumatori

ha accettato l'invito 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 e 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 e 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 o espressamente consentite dalla normativa vigente e, 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 2023 il voto medio è di 4,7 su 5 (57.900 chiamate gestite).**

### Survey soddisfazione chat:

Alla fine della chat l'utente può esprimere un voto sull'assistenza ricevuta. **Nel 2023 il voto medio è 7,6/10 per il chatbot e 9,2/10 per la chat con operatore (31.400 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 a una gamma di servizi innovativi e 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 e 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 2023 il voto medio è di 4,8 su 5 (93.000 chiamate gestite).**

### Survey soddisfazione chat

Alla fine della chat l'utente può esprimere un voto sull'assistenza ricevuta.

**Nel 2023 il voto medio è 7,8/10 per il chatbot e 9,4/10 per la chat con operatore (24.000 chat gestite).**

### Survey sui servizi Mister Credit

Nel 2023, l'**86% dei clienti** di 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 a un amico o collega?».**

In particolare, il 90% dei rispondenti ritiene che il report sia chiaro, l'89% valuta facile l'utilizzo dell'area clienti, mentre l'86% indica che gli alert sono utili e tempestivi.

**Sicurezza digitale**

PROTEGGIAMO I TUOI DATI ONLINE

**SICURNET®** 

**Valutazione affidabilità azienda**

CERTIFICHIAMO L'AFFIDABILITÀ CREDITIZIA DEL TUO BUSINESS

**METTINCONTO BUSINESS** 

**1.400+**

**opinioni raccolte**

**2%**

**dei clienti**

ha risposto all'invito via e mail  
a compilare la survey



# INNOVECOS: Foster & Accelerate Innovation

InnovEcoS (Innovation & Ecosystem), è il Global Open Innovation Hub di CRIF, nato nel 2020 per accelerare l'innovazione all'interno del Gruppo e su scala globale. InnovEcoS si pone 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 un team dinamico di 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 startup.

InnovEcos si rivolge a:

- **STARTUP/PMI**
- **INNOVATION HUB**
- **FINANCIAL INDUSTRY**

InnovEcos opera secondo 3 grandi pilastri:

## **Collaborazione**

attraverso il contatto con diversi Fintech Hub, acceleratori, investitori e Business Angel per identificare startup ad alto potenziale e rafforzare insieme il loro business.

## **Ricerca**

con l'obiettivo di innovare continuamente e 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

InnovEcoS è il punto di accesso alle tecnologie all'avanguardia attraverso partnership strategiche con start-up innovative, scaleup e PMI proiettate al futuro. Oltre a individuare startup promettenti InnovEcoS integra i loro servizi e prodotti con quelli di CRIF.

### Use case exploration

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 startup.

### Scouting for the ideal startup partner

Il secondo step consiste nell'identificazione delle startup con cui lavorare.

### Proof of concept

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.

### Pilot

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, CRIF InnovEcos ha esplorato +630 startup, incontrato +74 startup, guidato +16 PoC (Proof of Concept) e +7 progetti pilota.**

Inoltre, per supportare e potenziare l'open innovation flow in CRIF, anche nel 2023 InnovEcos ha lanciato la terza 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.



## Accelerare l'innovazione con il Corporate Venture Capital

InnovEcoS non si limita a collaborare e integrare le soluzioni delle startup più innovative e sinergiche con il business di CRIF, ma investe anche in esse secondo il modello del Corporate Venture Capital (CVC).

Per InnovEcoS, il CVC è uno strumento strategico che supporta la crescita delle startup in tutte le fasi della loro vita, dall'early stage, attraverso programmi di accelerazione, fino a scaleup più mature.

Attraverso il CVC, CRIF entra nel capitale sociale delle startup, partecipa alle loro decisioni strategiche e beneficia dei loro successi, questo permette a CRIF di espandere il proprio valore grazie all'accesso a nuove tecnologie, talenti e mercati strategici, oltre a ricercare ritorni finanziari.

**Dal 2020, InnovEcoS ha monitorato e supportato investimenti in oltre 20 startup, con una valutazione complessiva del portafoglio di circa 20 milioni di euro.**

Tra le startup nel nostro portfolio, figurano startup operanti in settori come AI, blockchain, agritech, insurance e cybersecurity.



## Facilitare l'innovazione: Generative AI

Il mondo come lo conosciamo sta cambiando rapidamente e ci troviamo ad affrontare sfide tecnologiche interconnesse senza precedenti. Una delle mission del team di Innovecos consiste nell'anticipare e preparare il futuro della tecnologia, anche grazie ad analisi settoriali, che consentono di individuare le principali tendenze tecnologiche che rivoluzioneranno in mondo dell'innovazione.

A tal proposito, nel 2023 Innovecos ha pubblicato la ricerca: "Key Technology Trends: expert insights on the top tech trends driving innovation in 2023", un'analisi completa delle opinioni degli esperti del settore tech, al fine di identificare i top tech trend del 2023. Dall'analisi è emerso che nel 2023 le due tendenze più rilevanti sono l'AI e il Metaverso.

In quest'ottica, anche internamente, il Gruppo CRIF è impegnato nella ricerca e nell'utilizzo di tecnologie all'avanguardia, come i sistemi di intelligenza artificiale, che consentono al proprio

business di evolversi, monitorandone al tempo stesso attentamente i rischi.

Infatti, se i sistemi di AI non vengono utilizzati correttamente, possono dar luogo a gravi rischi che possono avere un impatto negativo, non solo a livello finanziario, ma anche in termini di tutela della sua riservatezza, dei dati e dei diritti di proprietà intellettuale.

Inoltre, la policy è accompagnata da alcuni training, realizzati dal team InnovEcoS insieme al supporto dei colleghi di determinate aree CRIF, rivolti a tutta la popolazione aziendale al fine di facilitare l'utilizzo della Generative AI all'interno della vita lavorativa dei dipendenti.





An aerial photograph of a vast forest with a river winding through it. The trees show autumn colors, with many yellow and orange leaves. A person wearing a red jacket and dark pants stands on a rocky outcrop in the lower right, looking out over the river and forest. The text 'Favorire lo sviluppo e il benessere delle risorse umane' is overlaid on the left side of the image.

# Favorire lo sviluppo e il benessere delle risorse umane



CRIF crede fermamente che il percorso di sviluppo sostenibile intrapreso, non possa prescindere da una People Strategy che metta al centro le persone e il loro benessere e che miri a creare un ambiente di lavoro inclusivo e sostenibile, favorevole alla realizzazione personale e professionale e all'evoluzione delle competenze.

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

Questa consapevolezza ha portato CRIF, già da tempo, a investire per innovare i processi e le iniziative legate al welfare, al wellbeing e allo sviluppo del potenziale, in linea con un modello organizzativo che pone la valorizzazione delle persone al centro.

Per dare ulteriore concretezza a questa consapevolezza, CRIF ha adottato un vero e proprio approccio data-driven ai processi HR, sviluppando una suite di indicatori AI-based di people analytics che permette di misurare e monitorare l'efficacia di quanto implementato nonché di intercettare nuove esigenze finalizzate al miglioramento dei processi di gestione delle risorse umane, in un'ottica di continuous improvement.

**Per People Analytics si intende l'insieme delle attività di selezione, estrazione e analisi dei dati relativi alle persone e finalizzate al miglioramento dei processi di gestione delle risorse umane e, più in generale, delle performance aziendali.**

6.403 

### Professionisti

nel Gruppo CRIF a fine 2023

4.765 

### Dipendenti

al termine del periodo  
di rendicontazione

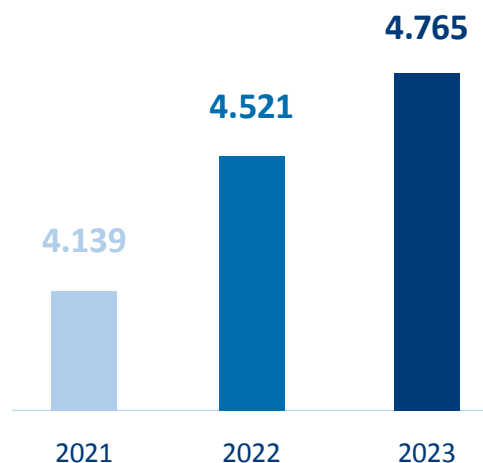
**(+5% rispetto al 2022)**

## NUMERI CHIAVE

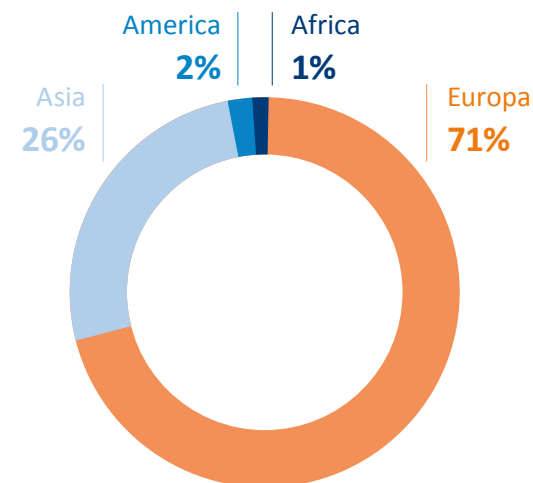
A fine 2023 il Gruppo CRIF conta 6.403 professionisti, distribuiti tra le sedi delle società controllate in Italia e nel mondo, tra dipendenti, consulenti, collaboratori e tirocinanti.

Al termine del periodo di rendicontazione i dipendenti del Gruppo CRIF hanno raggiunto quota 4.765, con una forza lavoro interna in crescita del 5% rispetto all'anno precedente.

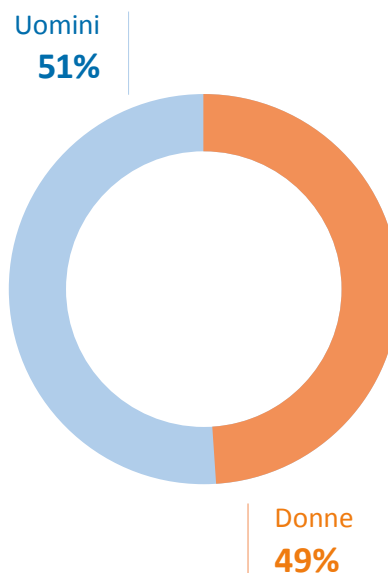
### Numero dipendenti



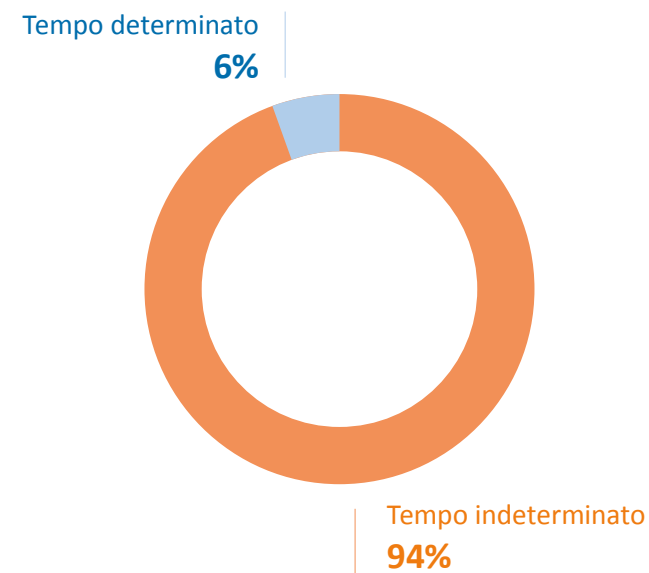
### Dipendenti distribuiti per area geografica



### Dipendenti suddivisi per genere



### Dipendenti suddivisi per contratto di lavoro





## 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 un'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 stakeholder 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 due 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 a 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**  
**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 e 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.

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.

# Diversity & Inclusion

**“Demonstrate tactfulness”  
rappresenta uno dei principi  
cardine del nuovo Leadership  
Model introdotto in CRIF nel 2023,  
sottolineando ancora una volta quanto  
sia importante accettare le diversità  
e quanto queste costituiscano  
un valore aggiunto all’interno  
dell’organizzazione.**

Il rispetto e l’inclusione delle diversità sono valori essenziali per CRIF, richiamati sia nel Codice di Condotta che nelle Policy Diversity & Inclusion e Human Rights, introdotte a livello Global nel 2023, per formalizzare l’impegno di CRIF verso il rispetto dei Diritti Umani e delle pari opportunità.

CRIF ritiene che promuovere una cultura aziendale basata sull’equità, che valorizzi l’unicità delle persone e garantisca pari opportunità di crescita personale e professionale, indipendentemente dalle differenze di genere, di cultura, di etnia e di generazione, favorisca lo sviluppo di un ambiente che supporti le persone a esprimere il potenziale, ciascuno secondo le proprie distintività, esperienze di vita, conoscenze e capacità personali.

Questi valori sono altresì integrati e applicati all’interno dei processi HR dell’azienda, dal talent acquisition fino ai processi di development, con lo scopo di garantire pari opportunità. A dimostrazione di ciò e per concretizzare l’impegno formalizzato, in linea con il raggiungimento dei target 2023 della CRIF ESG Strategy, CRIF ha implementato un sistema di monitoraggio

che, grazie a una specifica dashboard, consente di dare visibilità immediata a tutto il team HR globale degli analytics relativi alla composizione della popolazione aziendale, offrendo una vista dettagliata delle metriche riguardanti tutti i processi HR, con un focus specifico sulle promozioni e sulle politiche retributive.

L’obiettivo è avere un monitoraggio effettivo dei KPI correlati agli avanzamenti di carriera a ulteriore garanzia del rispetto delle pari opportunità in azienda, costruendo così i presupposti per il raggiungimento degli obiettivi di medio e lungo termine che l’azienda si è posta.

## CRIF D&I PRINCIPLES

**Non-discrimination  
and Zero Tolerance**

**Equal opportunities**

**Work-life Balance**

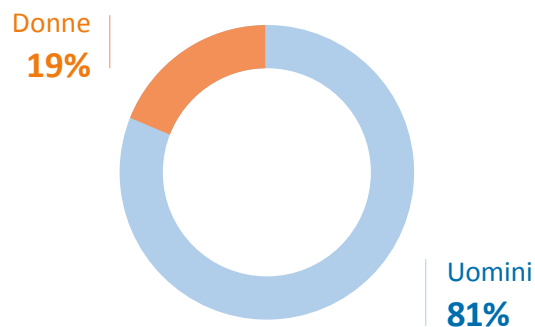
**Talent promotion**



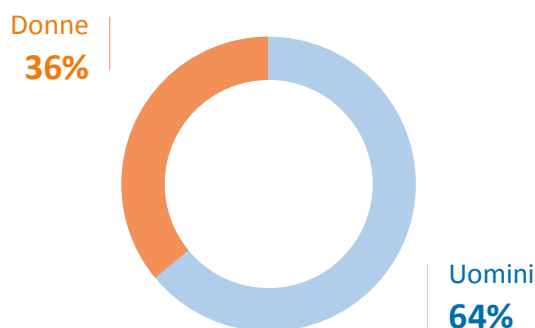


## GENDER DIVERSITY PER LIVELLI

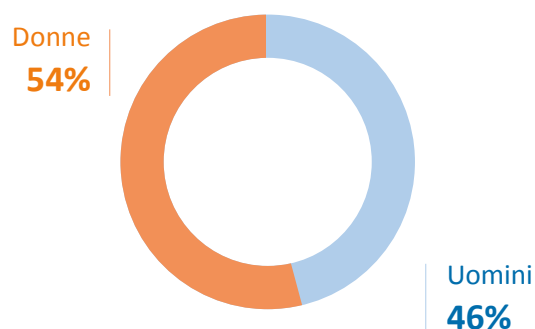
### Top management



### Middle management



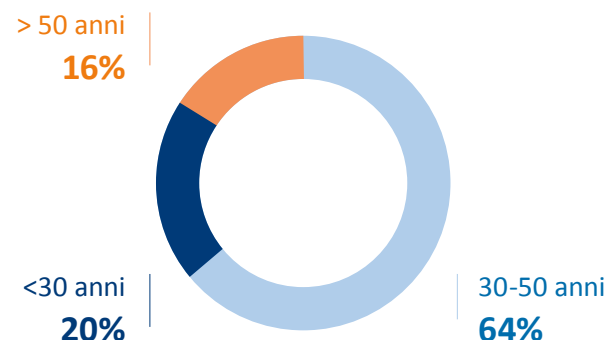
### Staff



## AGE DIVERSITY

L'**age diversity**, legato alla coesistenza di diverse generazioni all'interno di CRIF, rappresenta un punto di forza da valorizzare attraverso lo sviluppo di iniziative che permettono lo scambio bidirezionale di competenze ed esperienze tra figure junior e senior, grazie a strumenti quali il mentoring, il coaching e piani di training sempre innovativi.

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



64%

**Dipendenti** con età  
compresa tra 30-50 anni

33 Anni

**Età media**

**La promozione della D&I non può prescindere dallo scambio di best practice all'interno di network dedicati.**

Anche per il 2023 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

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.

### 4week4inclusion

Inoltre, nel 2023 CRIF ha supportato la 4week4inclusion, l'evento interaziendale ideato da TIM nel 2020, dedicato ai diversi aspetti dell'inclusione per promuovere un dibattito interdisciplinare con i rappresentanti di istituzioni e business community, volto alla valorizzazione delle diversità.

# CRIF Global Talent Acquisition: processo di selezione e onboarding

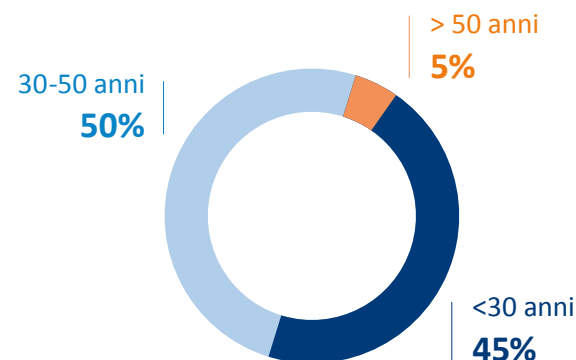
La fase di selezione e di onboarding del personale è uno dei processi più delicati e strategici per l'azienda, a partire dall'identificazione di candidati in linea con i valori e le esigenze professionali del Gruppo, fino a un'efficace integrazione del candidato all'interno del contesto aziendale che favorisca la conoscenza dell'azienda e dei suoi valori.

In quest'ottica, 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.

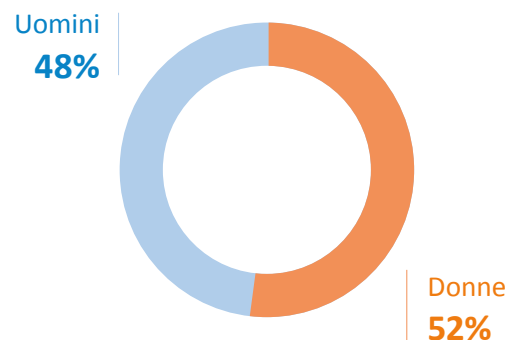
La ricerca dei talenti avviene attraverso molteplici canali di ricerca ed è favorita anche da attività di employer branding, tra cui la partecipazione a Career Day, e dalla creazione di partnership, ormai consolidate, con le Università e gli Enti di formazione del Territorio, al fine di attrarre e introdurre 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 e internazionale.

Nel corso del 2023 sono entrate a far parte del Gruppo CRIF **1.105 persone**, con un hiring rate pari al **23%**, di cui **52% donne**. Il 50% dei nuovi assunti appartiene alla fascia di età intermedia (30-50).

Hiring Rate per età



Hiring Rate per genere



Al fine di favorire un'adeguata integrazione delle nuove risorse all'interno del contesto aziendale, CRIF ha già da tempo 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.



Nell'ottica di un costante miglioramento dell'esperienza di onboarding, CRIF nel 2022 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.

Durante il primo anno di assunzione, il "Tell me why Program" prevede diversi momenti di scambio e di condivisione tra i new joiners e l'azienda, tra cui la partecipazione a incontri dedicati con il coinvolgimento del Top Management, per una conoscenza più approfondita dell'organizzazione e del funzionamento interno di CRIF, nonché della strategia aziendale.

L'obiettivo è promuovere, fin dalle prime fasi di vita in azienda, la cultura del continuous feedback e creare engagement tra tutti gli attori coinvolti nel processo, facilitando al contempo le interazioni con il Top Management.

**Nel 2023 in Italia sono stati realizzati 4 eventi del programma "Tell me why" che hanno coinvolto più di 280 new joiners, con un tasso di soddisfazione del 98%.**

Un'altra importante novità che ha caratterizzato il 2023 è stata l'estensione del programma anche in altri Paesi in cui CRIF opera, al fine di armonizzare il processo di onboarding per tutti i nuovi dipendenti.



**"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



## Le iniziative di Internal Mobility

Una delle iniziative legate ai processi di ricerca e selezione del personale è **CRIF & Friends**. Si tratta di un programma di referral che prevede la segnalazione di profili da parte dei dipendenti con lo scopo di assunzione in CRIF. L'idea di base è che i dipendenti che condividono con i propri amici e conoscenti la propria esperienza di lavoro positiva in CRIF contribuiscano, fungendo da veri e propri **Brand Ambassador**, al rafforzamento di un ambiente sano e collaborativo sin dai primi giorni di lavoro. Inoltre, le attività di selezione del personale possono essere legate anche a processi interni, nello specifico tramite **Internal**

**Mobility**. Questo processo consente di gestire e chiudere le posizioni aperte in azienda, partendo da un pool di risorse interne prima di passare a un processo di reclutamento esterno, al fine di aumentare la retention di figure di talento cross-area, supportando allo stesso tempo l'esigenza di coprire l'operatività all'interno delle diverse aree.

**Inoltre, nel 2023 è stato implementato il PAS®, il modulo di HR Analytics che, incrociando le competenze dei profili dei dipendenti con le competenze attese in ruoli diversi o di maggior seniority rispetto al ruolo ricoperto, consente di intercettare in modo più puntuale opportunità di internal mobility, sia orizzontale che verticale.**

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.



# Formazione e sviluppo delle competenze

In linea con una cultura aziendale basata sull'apprendimento costante, sulla sperimentazione e sull'innovazione, CRIF continua a investire sulla formazione dei dipendenti, al fine di favorire lo sviluppo e l'acquisizione di competenze che incoraggino l'innovazione in azienda e l'accelerazione dei percorsi di crescita dei talenti.

L'approccio alla formazione è caratterizzato da un programma di ongoing training, che prevede la progettazione e l'introduzione di contenuti in costante evoluzione che rispondano, da un lato alle priorità strategiche e di business, dall'altro, alle necessità di upskilling delle diverse famiglie professionali, con un focus specifico sui temi di sviluppo tecnologico.

Per rispondere a questo bisogno CRIF da anni ha lanciato e consolidato una piattaforma di e-learning user friendly, che consenta la fruibilità dei corsi da parte di tutti i dipendenti a livello Global e potenzi le possibilità di apprendimento continuo.

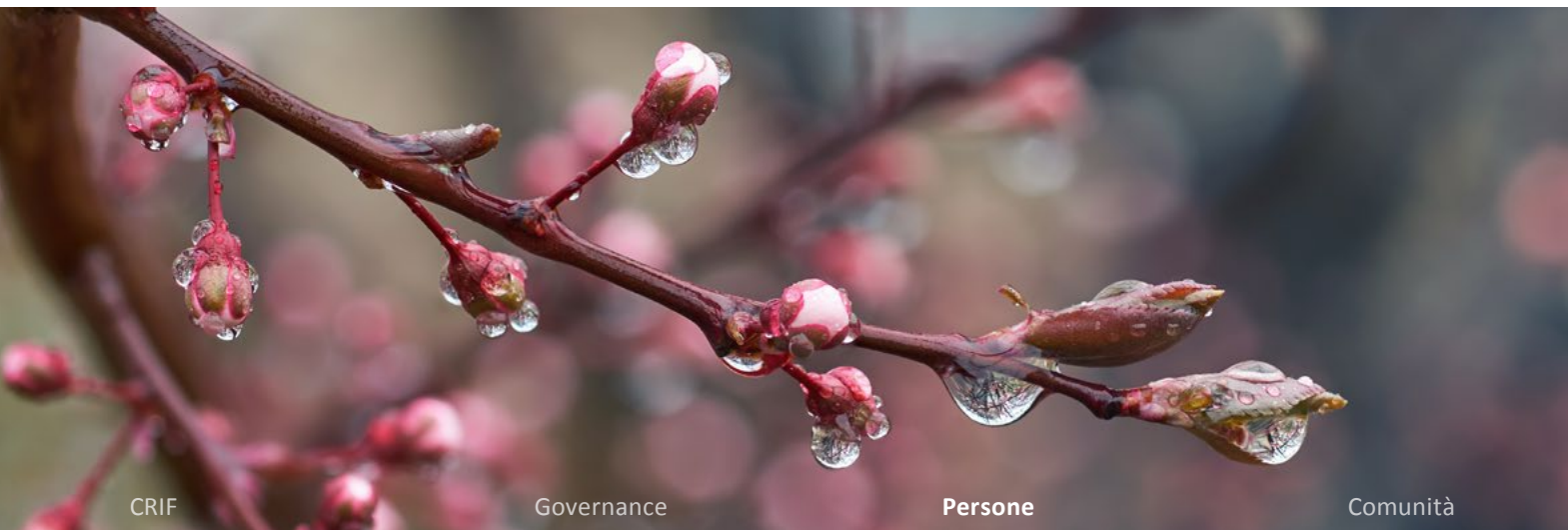
**Nel corso del 2023, anche grazie alla presenza di BOOM, il knowledge e innovation hub di CRIF dedicato all'education, alla formazione e all'innovazione su temi di sviluppo tecnologico, di business e di frontiera, l'offerta formativa è stata aggiornata prevedendo l'arricchimento di 85 nuove pillole in modalità e-learning.**

I principali argomenti trattati sono: Artificial Intelligence, Blockchain, Consumer, Credit, Digitalization, Digital Payment, Digital Marketing, Open Innovation and Open Business, Legal & Compliance, Sustainability & ESG. Oltre alle molteplici possibilità di autoapprendimento generate dalla piattaforma e-learning interna, anche nel 2023 sono stati avviati diversi percorsi formativi sulla base delle specifiche richieste provenienti dai team al fine di costruire piani formativi customizzati sulle caratteristiche del ruolo e sulla necessità di crescita del singolo.

In particolare, 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, chiamato SKILL REVIEW, 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 a questo strumento, 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.

Il numero di ore di formazione erogate nel corso del 2023 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 85.724, con un numero di ore di formazione medie annue pari a 18.**

## Le iniziative di formazione consolidate

### 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 e 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.

### Formazione Global Technology:

accanto all'HR Training corporate continua ad affiancarsi una struttura di business tecnica che, in virtù della conoscenza tecnica legata a nuove tecnologie e innovazioni, si occupa di progettare formazione per i colleghi di WWCC5 – Global Technology.



# La valorizzazione dei talenti: sviluppo e retention

Il processo di Performance Management è uno dei processi HR più strategici per CRIF, in quanto 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.

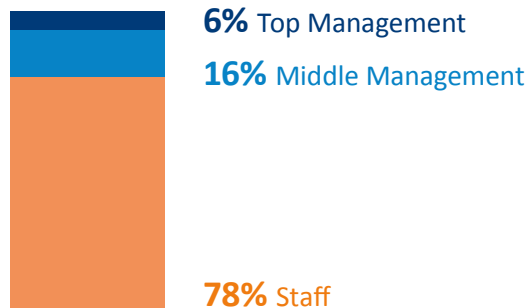
**L'obiettivo è identificare i punti di forza, le aree di miglioramento e di sviluppo del potenziale delle CRIF People, analizzando anche i loro fabbisogni formativi e le prospettive di crescita nel ruolo, così da costruire dei programmi di sviluppo che mirino a valorizzare sia le competenze professionali 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. L'HR Business Partner gioca un ruolo chiave, in quanto assicura che l'assessment e il processo di valutazione siano condotti con accuratezza ed equità, prendendo in considerazione solo le competenze, il ruolo e il potenziale di sviluppo della persona valutata.

Anche nel 2023 è stato assegnato ai manager il corso “**Unconscious Bias**”, 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 e alla diversità.

In ottica di sviluppo, estremamente importante è il processo annuale di revisione delle skills. Si tratta di un processo guidato da un approccio skill-based che, attraverso un'autovalutazione che ciascuna risorsa fa delle competenze chiave legate al proprio ruolo e associate alla validazione del manager, ha lo scopo di far emergere esigenze di formazione individuali, necessarie per la piena copertura del ruolo e quindi per la propria crescita personale e professionale.

## Dati relativi al Performance Management per livello



**Nel 2023 i dipendenti che hanno ricevuto una valutazione delle performance sono pari a 3.936, il 97% dei dipendenti eligible al processo e l'83% dell'intera popolazione aziendale. Il 47% dei dipendenti valutati sono donne.**

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

Dato il successo dell'iniziativa, progressivamente si è cercato di coinvolgere un numero sempre maggiore di dipendenti in ciascuna attività collegata al programma “Level UP”. Il coinvolgimento nel programma rappresenta un'azione di sviluppo dedicata ai dipendenti e volta a favorire la loro crescita personale e professionale. Nel 2023 sono stati coinvolti nel programma un totale di 2.143 dipendenti.

**97%** dei dipendenti eligible ha ricevuto una valutazione delle performance

2 Sono eleggibili tutti i dipendenti assunti con contratto a tempo indeterminato e con contratto a tempo determinato assunti entro il 30 settembre 2023 e con durata minima di 12 mesi.

Le iniziative che compongono il programma sono:



Un'iniziativa cardine che si inserisce all'interno del mondo Development è quella che riguarda lo sviluppo manageriale delle figure all'interno di CRIF.

Sin dal 2017 l'azienda ha al suo interno un modello di leadership che ha come obiettivo principale quello di delineare i tratti più significativi a cui un manager CRIF dovrebbe aspirare. Dal 2023 questo modello è stato riaggiornato, prendendo il nome di TRUST Leadership Model, per rispondere ai nuovi paradigmi presenti nello scenario post pandemico. Il risultato finale è stato frutto dei contributi apportati dai Manager CRIF, che sono stati coinvolti in tutto il processo di revisione del modello, dalla definizione dei nuovi principi alla scelta del nome.

TRUST Indica rispettivamente i seguenti modelli da seguire:

**T > TRANSFORMATION & INNOVATE:** capacità di essere al passo con l'innovazione tecnologica e di percepire il cambiamento come opportunità di crescita.

**R > BE RESULT DRIVEN:** visione al risultato e alla sfida, tutto in ottica di eccellenza.

**U > UNLOCK TALENT POTENTIAL:** capacità di essere leader, ovvero propensione a liberare il potenziale dei talenti.

**S > BUILD A SUSTAINABLE ENVIROMENT:** capacità di organizzare il lavoro e il business in ottica sostenibile per quanto concerne i principi dell'ESG

**T > DEMONSTRATE TACTFULNESS:** accettare e vivere positivamente la diversity e l'inclusività, trasformandoli in valore aggiunto all'interno dell'organizzazione.

Questi principi sono stati applicati non solo su un piano comportamentale generale, ma sono stati anche declinati concretamente attraverso un sistema di feedback che permette ai membri di team di valutare annualmente i propri manager in base ai principi del modello, per dare traccia tangibile di quanto i manager CRIF siano TRUST leader.

Con l'obiettivo di creare engagement tra la popolazione aziendale e diffondere il nuovo modello di leadership, sono state implementate alcune iniziative di comunicazione tra cui la "Trust Interview", realizzata grazie al coinvolgimento dei manager di differenti aree aziendali a livello global, che tramite interviste video hanno presentato le caratteristiche del modello e la "TRUST Challenge", una sfida rivolta a tutti i dipendenti e basata su quiz a tema.



# Welfare & Wellbeing

CRIF si impegna quotidianamente per migliorare il livello di benessere aziendale adottando, da un lato misure di welfare che favoriscano in senso più ampio una migliore integrazione dei tempi di vita e di lavoro, dall'altro, favorendo la creazione di un ambiente di lavoro inclusivo.

**Nonostante la cultura del benessere dei dipendenti sia radicata da anni all'interno dell'azienda, il modello aziendale di Welfare ha subito una trasformazione nel corso del tempo, abbracciando un approccio sistemico del benessere che concepisce l'individuo non soltanto come un lavoratore, ma come parte di un ecosistema in cui l'occupazione rappresenta solamente uno degli elementi della vita.**

In quest'ottica, l'analisi attenta del mercato, dei trend e delle esigenze delle nuove generazioni si è rivelato essenziale per plasmare il modello di Welfare attuale, trasformandosi in uno strumento cruciale per l'attrazione e la retention dei talenti.

Inoltre, il modello di Welfare attuale mira a generare un impatto sociale concreto nella vita dei dipendenti e del loro ecosistema familiare e personale, migliorando il benessere e la qualità di vita delle persone. È per questo motivo che il Welfare costituisce una componente integrante della CRIF ESG Strategy, il Piano di Sostenibilità triennale e soggetto a continuo monitoraggio, contribuendo attivamente al raggiungimento

degli SDGs (Sustainable Development Goals) dell'Agenda 2030 legati al benessere e al work-life balance, alla promozione delle pari opportunità e dell'empowerment femminile.

Tuttavia, gli aspetti chiave che rendono possibile l'evoluzione e l'innovazione del modello di Welfare sono l'ascolto e il monitoraggio costante dei bisogni della popolazione aziendale, dei mutamenti generazionali e degli stili di vita. A tal proposito CRIF realizza annualmente delle indagini di clima, anche grazie all'utilizzo delle survey online "Great Place to Work" e "Glickon", le cui risultanze hanno rappresentato uno dei punti di partenza per l'avvio e lo sviluppo di misure di welfare. L'Action Plan successivo a ciascuna edizione dell'indagine di clima, elaborato anche grazie alla presenza di un team "Welfare & Benefit" dedicato, integra e amplia le iniziative rivolte ai dipendenti, mirando a rispondere alle evidenze principali emerse.

Nel 2023 è stata lanciata una Pulse survey per indagare il livello di engagement dei dipendenti a un anno dalla People Satisfaction realizzata con il provider Great Place to Work. La survey ha ottenuto un response rate globale dell'87% evidenziando un tasso di engagement dell'80%. Sulla base dei risultati della survey è stato implementato un action plan individuando 3 aree di intervento: work-life balance, feedback from Management e Learning opportunities, per ognuna delle quali sono state sviluppate azioni concrete, per un totale di 5 nuove iniziative.

**Una delle iniziative implementate è stata l'introduzione degli HR Corner, un nuovo format comunicativo nato con l'obiettivo di diffondere la conoscenza delle iniziative di**

**welfare e wellbeing, attraverso l'organizzazione di meeting periodici in cui il team "Welfare & Benefit" si mette a disposizione dei dipendenti per presentare i benefit esistenti e quelli di recente implementazione.** L'HR Corner inoltre rappresenta un punto di contatto fondamentale tra la popolazione aziendale e il dipartimento HR permettendo di raccogliere nuove idee e feedback che consentono l'evoluzione del sistema di Welfare.

A conferma del valore delle iniziative e dell'ambiente lavorativo instaurato, **CRIF Italia è stata riconosciuta per il terzo anno consecutivo come "Italy's Best Employers 2024" dal Corriere della Sera, posizionandosi al 3° posto nel settore "Consulenze, Agenzie, Studi Legali e Revisione Contabile" e distinguendosi come uno dei migliori datori di lavoro in Italia.** La valutazione è il risultato di un attento social listening e di interviste anonime condotte tra i dipendenti di oltre 4.500 aziende distribuite su tutto il territorio italiano che hanno espresso il loro parere riguardo alla propensione a raccomandare l'azienda e alle condizioni di lavoro, tra cui la qualità dei benefit appartenenti al sistema Welfare.

**"Italy's Best Employers 2024"**

per il terzo anno consecutivo nella classifica del Corriere della Sera





## 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 nel 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” e integrando le possibilità date dallo smart-working, al fine di favorire una maggiore flessibilità e quindi agevolare il rientro al lavoro. I neo-genitori possono usufruire di convenzioni con asili nido per la prenotazione dei posti e la copertura parziale della retta, grazie al contributo offerto dall’azienda. Negli anni, per via dell’aumento della richiesta, anche l’offerta degli asili nido convenzionati si è ampliata, prevedendo sia dei contributi parziali che delle scontistiche

sull’iscrizione. Per i figli dei dipendenti, a partire dalle scuole elementari, sono presenti diversi programmi a sostegno dell’educazione tra cui borse di studio per i figli che frequentano le scuole medie, superiori e università, percorsi di orientamento scolastico e summer camp in collaborazione con BOOM.

### Health Care e Wellbeing

Adottando una visione olistica del benessere, che integri non solo la sfera fisica, ma anche psicologica, sono stati introdotti nel corso degli anni diversi servizi nel programma di People Care di CRIF, tra cui le iniziative legate alla promozione della salute e sicurezza (assicurazione medica, infortuni e vita), e al wellness fisico e mentale (gym, fitness voucher, sport, counseling e mindfulness)

Tra le iniziative welfare lanciate nel 2023 a livello Corporate vi è la CRIF Health Challenge, una sfida della durata di 60 giorni che ha visto il coinvolgimento di tutti i dipendenti a livello global, con l’obiettivo di promuovere la cultura del benessere e incentivare l’adozione di stili di vita sani. Alla Challenge hanno partecipato 993 dipendenti, di cui 10 vincitori, premiati per il maggior numero di passi e ore di sport effettuate. Oltre alla

premiazione dei team più virtuosi dell’azienda, i dipendenti attraverso le loro attività hanno contribuito alla creazione della CRIF forest, per un totale di 723 alberi.

### Work social event & Workplace

In questa categoria sono inclusi tutti gli eventi CRIF 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 e un clima di lavoro inclusivo 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 e di 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 dei team.



# Il sistema di gestione per la salute e la 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 i 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 a individuare eventuali incidenti e 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 i piani di emergenza che gli elenchi dei componenti delle Squadre nonché i nominativi del personale formato in ambito BLSD (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 un 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 2023 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 e 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 e 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'adequazione 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 a 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 a 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.

Nel corso del 2023 il Gruppo CRIF ha avviato un progetto pilota Global, che ha coinvolto **27 country**, con lo scopo di rappresentare in modo integrato l'impegno di ciascuna entity del Gruppo in materia Health & Safety in relazione all'anno 2022. Il progetto ha coinvolto un **team multidisciplinare e multicountry**, e si è sviluppato nel seguente modo:

- **Fase I:** definizione dei requirements (sulla base di standard internazionali, Standard - GRI) in materia H&S sui quali effettuare l'assessment;
- **Fase II:** valutazione da parte di ciascuna Country in base a normative locali dei requirements implementati o meno;
- **Fase III:** sulla base dei dati raccolti sono stati individuati dei requisiti/obiettivi minimi comuni da raggiungere nel 2023/2024 e da rivalutare annualmente.

In relazione alla Fase III i risultati hanno evidenziato che i requirements con maggior successo di implementazione a livello globale sono stati:

- **403-1:** Health & Safety Management System
- **403-2:** Hazard identification, risk assessment and accident investigation
- **403-3:** Occupational health service process
- **403-5:** Worker training on occupational health and safety

In relazione a quanto sopra descritto, sono stati individuati per il 2023/2024 requisiti/obiettivi minimi che CRIF intende promuovere per tutte le country del Gruppo, indipendentemente dall'obbligatorietà delle normative locali, tra cui:

- **403-2, Hazard identification, risk assessment and accident investigation:** in quanto maggiormente implementato e necessario per monitorare nel continuo possibili rischi che possano compromettere la salute e sicurezza dei nostri dipendenti e stakeholders;
- **403-5, Worker training on occupational health and safety:** in quanto maggiormente implementato e pilastro per costruire un control environment in materia H&S efficace;
- **403-9: Work-related injuries:** in quanto necessario per monitorare nel continuo eventuali incidenti verificatisi nell'ambiente di lavoro.



**Il Gruppo CRIF si impegna a monitorare periodicamente i suddetti indicatori in ottica di un miglioramento continuo del Sistema di Gestione di salute e sicurezza dei lavoratori.**





# Creare valore per **la comunità e il territorio**



Consapevole dell'importanza di investire nella comunità e di creare valore per il territorio, CRIF si impegna attivamente per contribuire alla crescita economica e sociale delle realtà territoriali in cui opera, tramite iniziative di varia natura che coinvolgono associazioni, enti no profit, università, scuole e istituzioni, con un unico obiettivo: generare un impatto positivo per la collettività e benessere condiviso.



# BOOM, il knowledge e innovation hub di CRIF

Il supporto alle comunità locali e allo sviluppo del territorio rappresenta uno dei pillar dell'impegno di CRIF verso la sostenibilità, concretizzato anche dalla nascita nel 2022 di BOOM, il knowledge e innovation hub di CRIF, il cui obiettivo è promuovere iniziative e percorsi di formazione dedicati a studenti, professionisti, startup e famiglie.

**Un luogo dove formazione, innovazione e imprenditoria si incontrano e si contaminano per generare nuove opportunità di crescita e favorire uno scambio continuo di know-how.**

L'obiettivo è creare un punto di incontro 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.

Ciò permette di offrire al territorio e al network di aziende con cui BOOM collabora, un contributo concreto allo sviluppo di competenze innovative, soprattutto tra le nuove generazioni.

Queste ultime in particolare sono coinvolte in percorsi di formazione, laboratori esperienziali ed eventi customizzati sia per le classi delle scuole primarie che per le classi delle scuole secondarie di I e II grado, focalizzati su tematiche chiave

per lo sviluppo delle competenze del futuro, tra cui finanza sostenibile, ambiente e sostenibilità, Generative AI e Web & Digital. In quest'ottica, la formazione è fondamentale per la crescita del territorio, in quanto consente di creare un ponte reale tra scuola e aziende e costruire basi solide per le professionalità del futuro.

**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 e giornate formative per scuole, insegnanti e famiglie. L'obiettivo è avvicinare le nuove generazioni, in maniera attiva ed esperienziale, a tematiche attuali e innovative, come finanza sostenibile, ambiente e sostenibilità, robotica sociale, intelligenza artificiale, sostenibilità e 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 e digital storytelling.

Nel 2023 sono stati attivati per gli studenti e le scuole **35 corsi** con l'obiettivo di introdurre già nei più piccoli dei partecipanti i trend tecnologici legati all'intelligenza artificiale, i nuovi lavori del futuro e una serie di spunti su come migliorare

l'impronta sostenibile. Più di **640 bambini e ragazzi** dai 6 ai 18 anni e 40 docenti scolastici hanno partecipato alle iniziative BOOM Education, grazie alle quali hanno sviluppato competenze chiave per il futuro.

Inoltre, all'interno dei suoi spazi, BOOM ha ospitato nel 2023 più di **125 studenti** che frequentano i corsi ITS di FITSTIC. I corsi garantiscono ai giovani talenti di entrare fin da subito nel mondo del lavoro grazie a stage formativi e project work svolti in azienda.

35 

**Corsi attivati**

640+ 

**Partecipanti**

alle iniziative BOOM Education





## 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 e 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 quanto appreso supportati da esperti del settore.

## BOOM INNOVATION:

nato dalla sinergia tra CRIF e Fondazione Golinelli, unisce due percorsi, uno per grandi aziende e investitori e uno per startup 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.

## 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.

Nel 2023 BOOM ha ospitato 22 eventi aziendali privati ma non solo, gli spazi di co-working ospitano attualmente 2 startup. Inoltre, sono stati lanciati i **BOOM CIRCLE**, una serie di appuntamenti periodici che hanno attratto più di 150 professionisti. Attraverso casi aziendali e confronti pratici, BOOM CIRCLE ha offerto un'occasione unica per scoprire le competenze emergenti e le nuove tendenze.

22

**Eventi aziendali privati**  
ospitati da BOOM

2

**Startup**  
ospitate negli spazi coworking



# CRIF per l'istruzione

Nei diversi Paesi in cui è presente, CRIF si impegna a promuovere iniziative per la crescita e lo sviluppo delle persone e delle comunità coinvolte, ponendo un particolare focus su iniziative dedicate all'istruzione e alla formazione:

- **Anche nel 2023 CRIF Turchia** ha fornito supporto economico tramite una donazione a "DARÜŞFAKA", la prima scuola turca che offre pari opportunità nell'istruzione a bambini di talento, finanziariamente svantaggiati con padre o madre deceduti.
- **CRIF Poland** nel 2023 ha collaborato con alcune scuole primarie del territorio, al fine di promuovere negli studenti, sin dall'inizio del loro percorso scolastico, l'importanza della data protection.
- **CRIF Germania** ha avviato una collaborazione con l'Università Karlsruher institut für Technologie (KIT) dove, nell'ambito del data management e analytics, i dipendenti dell'azienda hanno presentato agli studenti i

profili professionali e pubblicato opportunità professionali direttamente nelle bacheche dell'università. Inoltre, ha organizzato l'iniziativa "Bogy", dando la possibilità a studenti del liceo di svolgere un tirocinio di una settimana all'interno degli uffici CRIF.

- **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 queste si evidenzia anche per il 2023 la IV 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 un'impostazione didattica di alta formazione tecnica e pratica. 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 Cybersecurity 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 a offrire occasioni di collaborazione in azienda, dapprima tramite tirocinio curriculare, per poi proseguire la collaborazione con i profili più meritevoli.



# Educazione e promozione finanziaria

L'educazione finanziaria è un aspetto fondamentale nella vita di ciascun individuo, in quanto fornisce le conoscenze e le competenze necessarie per gestire in modo responsabile le proprie finanze. Prendere decisioni informate riguardo il risparmio, gli investimenti, l'indebitamento e la pianificazione finanziaria a lungo termine favorisce il proprio benessere economico e, più in generale, la stabilità finanziaria delle comunità. In quest'ottica, ogni anno CRIF realizza numerose iniziative di

educazione finanziaria, rivolte sia al mondo corporate che ai consumatori o in generale alla comunità.

## Ricerche e pubblicazioni

Forte di un patrimonio informativo unico e di 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, sia cartacee che digitali, 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 CYBERSECURITY

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 a 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.

### #MISTERCREDIT BLOG & NEWSLETTER

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

### #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.

### #TornaConti: FINANCIAL EDUCATION CALENDAR

Per aiutare i consumatori a "far tornare i conti", Mister Credit ha ideato il TornaConti, un calendario ricco di suggerimenti e consigli

pratici da seguire ogni mese. Essere in grado di gestire in modo efficace le proprie entrate e uscite, risparmiare e pianificare in vista di un progetto futuro può aiutare a migliorare la propria situazione economica, a raggiungere i propri obiettivi finanziari e a vivere una vita più serena e sicura.

## #GUIDE MISTER CREDIT

Le guide di Mister Credit sul sito forniscono articoli informativi e approfonditi su diverse tematiche, tra cui Credito al consumo, Mutui, Immobili, Frodi e carte di credito, Info creditizie e pubbliche.

Le guide sono redatte con un linguaggio chiaro e accessibile a tutti e hanno l'obiettivo di supportare il consumatore per acquisire consapevolezza su diverse tematiche finanziarie ed evitare di cadere in trappole e truffe online.

## #OSSERVATORIO SUL CREDITO AL DETTAGLIO

Giunto alla 54<sup>a</sup> 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.

## #BAROMETRI 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 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.

## #BANKING ON BANKS 2023 REPORT

Il rapporto ha spiegato perché banche e finanziatori devono guardare oltre la crisi del costo della vita per soddisfare i bisogni in evoluzione degli europei. Il rapporto ha anche illustrato le azioni intraprese, come i consumatori hanno cambiato le loro abitudini di spesa e quali misure hanno adottato per gestire le loro finanze nonché come banche e altri fornitori di servizi finanziari hanno risposto alle complesse sfide. Sono state inoltre identificate una serie di aree chiave in cui banche e altri fornitori di servizi finanziari devono continuare a migliorare, tra cui l'ottimizzazione delle soluzioni digitali.

## #UNLOCKING GREEN BANKING: UNRAVELING CARBON FOOTPRINT THROUGH PRACTICAL ANALYSIS

Il documento di Strands, la società CRIF FinTech specializzata in soluzioni bancarie digitali avanzate, esplora come le banche possono sfruttare i dati delle transazioni per fornire ai clienti informazioni personalizzate sulla propria carbon footprint.

## #SINTESI

SINTESI è il magazine digitale di CRIF, uno strumento concreto di dialogo e di condivisione di esperienze e trend di mercato. 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 sono 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 [facciotesorosito.it](http://facciotesorosito.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 e 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](#).

## 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 in occasione del Mese della Cybersecurity; CRIF l'ha promosso attivamente su più canali online e ci sono state oltre 415.000 visualizzazioni.**



## LE GUIDE MISTER CREDIT E IL TORNACONTI

Nel 2023 è stata rinnovata la **sezione consumatori del sito [crif.it](http://crif.it)** che, con **oltre 1.120.000 visite**, è la sezione più visitata del sito; fornisce informazioni sia sull'attività di CRIF e sul Sistema di Informazioni Creditizie sia su iniziative educative e servizi per i consumatori. La sezione è inoltre arricchita dalle risposte alle domande più frequenti dei consumatori, oltre a indicare tutti i canali di contatto di CRIF, come spiegato in precedenza.

Le **guide di Mister Credit** sul sito forniscono articoli informativi e approfonditi su diverse tematiche, tra cui Credito al consumo, Mutui, Immobili, Frodi e carte di credito e Info creditizie e pubbliche. La sezione ha ricevuto **oltre 46.500 visite** nel 2023.

Le guide sono redatte con un linguaggio chiaro e accessibile a tutti e hanno l'obiettivo di supportare il consumatore per:

- Acquisire consapevolezza su diverse tematiche finanziarie
- Avere una conoscenza di base sulle proprie informazioni creditizie e su come possono essere un elemento di attenzione per gli istituti di credito
- Comprendere gli elementi utili per poter confrontare le diverse offerte di finanziamenti, mutui e carte di credito
- Evitare di cadere in trappole e truffe online

Il [blog di Mister Credit](#) è un knowledge center con approfondimenti e articoli di attualità, notizie aggiornate e consigli utili su diverse tematiche legate al mondo del credito, della protezione dei propri dati personali e finanziari e delle truffe e del furto d'identità, aggiornato ogni settimana. Nel 2023 il blog di Mister Credit ha ricevuto oltre 112.000 visite. I contenuti sono

diffusi tramite la newsletter e sui canali social di Mister Credit.

I **canali social Mister Credit** (presenti su [Facebook](#) e [Instagram](#)) permettono di coinvolgere le persone e di essere vicini ai consumatori. Nel 2023 hanno raggiunto oltre **240.000 utenti su Facebook** e **328.000** su Instagram.

Le tematiche di cui si occupano principalmente sono:

- **Educazione finanziaria:** fornisce consigli e informazioni su come gestire al meglio le proprie finanze personali, come risparmiare e come ottenere un mutuo o un prestito.
- **Digital life:** parla di tematiche e fenomeni online, come cyber stalking, bullismo, romance scam, frodi e truffe online e furto di dati, con un'attenzione ai consigli per una vita digitale più serena.
- **Attualità economica:** offre news e approfondimenti sul mondo dell'accesso al credito e sulla gestione del bilancio familiare.

Inoltre, per aiutare i consumatori a “far tornare i conti”, è stato ideato il **TornaConti**, un **calendario ricco di suggerimenti e consigli pratici** da seguire ogni mese. Essere in grado di gestire in modo efficace le proprie entrate e uscite, risparmiare e pianificare in vista di un progetto futuro, può aiutare a migliorare la propria situazione economica, a raggiungere i propri obiettivi finanziari e a vivere una vita più serena e sicura.

1.120.000 

visite al sito **crif.it**

**240.000**  
utenti su  
Facebook

**328.000**  
utenti su  
Instagram





# CRIF per l'inclusione

Consapevole dell'impatto positivo che il proprio contributo all'inclusione può generare nella collettività, CRIF promuove attivamente iniziative volte a favorire l'inclusione sociale e la coesione comunitaria.

**Questo impegno è intrinsecamente radicato nei valori fondamentali dell'azienda, che si riflettono in azioni concrete a sostegno delle associazioni locali nella lotta contro le disuguaglianze.**

Attraverso iniziative di sensibilizzazione e attività di volontariato, CRIF mira a creare una cultura inclusiva che accoglie e valorizza la diversità. Ad esempio, collaborazioni con organizzazioni non profit o il finanziamento di progetti sociali sono solo alcune delle modalità con cui CRIF contribuisce al miglioramento delle comunità in cui opera.

Questi sforzi non sono limitati a una singola area geografica, ma abbracciano una prospettiva globale, mirando a sostenere gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.



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

- **CRIF Germania** nel corso del 2023 ha organizzato il “Social Day”, coinvolgendo i propri dipendenti, durante una giornata lavorativa, in un’escursione con gli ospiti di alcune case di riposo. Inoltre, i dipendenti dell’ufficio tedesco hanno supportato attraverso una donazione i bambini di un hospice pediatrico, al fine di facilitare l’acquisto di attrezzature mediche fondamentali per le terapie.
  - **Per il sesto anno consecutivo CRIF Polonia** 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. Inoltre, nel 2023 CRIF, in collaborazione con la Business Poland Run Foundation, ha condotto uno studio dettagliato rivolto ai responsabili delle politiche di CSR, delle attività HR e agli specialisti ESG delle imprese polacche, al fine di sensibilizzare rispetto all’importanza dell’implementazione dei fattori ESG all’interno dei processi aziendali.
  - **Nel 2023 CRIF Taiwan** ha consolidato la 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 2023 a una fra le
- persone proposte dall’associazione è stata offerta un’opportunità di stage all’interno dell’azienda. Inoltre, è stata organizzata una giornata di volontariato dedicata all’imballaggio e alla distribuzione di aiuti umanitari.
- **CRIF Grecia** ha organizzato la nona edizione del Forum “Women in Business|Together to the next level”, l’evento annuale dedicato alla leadership femminile che segue l’esclusiva 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 Italia** attraverso la partecipazione a The Loop, il primo evento di staffetta a squadre dedicato al mondo aziendale, ha contribuito al supporto di Sport Senza Frontiere, un programma di prevenzione e inclusione sociale attraverso la pratica sportiva, rivolto a titolo gratuito a minori in condizioni di disagio economico e sociale.
  - **CRIF US** nel 2023 ha portato avanti numerose attività di volontariato, tra cui l’iniziativa “Meals on Wheels” e “Habitat for Humanity”. Nella prima attività i dipendenti sono stati coinvolti nella consegna di pasti ad anziani e persone con invalidità, mentre nella seconda varie squadre hanno affrontato una serie di sfide a tema educativo per guadagnare materiale scolastico e zaini da destinare in beneficenza.



# Le realtà locali sostenute nel 2023

## 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.

## IIA OASI INSURTECH

CRIF, in collaborazione con l'Italian Insurtech Association e altri partner associati, ha svolto un ruolo fondamentale nel successo dell'iniziativa "SUSTAINABILITY PARTNERS", promossa con l'obiettivo di creare le "Oasi della Biodiversità". Questi habitat urbani e agroforestali sono stati realizzati in aree di scarsa biodiversità per rigenerarla. L'iniziativa è stata lanciata in concomitanza con l'evento "Italian Insurtech Summit – Out of the Box" per enfatizzare e diffondere l'impegno verso la sostenibilità ambientale.

Mediante questa partnership, CRIF ha contribuito attivamente all'insurtech e alla riduzione dell'impatto ambientale del settore. Con un investimento nella piantumazione di 2.000 alberi nella nuova Oasi Insurtech, CRIF

ha contribuito non solo alla biodiversità, ma anche al sostentamento di oltre 300.000 insetti impollinatori grazie alla piantagione di 200 piante nettariifere a fioritura scalare. Queste azioni hanno permesso l'assorbimento di circa 500 kg di CO2 all'anno.

L'adesione di CRIF a questo progetto riflette perfettamente la sua visione di un futuro più verde e sostenibile, posizionandola come pioniera delle pratiche eco-sostenibili nel settore dell'insurtech.

## 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 del

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 2023 con l'iniziativa "MOSAICO LAB", i partecipanti, su base volontaria, hanno realizzato alcuni mosaici che sono stati poi donati ad AGEOP per la vendita nelle Botteghe Solidali.

## ASSOCIAZIONE 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 e 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.



### **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 inoltre di iniziative verso il settore sociale e del sostegno a persone con disabilità con programmi di incentivazione e assistenza. CRIF ha contribuito nel 2023 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 partecipa come socio fondatore per sostenere i loro progetti, ampliando la capacità di inserirsi nel contesto del territorio attraverso il miglioramento delle modalità di cura dei pazienti.

### **CARITAS**

Caritas Italiana è l'organismo pastorale della Conferenza Episcopale Italiana che ha il

compito di promuovere la carità, svolgendo la sua funzione pedagogica, volta allo sviluppo integrale dell'uomo, della giustizia sociale e della pace, con particolare attenzione alle persone e alle realtà più vulnerabili.

Nel 2023, CRIF ha fatto una donazione in memoria di una dipendente scomparsa lo stesso anno.

### **CENTRO CULTURALE MILANO**

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

### **CIRCOLO DELLA MUSICA**

Il Circolo della Musica di Bologna è un'associazione di promozione sociale riconosciuta, aderente all'Endas, che organizza tante altre attività culturali, tra cui il concorso per i piccoli pianisti.

CRIF ha supportato i giovani musicisti tramite una donazione.

### **ASSOCIAZIONE AHBAP**

L'associazione Ahbap si impegna a provvedere aiuti di tipo economico per chi ne avesse bisogno e a rinforzare il concetto di solidarietà consapevole tra i vari strati sociali, mira a costruire un network moderno e sostenibile e

proteggere le culture locali mentre contribuisce al loro sviluppo attraverso le nuove tecnologie. CRIF, grazie a un fundraising tra i dipendenti, ha supportato l'associazione con una donazione per i terremotati di Siria e Turchia.

### **FONDAZIONE ANTONIANO**

In origine, nel 1959, l'Istituto si è connotato come ente finalizzato per l'“Istruzione e formazione di soggetti normali e minorati psichici”. Nel 1963 l'Istituto è diventato Centro di Formazione Professionale con Decreto del Ministero del lavoro e nel 1968 si è caratterizzato come Centro medico psicopedagogico. Nel 1984 l'Istituto è diventato Centro Medico Riabilitativo. Nel 2005, per i meriti acquisiti in tale attività, l'Istituto Antoniano ha avuto il riconoscimento di Fondazione. CRIF ha contribuito a supportare la fondazione con una donazione solidale nel periodo natalizio.

### **ACCION INTERNATIONAL**

Accion International è una non-profit globale, nata in sud America, con lo scopo di creare un'economia più equa e inclusiva. È conosciuta per essere una delle aziende pioniere in campi come microfinanza e investimenti mirati a realtà etiche, impegnate a bilanciare il riscontro finanziario e impatti sociali e ambientali. CRIF ha contribuito a supportare la fondazione con una donazione solidale nel periodo natalizio.



## ADMO

L'Associazione Donatori di Midollo Osseo è nata nel 1990 con lo scopo principale di informare la popolazione italiana sulla possibilità di combattere, attraverso la donazione e il trapianto di midollo osseo, le leucemie, i linfomi, il mieloma e altre neoplasie del sangue. CRIF sostiene l'associazione attivando iniziative interne ed esterne all'azienda con lo scopo di raccogliere fondi e sensibilizzare i dipendenti. In diversi periodi dell'anno CRIF invita l'associazione ad allestire tramite volontari una loro postazione dinanzi all'ingresso principale dell'azienda per la promozione di iniziative di solidarietà e dà visibilità ad altre iniziative da loro organizzate.

## AIL

AIL promuove e sostiene la ricerca scientifica per la cura delle leucemie, dei linfomi e del mieloma; assiste i pazienti e le famiglie accompagnandoli in tutte le fasi del percorso attraverso la malattia con servizi adeguati alle loro esigenze; si propone di migliorare la qualità di vita dei malati e di sensibilizzare l'opinione pubblica alla lotta contro le malattie del sangue. CRIF sostiene l'associazione attivando iniziative interne ed esterne all'azienda con lo scopo di raccogliere fondi e sensibilizzare i dipendenti. In diversi periodi dell'anno CRIF invita l'associazione ad allestire tramite volontari una loro postazione dinanzi all'ingresso principale dell'azienda per la promozione di iniziative di solidarietà e dà visibilità ad altre iniziative da loro organizzate.

## La 100 del Dono

La 100 del dono crede nell'uguaglianza e nell'inclusione, si prefigge di utilizzare lo sport come megafono per raccolte fondi a favore di attività che si rispecchino in questi principi. Si impegna inoltre a condividere e divulgare valori che sono la base dello sport come pilastro di una comunità socialmente e fisicamente sana. CRIF ha

attivato una raccolta fondi per il progetto "Marco nel deserto" invitando l'associazione ad allestire, tramite volontari, una propria postazione dinanzi all'ingresso principale dell'azienda per la vendita di cappellini e si impegna a dare visibilità ad altre iniziative da loro organizzate.

## CHIARAMILLA

ChiaraMilla è un'Associazione di promozione sociale e sportivo-dilettantistica nata allo scopo di far conoscere e diffondere le Tecniche di Terapie e Attività Assistite dall'Animale (Pet Therapy) che intervengono a migliorare il benessere di persone costrette a vivere disagi di vario genere. Inoltre, l'associazione si prefigge lo scopo di diffondere il concetto di benessere animale e di corretta cultura cinofila attraverso laboratori di Pet Education. CRIF ha supportato l'associazione con una donazione in occasione di un evento e promuovendo le loro iniziative.

## AMERICAN RED CROSS

La Croce Rossa Americana previene e allevia la sofferenza umana di fronte alle emergenze mobilitando il potere dei volontari e la generosità dei donatori. La Croce Rossa dà rifugio; nutre e offre conforto alle persone colpite da disastri; fornisce circa il 40% del sangue della nazione; insegna competenze che salvano vite umane; distribuisce aiuti umanitari internazionali e sostiene i veterani, i militari e le loro famiglie. CRIF US ha sostenuto l'American Red Cross attraverso una donazione.

## SPONSORSHIP NETWORK INTERNATIONAL

Sponsorship Network International è un team appassionato e dedicato di professionisti impegnati nella creazione di un impatto positivo nella vita delle persone svantaggiate in tutto il mondo. Con una rete di oltre 3.500 benefattori, lavora instancabilmente per coordinare gli aiuti

finanziari e le donazioni di materiali essenziali per sostenere progetti. Anche nel 2023, CRIF Svizzera ha supportato il network attraverso una donazione.

## PLUSPORT

PluSport è lo specialista degli sport per disabili in Svizzera. PluSport è un'organizzazione che sostiene le persone con disabilità offrendo programmi per tutti i tipi di sport ricreativi e agonistici, per tutti i gruppi target, per tutte le età e per tutti i tipi di disabilità – sempre con l'obiettivo di promuovere l'integrazione e l'inclusione. CRIF Svizzera ha supportato l'organizzazione attraverso una donazione.

## SOZIALWERKE PFARRER SIEBER

Sozialwerke Pfarrer Sieber (SWS) è una fondazione di beneficenza e organizzazione umanitaria svizzera con sede nel comune di Zurigo. Fondata nel 1963 da Ernst Sieber, pastore della Reformierte Kirche des Kantons Zürich, SWS sostiene le persone svantaggiate e aiuta ad alleviare le difficoltà legate alla dipendenza. CRIF Svizzera ha supportato l'associazione attraverso una donazione.

## NCL-STIFTUNG FOUNDATION

Nata nel 2002, la Fondazione NCL senza scopo di lucro si impegna a promuovere la ricerca nazionale e internazionale per dare ai bambini affetti da NCL (Neuronal Ceroid Lipofuscinosis) la possibilità di trovare terapie e cure che fino a oggi mancavano. A tal fine avvia, finanzia e sostiene progetti di ricerca e promuove la formazione di una rete NCL mondiale. Inoltre, fornisce istruzione e formazione a medici, studenti e classi scolastiche. CRIF Germania durante il Summer Party 2023 ha supportato la Fondazione attraverso una donazione.





# Il monitoraggio e la riduzione degli **impatti ambientali**





In un contesto globale sempre più sensibile alle questioni ambientali e caratterizzato dalle sfide del climate change, CRIF si impegna attivamente a integrare pratiche sostenibili e a sostenere iniziative volte a mitigare gli effetti del cambiamento climatico.

**Per formalizzare questo impegno, CRIF nel 2023 ha introdotto la prima Policy Ambientale 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 possa ridurre e contenere gli impatti diretti e indiretti generati dalle attività operative dell'azienda e dalla sua catena di fornitura.**

Al fine di concretizzare quanto riportato all'interno della policy e in linea con gli obiettivi fissati, nel 2023 CRIF ha conseguito due importanti traguardi:

- Implementazione di un sistema di gestione ambientale certificato secondo la norma **UNI EN ISO 14001**, per la nuova sede sita in Via della Beverara 21, di cui è prevista l'estensione nel 2024 anche per la sede di CRIF Campus sita a Castel San Pietro Terme.
- Ottenimento per CRIF Italia della certificazione **UNI EN ISO 14064**, lo standard internazionale che fornisce linee guida per la quantificazione, il monitoraggio e la gestione delle emissioni di gas serra, quale strumento fondamentale per misurare il proprio impatto sul cambiamento climatico e conseguentemente sviluppare strategie per ridurre le emissioni. Con il medesimo obiettivo è stato effettuato il Calcolo della Carbon Footprint sui dati 2022 in alcune delle sedi estere del Gruppo CRIF, tra cui Vienna, Cracovia, Bratislava, Praga, al fine di ottenere la certificazione entro il 2024.



# Mobilità sostenibile

CRIF negli ultimi anni ha rafforzato il proprio impegno in ambito mobilità, al fine di implementare iniziative sempre più sostenibili, che al tempo stesso facilitino gli spostamenti dei dipendenti collegati alla mobilità trasferte, alla mobilità casa-lavoro e alla mobilità personale.

Il percorso intrapreso in ambito mobilità sostenibile si è avviato nel 2017, quando CRIF Italia si è dotata di un Mobility Manager aziendale, il cui obiettivo è misurare, analizzare, progettare e monitorare nuove soluzioni di mobilità che rispondano alle esigenze di spostamento della popolazione aziendale, avvalendosi anche di strumenti quali la redazione del PSCL (Piano di Spostamento Casa-lavoro).

Sulla base delle analisi effettuate, a partire dai risultati della survey annuale sulla popolazione aziendale che indaga le abitudini di spostamento dei dipendenti e la loro propensione al cambiamento, CRIF ha quindi strutturato un Piano Mobility, basato su 3 pillar, ciascuno dei quali comprende differenti iniziative, con un unico obiettivo: facilitare gli spostamenti e favorire scelte di mobilità più sostenibili.



## Mobilità trasferte

Per offrire un sistema innovativo e flessibile che agevoli le trasferte aziendali



## Mobilità casa-lavoro

Per facilitare gli spostamenti verso le sedi aziendali



## Mobilità personale

Per supportare l'organizzazione degli spostamenti personali e familiari

**Ciascun pillar comprende differenti benefit, basati su scontistiche o sulla presenza di un contributo aziendale, al fine di supportare il dipendente negli spostamenti che il dipendente può effettuare, al di là del tragitto casa-lavoro. L'obiettivo è favorire l'utilizzo di mezzi di trasporto sostenibili, alternativi all'auto privata.**

**Anche nelle sedi CRIF estere, ove possibile, l'azienda implementa benefit e azioni che promuovano la mobilità sostenibile.**



# Educare alla **sostenibilità ambientale**

Il Gruppo CRIF si impegna attivamente nella sensibilizzazione delle tematiche di sostenibilità ambientale tramite campagne di comunicazione dedicate.

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

In quest'ottica, il ruolo del network dei Global Sustainability Ambassador, istituito nel 2022, è fondamentale, sia nella progettazione di

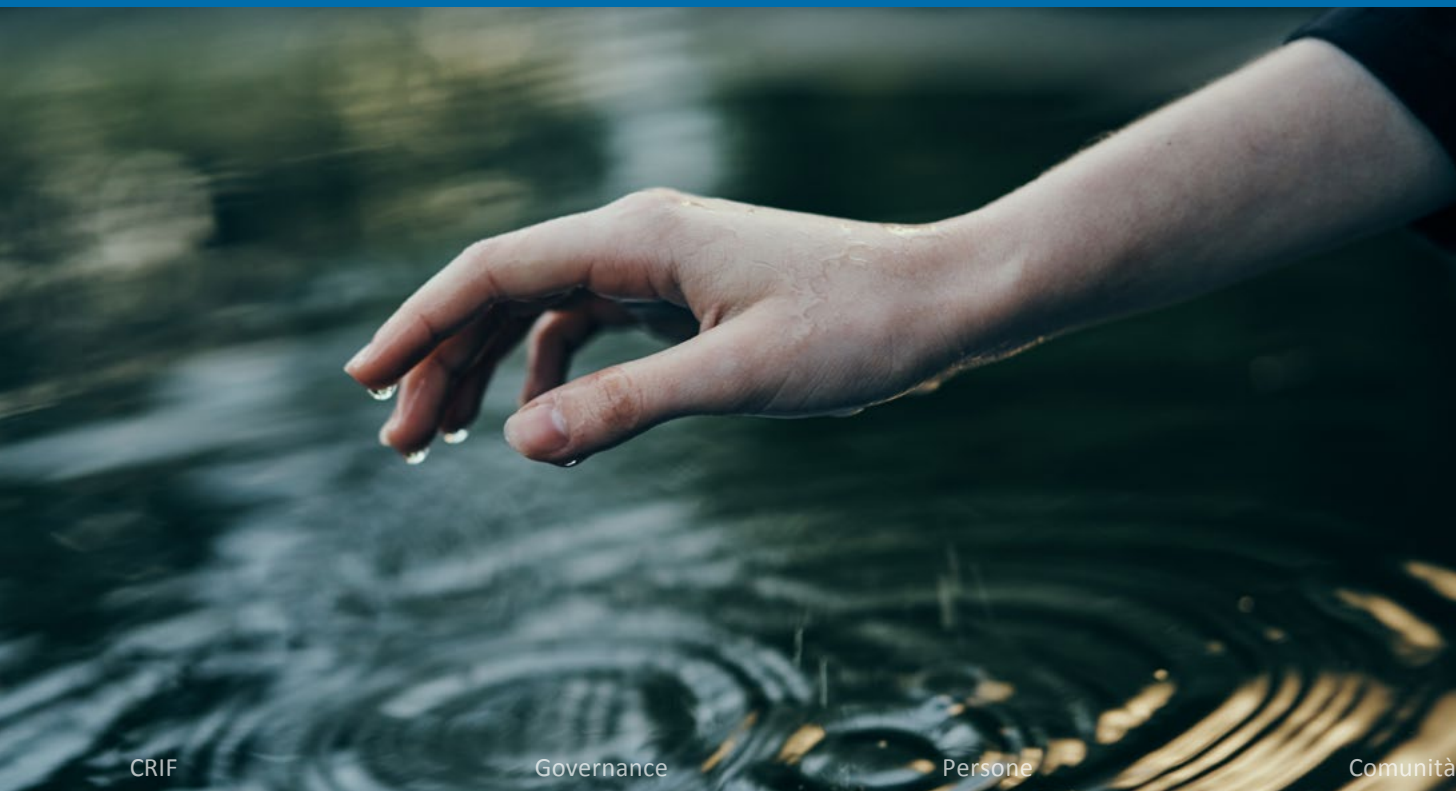
iniziative di awareness a livello Corporate, che nella creazione di engagement tra la popolazione aziendale rispetto le tematiche ESG. Nel 2024 infatti i Global Sustainability Ambassador lavoreranno all'implementazione di 2 campagne di comunicazione, volte a sensibilizzare la popolazione aziendale sul tema della corretta gestione dei rifiuti, dei consumi energetici e della mobilità sostenibile.

Inoltre, localmente, ciascuna sede porta avanti delle attività di sensibilizzazione al fine di incentivare la raccolta differenziata di carta e plastica e la riduzione dell'utilizzo della carta anche attraverso delle piccole azioni che possono generare un impatto a livello ambientale, come l'impiego della firma digitale, la preferenza verso

la trasmissione digitale dei materiali di marketing, la stampa dei documenti ove necessario in bianco e nero e fronte-retro.

Nei nuovi uffici della sede centrale, CRIF 21, inaugurati a ottobre 2023, l'accesso alle stampanti avviene tramite badge per ridurre al minimo l'utilizzo di carta e inchiostro.

Anche nel 2023 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 nuove iniziative in termini di promozione della cultura della sostenibilità all'interno del territorio e della comunità, CRIF Italia ha sottoscritto insieme a Impronta Etica e altre 14 aziende del territorio il documento "Pledge sull'acqua". Le imprese che hanno aderito si impegnano a sviluppare strategie congiunte per ottimizzare le risorse idriche e ridurre gli sprechi in partnership con altre realtà del territorio, per realizzare iniziative comuni e sviluppare iniziative per sensibilizzare sul tema.





## CRIF 21 UNA STRUTTURA SOSTENIBILE NEL CUORE DI BOLOGNA

Da anni CRIF si impegna per essere un'azienda sostenibile in tutti i suoi ambiti, business e non.

**L'impegno nel raggiungere e mantenere standard sempre più elevati è stato alla base del progetto CRIF 21, dalla sua progettazione, fino alla realizzazione dello stabile.**

Lo stabile sorge nella zona Lame di Bologna dalla storica vocazione industriale, a nord dell'asse ferroviario est-ovest. L'area è servita da una rete esistente di sistemi di mobilità, che si relazionano e integrano tra di loro a diversi livelli. La zona è infatti caratterizzata da una maglia di percorsi ciclabili in fase di completamento, che, nella loro configurazione futura, connetteranno il tessuto urbano con il parco e la vicina stazione ferroviaria.

La facile raggiungibilità dell'edificio anche attraverso mezzi pubblici e la possibilità di riqualificare un'area a favore della zona sono stati valori aggiunti che hanno fatto propendere per questa decisione. L'obiettivo di questo progetto si sintetizza nel cooperare per rispettare il contesto in cui sorge l'edificio, utilizzando al meglio le potenzialità del sito e le sue naturali risorse, con il fine di aiutare le persone a vivere meglio nel luogo in cui lavorano.

Questa sede costituisce un passo in avanti verso l'evoluzione degli spazi di lavoro e rappresenta la visione di CRIF, rivolta all'innovazione e al raggiungimento di nuovi obiettivi, al servizio dei propri clienti e dipendenti. L'attenzione agli aspetti ESG, dall'ambiente al sociale, ha guidato ogni

aspetto del progetto per la realizzazione di questa nuova sede. Il risultato è un edificio innovativo, che abbraccia a pieno i più elevati standard attuali in tema di sostenibilità e impatto energetico. Non a caso CRIF ha ottenuto la certificazione LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) di livello platinum e la classe energetica A4.

A favorire tale classificazione sono state le scelte fatte in ogni fase del progetto: le fasi di demolizione durante le quali è stata posta una forte attenzione a minimizzare l'impatto sul vicinato e sull'ambiente, la scelta di installare pannelli fotovoltaici che permettono di coprire parte del fabbisogno dello stabile e infine il posizionamento di edificio full-Electric (no gas).

Un ulteriore contributo alla riduzione dei consumi energetici è dato dall'utilizzo di sistemi di regolazione automatica dell'illuminazione artificiale in base alla luce naturale e all'effettiva occupazione dei locali.





# Nota metodologica



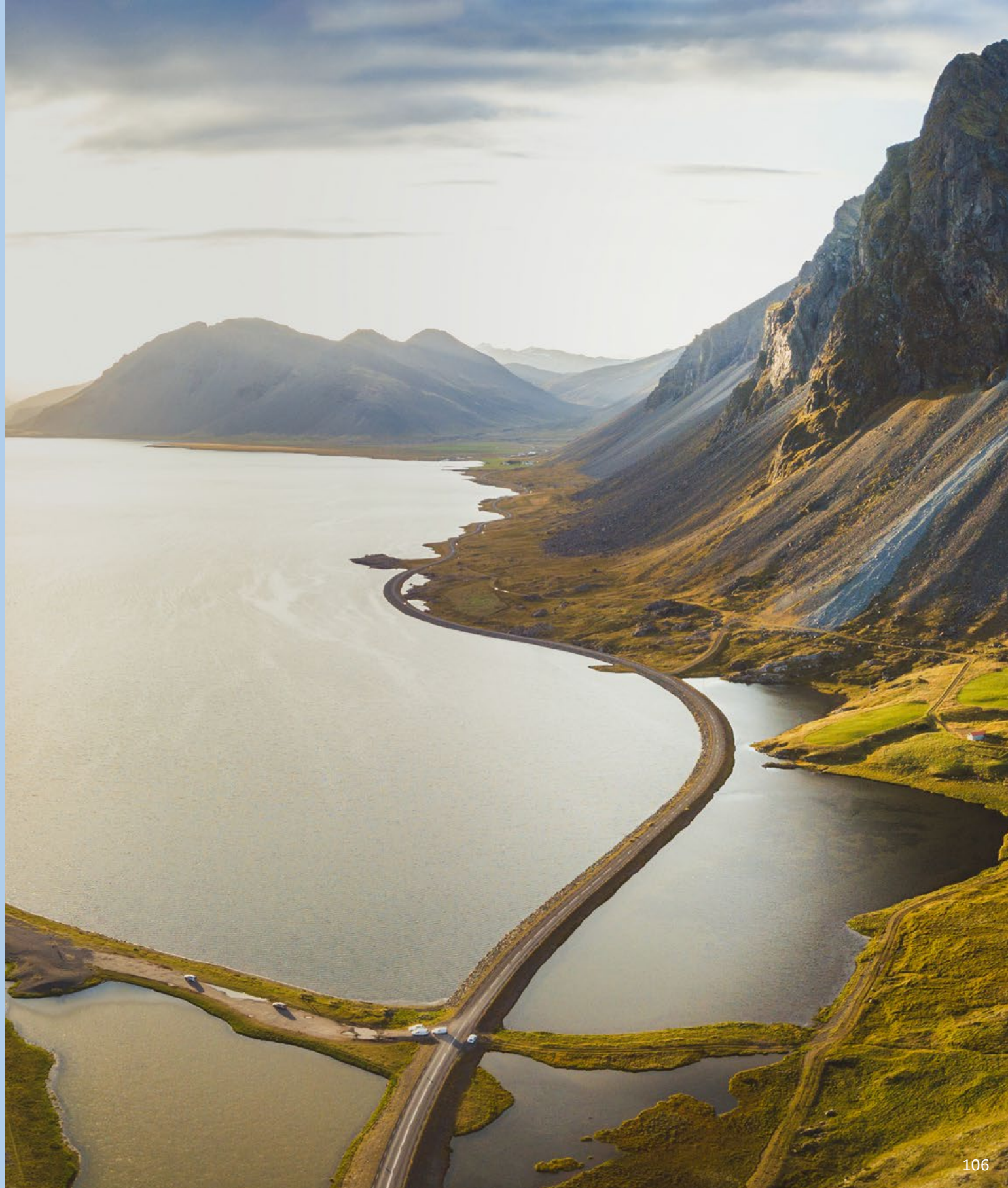
Il presente documento rappresenta la quarta edizione del Corporate Social Responsibility Report delle società appartenenti al Gruppo costituito da CRIF S.p.A e dalle sue Società Controllate in relazione all'esercizio 2023.

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 e ambientali a livello globale.

Il presente Report di Sostenibilità 2023 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.





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 31/12/2023:

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





La tabella nelle pagine seguenti riporta il dettaglio degli indicatori utilizzati (GRI Index), in linea con i risultati dell'analisi di materialità. All'interno della sezione "Appendice – Dati e 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 e approvato dalle diverse funzioni competenti delle Business Unit che hanno contribuito alla redazione del documento. In ultima istanza, il Report è stato supervisionato e approvato dall'Amministratore Delegato e dal CdA in data 28/05/2024.

**Per maggiori informazioni in merito al Corporate Responsibility Report 2023 è possibile contattarci, inviando una mail a: [HR\\_Social\\_Responsibility@crif.com](mailto:HR_Social_Responsibility@crif.com)**

**Il presente documento è disponibile sul sito internet [crif.com](http://crif.com)**





# Dati e indicatori



# Il Gruppo CRIF

## GRI 2-1 “DETTAGLI ORGANIZZATIVI”

CRIF SpA, Via della Beverara 21, 40131 Bologna BO

## RESPONSABILITÀ ECONOMICA

| Voce                                        | u.m. | 2023    |       | 2022    |       | 2021    |       |
|---------------------------------------------|------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|
| Valore economico generato                   | k€   | 812.862 |       | 741.287 |       | 615.550 |       |
| Valore economico distribuito                |      | 706.939 | 87%   | 634.297 | 85,6% | 514.000 | 83,5% |
| Valore distribuito ai fornitori             |      | 323.851 | 39,8% | 267.275 | 36,1% | 234.783 | 38,1% |
| Valore distribuito ai dipendenti            |      | 314.588 | 38,7% | 306.768 | 41,4% | 242.071 | 39,3% |
| Valore distribuito ai fornitori di capitale |      | 26.311  | 3,2%  | 11.020  | 1,5%  | 6.297   | 1,0%  |
| Valore distribuito alla P.A.                |      | 24.889  | 3,1%  | 22.127  | 3,0%  | 15.169  | 2,5%  |
| Valore distribuito agli azionisti           |      | 15.182  | 1,9%  | 25.102  | 3,4%  | 14.308  | 2,3%  |
| Valore distribuito alla comunità            |      | 2.118   | 0,3%  | 2.006   | 0,3%  | 1.371   | 0,2%  |
| Valore economico trattenuto                 |      | 105.923 | 13,0% | 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 economico trattenuto integrati per effetto degli ammortamenti relativi ai suddetti investimenti.



| Voce                         | 2023    |        | 2022    |       |
|------------------------------|---------|--------|---------|-------|
| Valore economico generato    | 812.862 |        | 741.287 |       |
| Valore economico distribuito | 819.068 | 100,8% | 730.339 | 98,5% |
| Valore economico trattenuto  | (6.206) | -0,8%  | 10.948  | 1,5%  |

Considerando il significativo impatto degli investimenti del Gruppo, il valore economico distribuito è pari a 819.0 mln nel 2023, corrispondente al 100.8% del valore economico generato (730.3 mln nel 2022, pari al 98.5% del valore economico generato), mentre il valore trattenuto nel 2023 è pari a (6.2) mln, corrispondente al -0.8% del valore economico generato (10.9 mln nel 2022, è pari al 1.5% del valore economico generato).

## RESPONSABILITÀ VERSO LE PERSONE

### GRI 2-7 “DIPENDENTI”<sup>3</sup>

Tabella 1. n° e % dipendenti suddivisi per genere

| Dipendenti (per genere) | u.m. | 2023 |       |             | 2022 |       |             | 2021 |       |             |
|-------------------------|------|------|-------|-------------|------|-------|-------------|------|-------|-------------|
|                         |      | Uomo | Donna | Totale      | Uomo | Donna | Totale      | Uomo | Donna | Totale      |
| Dipendenti              | n.   | 2432 | 2333  | <b>4765</b> | 2332 | 2189  | <b>4521</b> | 2159 | 1980  | <b>4139</b> |
| Dipendenti              | %    | 51%  | 49%   | <b>100%</b> | 52%  | 48%   | <b>100%</b> | 52%  | 48%   | <b>100%</b> |

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

| Dipendenti (per età) | u.m. | 2023 |       |     |             | 2022 |       |     |             | 2021 |       |     |             |
|----------------------|------|------|-------|-----|-------------|------|-------|-----|-------------|------|-------|-----|-------------|
|                      |      | <30  | 30-50 | >50 | Totale      | <30  | 30-50 | >50 | Totale      | <30  | 30-50 | >50 | Totale      |
| Dipendenti           | n.   | 952  | 3028  | 785 | <b>4765</b> | 966  | 2895  | 660 | <b>4521</b> | 906  | 2711  | 522 | <b>4139</b> |
| Dipendenti           | %    | 20%  | 64%   | 16% | <b>100%</b> | 21%  | 64%   | 15% | <b>100%</b> | 22%  | 65%   | 13% | <b>100%</b> |

Tabella 3. n° e % dipendenti suddivisi per Region

| Dipendenti (per Region) | u.m. | 2023   |      |         |        |             | 2022   |      |         |        |             | 2021   |      |         |        |             |
|-------------------------|------|--------|------|---------|--------|-------------|--------|------|---------|--------|-------------|--------|------|---------|--------|-------------|
|                         |      | Europa | Asia | America | Africa | Totale      | Europa | Asia | America | Africa | Totale      | Europa | Asia | America | Africa | Totale      |
| Dipendenti              | n.   | 3399   | 1229 | 101     | 36     | <b>4765</b> | 3084   | 1287 | 112     | 38     | <b>4521</b> | 2778   | 1208 | 120     | 33     | <b>4139</b> |
| Dipendenti              | %    | 71%    | 26%  | 2%      | 1%     | <b>100%</b> | 69%    | 28%  | 2%      | 1%     | <b>100%</b> | 67%    | 29%  | 3%      | 1%     | <b>100%</b> |

<sup>3</sup> La metodologia adottata per compilare i dati relativi alla popolazione aziendale è HC

Tabella 4. n° dipendenti suddivisi per contratto e genere

| Dipendenti suddivisi per contratto | u.m. | 2023 |       |        | 2022 |       |        | 2021 |       |        |
|------------------------------------|------|------|-------|--------|------|-------|--------|------|-------|--------|
|                                    |      | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale |
| Contratto a tempo indeterminato    | n.   | 2328 | 2173  | 4501   | 2197 | 2017  | 4214   | 2051 | 1805  | 3856   |
| Contratto a tempo determinato      |      | 104  | 160   | 264    | 135  | 172   | 307    | 108  | 175   | 283    |
| Totale                             |      | 2432 | 2333  | 4765   | 2332 | 2189  | 4521   | 2159 | 1980  | 4139   |

Tabella 5. n° dipendenti suddivisi per contratto e Region

| Dipendenti suddivisi per contratto | u.m. | 2023   |      |         |        |        | 2022   |      |         |        |        | 2021   |      |         |        |        |
|------------------------------------|------|--------|------|---------|--------|--------|--------|------|---------|--------|--------|--------|------|---------|--------|--------|
|                                    |      | Europa | Asia | America | Africa | Totale | Europa | Asia | America | Africa | Totale | Europa | Asia | America | Africa | Totale |
| Contratto a tempo indeterminato    | n.   | 3195   | 1180 | 100     | 26     | 4501   | 2859   | 1218 | 111     | 26     | 4214   | 2553   | 1151 | 120     | 32     | 3856   |
| Contratto a tempo determinato      |      | 204    | 49   | 1       | 10     | 264    | 225    | 69   | 1       | 12     | 307    | 225    | 57   | 0       | 1      | 283    |
| Totale                             |      | 3399   | 1229 | 101     | 36     | 4765   | 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. | 2023 |       |        | 2022 |       |        | 2021 |       |        |
|------------------------------------|------|------|-------|--------|------|-------|--------|------|-------|--------|
|                                    |      | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale |
| Full-time                          | n.   | 2376 | 2172  | 4548   | 2301 | 2058  | 4359   | 2144 | 1860  | 4004   |
| Part-time                          |      | 56   | 161   | 217    | 31   | 131   | 162    | 15   | 120   | 135    |
| Totale                             |      | 2432 | 2333  | 4765   | 2332 | 2189  | 4521   | 2159 | 1980  | 4139   |

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

| Dipendenti suddivisi per contratto | u.m. | 2023   |      |         |        |        | 2022   |      |         |        |        |
|------------------------------------|------|--------|------|---------|--------|--------|--------|------|---------|--------|--------|
|                                    |      | Europa | Asia | America | Africa | Totale | Europa | Asia | America | Africa | Totale |
| Full-time                          | n.   | 3188   | 1224 | 100     | 36     | 4548   | 2925   | 1285 | 111     | 38     | 4359   |
| Part-time                          |      | 211    | 5    | 1       | 0      | 217    | 159    | 2    | 1       | 0      | 162    |
| Totale                             |      | 3399   | 1229 | 101     | 36     | 4765   | 3084   | 1287 | 112     | 38     | 4521   |



GRI 2-8 LAVORATORI NON DIPENDENTI

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

| Lavoratori non dipendenti | u.m. | 2023 |       |                      |        | 2022 |       |                      |        |
|---------------------------|------|------|-------|----------------------|--------|------|-------|----------------------|--------|
|                           |      | Uomo | Donna | % sulla forza totale | Totale | Uomo | Donna | % sulla forza totale | Totale |
| Consultant                | n.   | 501  | 187   | 11%                  | 688    | 549  | 179   | 12%                  | 728    |
| Co.co.co                  |      | 65   | 173   | 4%                   | 238    | 65   | 197   | 4%                   | 262    |
| Intern                    |      | 83   | 97    | 3%                   | 180    | 75   | 131   | 3%                   | 206    |
| Temporary Agency Workers  |      | 87   | 263   | 5%                   | 350    | 93   | 289   | 6%                   | 382    |
| Agent                     |      | 145  | 37    | 3%                   | 182    | 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 2023 suddivisi per genere

| Dipendenti assunti (per genere) | u.m. | 2023 |       |        | 2022 |       |        | 2021 |       |        |
|---------------------------------|------|------|-------|--------|------|-------|--------|------|-------|--------|
|                                 |      | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale |
| Dipendenti assunti              | n.   | 532  | 573   | 1105   | 620  | 620   | 1240   | 531  | 476   | 1007   |
| Dipendenti assunti              | %    | 48%  | 52%   | 100%   | 50%  | 50%   | 100%   | 53%  | 47%   | 100%   |

Tabella 10. n° e % di dipendenti assunti nel 2023 suddivisi per età

| Dipendenti assunti (per fasce d'età) | u.m. | 2023 |       |     |        | 2022 |       |     |        | 2021 |       |     |        |
|--------------------------------------|------|------|-------|-----|--------|------|-------|-----|--------|------|-------|-----|--------|
|                                      |      | <30  | 30-50 | >50 | Totale | <30  | 30-50 | >50 | Totale | <30  | 30-50 | >50 | Totale |
| Dipendenti assunti                   | n.   | 498  | 547   | 60  | 1105   | 479  | 638   | 123 | 1240   | 464  | 502   | 41  | 1007   |
| Dipendenti assunti                   | %    | 45%  | 50%   | 5%  | 100%   | 39%  | 51%   | 10% | 100%   | 46%  | 50%   | 4%  | 100%   |

Tabella 11. n° di dipendenti assunti nel 2023 suddivisi per Region

| Dipendenti assunti (per Region) | u.m. | 2023 |       |        | 2022 |       |        |
|---------------------------------|------|------|-------|--------|------|-------|--------|
|                                 |      | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale |
| Europa                          | n.   | 298  | 323   | 621    | 211  | 296   | 507    |
| Asia                            |      | 217  | 217   | 434    | 182  | 218   | 400    |
| America                         |      | 13   | 23    | 36     | 16   | 20    | 36     |
| Africa                          |      | 4    | 10    | 14     | 9    | 11    | 20     |
| Totale                          |      | 532  | 573   | 1105   | 584  | 656   | 1240   |

Tabella 12. Hiring rate 2023

| Hiring rate | u.m. | 2023 | 2022 | 2021 |
|-------------|------|------|------|------|
| Global      | %    | 23%  | 27%  | 24%  |
| Italia      |      | 19%  | 16%  | 17%  |

Tabella 13. n° e % di dipendenti cessati nel 2023 suddivisi per genere

| Dipendenti cessati (per genere) | u.m. | 2023 |       |        | 2022 |       |        |
|---------------------------------|------|------|-------|--------|------|-------|--------|
|                                 |      | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale |
| Dipendenti cessati              | n.   | 362  | 392   | 754    | 588  | 538   | 1126   |
| Dipendenti cessati              | %    | 48%  | 52%   | 100%   | 52%  | 48%   | 100%   |

Tabella 14. n° e % di dipendenti cessati nel 2022 suddivisi per età in Italia

| Dipendenti cessati (per fasce d'età) | u.m. | 2023 |       |     |        | 2022 |       |     |        |
|--------------------------------------|------|------|-------|-----|--------|------|-------|-----|--------|
|                                      |      | <30  | 30-50 | >50 | Totale | <30  | 30-50 | >50 | Totale |
| Dipendenti cessati                   | n.   | 272  | 428   | 54  | 754    | 408  | 650   | 68  | 1126   |
| Dipendenti cessati                   | %    | 36%  | 57%   | 7%  | 100%   | 36%  | 58%   | 6%  | 100%   |



Tabella 15. Turnover rate

| Tasso di Turnover | u.m. | 2023  | 2022  |
|-------------------|------|-------|-------|
| Turnover Global   | %    | 16,7% | 27,2% |
| Turnover Italia   |      | 10,2% | 12,8% |

GRI 403-9 INFORTUNI SUL LAVORO

Tabella 16. n° di infortuni registrati nel 2023

| Infortuni sul lavoro                        | u.m. | 2023      | 2022      | 2021         |
|---------------------------------------------|------|-----------|-----------|--------------|
| Totale infortuni sul lavoro                 | n.   | 12        | 9         | 7            |
| di cui mortali                              |      | 0         | 0         | 0            |
| di cui con gravi conseguenze                |      | 0         | 0         | 0            |
| Ore lavorate                                |      | 5.134.452 | 4.462.128 | 3.307.392,00 |
| Tasso degli infortuni totali registrabili   | %    | 2,34%     | 2,02%     | 2,72%        |
| Tasso degli infortuni mortali               |      | 0%        | 0%        | 0%           |
| Tasso degli infortuni con gravi conseguenze |      | 0%        | 0%        | 0%           |

Il numero e i tassi di infortunio sul lavoro rilevati nel periodo di rendicontazione 2023, sono stati calcolati solo sui dipendenti delle società italiane. Su 12 infortuni registrati, 11 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. Rispetto al 2022, è stata effettuata una stima più puntuale rispetto al calcolo delle ore lavorate, che ha tenuto in considerazione il n. part-time presenti nel perimetro italiano, pari a 98 dipendenti (part-time al 75%, uguale a 6 ore giornaliere) ed il n. di full-time, pari a 1977 (8 ore giornaliere).

GRI 404-1 ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE

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. | 2023  |       |        | 2022  |         |         | 2021 <sup>4</sup> |         |          |
|----------------------------------------------------------------|------|-------|-------|--------|-------|---------|---------|-------------------|---------|----------|
|                                                                |      | Uomo  | Donna | Totale | Uomo  | Donna   | Totale  | Uomo              | Donna   | Totale   |
| Dirigenti                                                      | h.   | 4961  | 1693  | 6654   | 1833  | 596     | 2429    | 997,8             | 328,3   | 1326,1   |
| Quadri                                                         |      | 6679  | 3701  | 10380  | 8969  | 2185,5  | 11154,5 | 3642,55           | 1610,94 | 5253,49  |
| Impiegati                                                      |      | 18463 | 16196 | 34659  | 28123 | 12824   | 40947   | 7632,27           | 4786,97 | 12419,24 |
| Totale                                                         |      | 30103 | 21590 | 51693  | 38925 | 15605,5 | 54530,5 | 12272,62          | 6726,21 | 18998,83 |

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

| Dipendenti formati per categoria professionale e genere | u.m. | 2023 |       |        | 2022 |       |        | 2021 |       |        |
|---------------------------------------------------------|------|------|-------|--------|------|-------|--------|------|-------|--------|
|                                                         |      | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale |
| Dirigenti                                               | n.   | 93   | 23    | 116    | 65   | 19    | 84     | 82   | 23    | 105    |
| Quadri                                                  |      | 204  | 117   | 321    | 150  | 68    | 218    | 166  | 85    | 251    |
| Impiegati                                               |      | 793  | 954   | 1747   | 427  | 350   | 777    | 491  | 500   | 991    |
| Totale                                                  |      | 1090 | 1094  | 2184   | 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. | 2023 |       |        | 2022 |       |        | 2021 |       |        |
|------------------------------|------|------|-------|--------|------|-------|--------|------|-------|--------|
|                              |      | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale |
| Dirigenti                    | n.   | 53   | 74    | 57     | 28,2 | 31,4  | 28,9   | 12,2 | 14,3  | 12,6   |
| Quadri                       |      | 33   | 32    | 32     | 59,8 | 32,1  | 51,2   | 21,9 | 19,0  | 20,9   |
| Impiegati                    |      | 23   | 17    | 20     | 65,9 | 36,6  | 52,7   | 15,5 | 9,6   | 12,5   |
| Totale                       |      | 28   | 20    | 24     | 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. | 2023 |       |        | 2022 |       |        | 2021 |       |        |
|-------------------------------|------|------|-------|--------|------|-------|--------|------|-------|--------|
|                               |      | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale |
| Dirigenti                     | n.   | 53   | 77    | 58     | 22,1 | 25,9  | 22,9   | 12,3 | 14,3  | 12,8   |
| Quadri                        |      | 33   | 32    | 33     | 51,5 | 22,3  | 41,0   | 22,3 | 18,7  | 21,1   |
| Impiegati                     |      | 25   | 18    | 21     | 43,1 | 17,1  | 29,2   | 12,9 | 6,7   | 9,5    |
| Totale                        |      | 29   | 21    | 25     | 42,8 | 17,9  | 30,6   | 14,7 | 8,2   | 11,5   |





**Tabella 21. 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. | 2023         |              |              | 2022            |                 |                 | 2021            |                 |                 |
|----------------------------------------------------------------|------|--------------|--------------|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|                                                                |      | Uomo         | Donna        | Totale       | Uomo            | Donna           | Totale          | Uomo            | Donna           | Totale          |
| Top Manager                                                    | h.   | 11405        | 2272         | <b>13677</b> | 904,50          | 299,50          | <b>1204</b>     | 761,10          | 329,30          | <b>1090,40</b>  |
| Middle Manager                                                 |      | 9301         | 5914         | <b>15215</b> | 17134,00        | 4021,65         | <b>21155,65</b> | 8851,11         | 3280,57         | <b>12131,68</b> |
| Staff                                                          |      | 28903        | 27929        | <b>56832</b> | 44110,00        | 16202,81        | <b>60312,81</b> | 15835,25        | 9318,41         | <b>25153,66</b> |
| Totale                                                         |      | <b>49609</b> | <b>36115</b> | <b>85724</b> | <b>62148,50</b> | <b>20523,96</b> | <b>82672,46</b> | <b>25447,46</b> | <b>12928,28</b> | <b>38375,74</b> |

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

| Dipendenti formati per categoria professionale e genere | u.m. | 2023        |             |             | 2022        |            |              | 2021        |             |             |
|---------------------------------------------------------|------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                         |      | Uomo        | Donna       | Totale      | Uomo        | Donna      | Totale       | Uomo        | Donna       | Totale      |
| Top Manager                                             | n.   | 261         | 63          | <b>324</b>  | 32          | 11         | <b>43,00</b> | 52          | 16          | <b>68</b>   |
| Middle Manager                                          |      | 468         | 255         | <b>723</b>  | 366         | 136        | <b>502</b>   | 464         | 181         | <b>645</b>  |
| Staff                                                   |      | 1851        | 2115        | <b>3966</b> | 888         | 561        | <b>1449</b>  | 1136        | 968         | <b>2104</b> |
| Totale                                                  |      | <b>2580</b> | <b>2433</b> | <b>5013</b> | <b>1286</b> | <b>708</b> | <b>1994</b>  | <b>1652</b> | <b>1165</b> | <b>2817</b> |

**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. | 2023      |           |           | 2022        |             |             | 2021        |             |             |
|------------------------------|------|-----------|-----------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                              |      | Uomo      | Donna     | Totale    | Uomo        | Donna       | Totale      | Uomo        | Donna       | Totale      |
| Top Manager                  | n.   | 44        | 36        | <b>42</b> | 28,3        | 27,2        | <b>28,0</b> | 14,6        | 20,6        | <b>16,0</b> |
| Middle Manager               |      | 20        | 23        | <b>21</b> | 46,8        | 29,6        | <b>42,1</b> | 19,1        | 18,1        | <b>18,8</b> |
| Staff                        |      | 16        | 13        | <b>14</b> | 49,7        | 28,9        | <b>41,6</b> | 13,9        | 9,6         | <b>12,0</b> |
| Totale                       |      | <b>19</b> | <b>15</b> | <b>17</b> | <b>48,3</b> | <b>29,0</b> | <b>41,5</b> | <b>15,4</b> | <b>11,1</b> | <b>13,6</b> |

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. | 2023 |       |        | 2022 |       |        | 2021 |       |        |
|-------------------------------|------|------|-------|--------|------|-------|--------|------|-------|--------|
|                               |      | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale |
| Top manager                   | n.   | 54   | 40    | 51     | 4,5  | 5,5   | 4,8    | 4,9  | 9,1   | 5,7    |
| Middle manager                |      | 19   | 24    | 21     | 40,1 | 17,2  | 32,0   | 23,1 | 17,8  | 21,4   |
| Staff                         |      | 17   | 14    | 15     | 25,9 | 8,5   | 16,7   | 9,8  | 5,3   | 7,4    |
| Totale                        |      | 20   | 15    | 18     | 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. | 2023 |       |        | 2022 |       |        | 2021 |       |        |
|-----------------------------------------------------------------|------|------|-------|--------|------|-------|--------|------|-------|--------|
|                                                                 |      | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale |
| Dipendenti valutati                                             | n.   | 2085 | 1851  | 3936   | 1953 | 1847  | 3800   | 1727 | 1525  | 3252   |
| Dipendenti valutati                                             | %    | 53%  | 47%   | 100%   | 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.   | 2023 |      | 2022 |      | 2021 |      |
|-----------------------------------------------------------------|--------|------|------|------|------|------|------|
|                                                                 |        | n°   | %    | n°   | %    | n°   | %    |
| Top Manager                                                     | n. e % | 227  | 6%   | 240  | 6%   | 177  | 5%   |
| Middle Manager                                                  |        | 629  | 16%  | 593  | 16%  | 479  | 15%  |
| Staff                                                           |        | 3080 | 78%  | 2967 | 78%  | 2596 | 80%  |
| Totale                                                          |        | 3936 | 100% | 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<br>suddivisi per genere | u.m.   | 2023 |        |       |         |        | 2022 |        |       |         |        | 2021 |        |       |         |        |
|--------------------------------------------------|--------|------|--------|-------|---------|--------|------|--------|-------|---------|--------|------|--------|-------|---------|--------|
|                                                  |        | Uomo | % Uomo | Donna | % Donna | Totale | Uomo | % Uomo | Donna | % Donna | Totale | Uomo | % Uomo | Donna | % Donna | Totale |
| Dirigenti                                        | n. e % | 93   | 81%    | 22    | 19%     | 115    | 83   | 78%    | 23    | 22%     | 106    | 81   | 78%    | 23    | 22%     | 104    |
| Quadri                                           |        | 202  | 63%    | 117   | 37%     | 319    | 174  | 64%    | 98    | 36%     | 272    | 163  | 65%    | 86    | 35%     | 249    |
| Impiegati                                        |        | 733  | 45%    | 908   | 55%     | 1641   | 652  | 46%    | 752   | 54%     | 1404   | 590  | 45%    | 711   | 55%     | 1301   |
| Totale                                           |        | 1028 | 50%    | 1047  | 50%     | 2075   | 909  | 51%    | 873   | 49%     | 1782   | 834  | 50%    | 820   | 50%     | 1654   |

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

| Dipendenti per<br>qualifica suddivisi<br>per genere | u.m.   | 2023 |       |       |         |     |       |        | 2022 |       |       |         |     |       |        | 2021 |       |       |         |     |       |        |
|-----------------------------------------------------|--------|------|-------|-------|---------|-----|-------|--------|------|-------|-------|---------|-----|-------|--------|------|-------|-------|---------|-----|-------|--------|
|                                                     |        | <30  | % <30 | 30-50 | % 30-50 | >50 | % >50 | Totale | <30  | % <30 | 30-50 | % 30-50 | >50 | % >50 | Totale | <30  | % <30 | 30-50 | % 30-50 | >50 | % >50 | Totale |
| Dirigenti                                           | n. e % |      |       | 47    | 41%     | 68  | 59%   | 115    |      |       | 46    | 43%     | 60  | 57%   | 106    |      |       | 51    | 49%     | 53  | 51%   | 104    |
| Quadri                                              |        | 3    | 1%    | 208   | 65%     | 108 | 34%   | 319    |      |       | 189   | 69%     | 83  | 31%   | 272    |      |       | 185   | 74%     | 64  | 26%   | 249    |
| Impiegati                                           |        | 306  | 19%   | 1105  | 67%     | 230 | 14%   | 1641   | 265  | 19%   | 972   | 69%     | 167 | 12%   | 1404   | 216  | 17%   | 943   | 72%     | 142 | 11%   | 1301   |
| Totale                                              |        | 309  | 15%   | 1360  | 66%     | 406 | 20%   | 2075   | 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<br>suddivisi per genere | u.m.   | 2023 |        |       |         |        | 2022 |        |       |         |        | 2021 |        |       |         |        |
|--------------------------------------------------|--------|------|--------|-------|---------|--------|------|--------|-------|---------|--------|------|--------|-------|---------|--------|
|                                                  |        | Uomo | % Uomo | Donna | % Donna | Totale | Uomo | % Uomo | Donna | % Donna | Totale | Uomo | % Uomo | Donna | % Donna | Totale |
| Manager                                          | n. e % | 249  | 81%    | 57    | 19%     | 306    | 199  | 79%    | 54    | 21%     | 253    | 155  | 81%    | 36    | 19%     | 191    |
| Middle manager                                   |        | 450  | 64%    | 249   | 36%     | 699    | 427  | 65%    | 234   | 35%     | 661    | 383  | 68%    | 184   | 32%     | 567    |
| Staff                                            |        | 1733 | 46%    | 2027  | 54%     | 3760   | 1706 | 47%    | 1901  | 53%     | 3607   | 1621 | 48%    | 1760  | 52%     | 3381   |
| Totale                                           |        | 2432 | 51%    | 2333  | 49%     | 4765   | 2332 | 52%    | 2189  | 48%     | 4521   | 2159 | 52%    | 1980  | 48%     | 4139   |

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

| Dipendenti per qualifica suddivisi per fasce d'età | u.m.   | 2023 |       |       |         |     |       |        | 2022 |       |       |         |     |       |        | 2021 |       |       |         |     |       |        |
|----------------------------------------------------|--------|------|-------|-------|---------|-----|-------|--------|------|-------|-------|---------|-----|-------|--------|------|-------|-------|---------|-----|-------|--------|
|                                                    |        | <30  | % <30 | 30-50 | % 30-50 | >50 | % >50 | Totale | <30  | % <30 | 30-50 | % 30-50 | >50 | % >50 | Totale | <30  | % <30 | 30-50 | % 30-50 | >50 | % >50 | Totale |
| Manager                                            | n. e % | 2    | 0%    | 170   | 56%     | 134 | 44%   | 306    | 0    | 0%    | 144   | 57%     | 109 | 43%   | 253    | 3    | 2%    | 119   | 62%     | 69  | 36%   | 191    |
| Middle manager                                     |        | 20   | 3%    | 536   | 77%     | 143 | 20%   | 699    | 20   | 3%    | 518   | 78%     | 123 | 19%   | 661    | 5    | 1%    | 469   | 83%     | 93  | 16%   | 567    |
| Staff                                              |        | 930  | 25%   | 2322  | 62%     | 508 | 14%   | 3760   | 946  | 26%   | 2233  | 62%     | 428 | 12%   | 3607   | 898  | 27%   | 2123  | 63%     | 360 | 11%   | 3381   |
| Totale                                             |        | 952  | 20%   | 3028  | 64%     | 785 | 16%   | 4765   | 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. | 2023    |         |              | 2022    |         |              |
|-------------------------|------|---------|---------|--------------|---------|---------|--------------|
|                         |      | Donne   | Uomini  | Uomini/Donne | Donne   | Uomini  | Uomini/Donne |
| Dirigenti               | €.   | 129.724 | 128.822 | 101%         | 133.727 | 126.807 | 105%         |
| Quadri                  |      | 63.052  | 67.676  | 93%          | 61.893  | 67.282  | 92%          |
| 1                       |      | 44.334  | 48.799  | 91%          | 43.891  | 47.843  | 92%          |
| 2                       |      | 36.104  | 39.034  | 92%          | 35.394  | 38.210  | 93%          |
| 3                       |      | 29.860  | 30.586  | 98%          | 29.886  | 29.919  | 100%         |
| 3S                      |      | 29.927  | 32.177  | 93%          | 29.927  | 32.397  | 92%          |
| 4                       |      | 25.798  | 26.540  | 97%          | 25.363  | 25.736  | 99%          |
| 4S                      |      | 24.818  | 20.967  | 118%         | 24.818  | 23.832  | 104%         |
| 5                       |      | 22.686  | 23.185  | 98%          | 22.257  | 23.484  | 95%          |
| 6                       |      | 20.675  | 20.900  | 99%          | 20.256  | 20.473  | 99%          |
| 7                       |      | 18.686  | 18.683  | 100%         | 17.967  | 17.967  | 100%         |



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

| Categoria professionale | u.m. | 2023   |         |              | 2022   |         |              |
|-------------------------|------|--------|---------|--------------|--------|---------|--------------|
|                         |      | Donne  | Uomini  | Uomini/Donne | Donne  | Uomini  | Uomini/Donne |
| Top management          | €.   | 78.566 | 101.185 | 78%          | 84.131 | 103.404 | 81%          |
| Middle Management       |      | 46.178 | 61.606  | 75%          | 42.290 | 56.031  | 75%          |
| Staff                   |      | 23.890 | 34.876  | 68%          | 21.541 | 33.470  | 64%          |

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

| Categoria professionale | u.m. | 2023    |         |              | 2022    |         |              |
|-------------------------|------|---------|---------|--------------|---------|---------|--------------|
|                         |      | Donne   | Uomini  | Uomini/Donne | Donne   | Uomini  | Uomini/Donne |
| Dirigenti               | €.   | 173.239 | 171.975 | 101%         | 182.501 | 170.146 | 107%         |
| Quadri                  |      | 75.727  | 81.768  | 93%          | 74.685  | 80.672  | 93%          |
| 1                       |      | 49.775  | 54.912  | 91%          | 49.222  | 53.745  | 92%          |
| 2                       |      | 39.171  | 42.513  | 92%          | 38.456  | 41.632  | 92%          |
| 3                       |      | 31.517  | 32.572  | 97%          | 31.825  | 31.689  | 100%         |
| 3S                      |      | 33.518  | 36.038  | 93%          | 33.518  | 35.632  | 94%          |
| 4                       |      | 26.787  | 27.698  | 97%          | 26.573  | 26.891  | 99%          |
| 4S                      |      | 26.803  | 22.015  | 122%         | 26.803  | 25.283  | 106%         |
| 5                       |      | 23.264  | 23.893  | 97%          | 22.900  | 24.529  | 93%          |
| 6                       |      | 21.215  | 21.438  | 99%          | 20.654  | 20.899  | 99%          |
| 7                       |      | 18.705  | 18.712  | 100%         | 17.967  | 17.967  | 100%         |

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

| Categoria professionale | 2023   |         |              | 2022    |         |              |
|-------------------------|--------|---------|--------------|---------|---------|--------------|
|                         | Donne  | Uomini  | Uomini/Donne | Donne   | Uomini  | Uomini/Donne |
| Top management          | 93.984 | 129.385 | 73%          | 108.199 | 132.701 | 82%          |
| Middle Management       | 50.574 | 69.817  | 72%          | 45.879  | 63.141  | 73%          |
| Staff                   | 25.119 | 37.668  | 67%          | 22.610  | 35.928  | 63%          |

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. | 2023          | 2022          | 2021         |
|---------------------------------------------------------------|------|---------------|---------------|--------------|
| <b>a. Consumo da fonti non rinnovabili</b>                    | GJ   | <b>20.863</b> | <b>17.236</b> | <b>9.888</b> |
| Gas naturale (metano)                                         |      | 1.873         | 3.174         | 3.386        |
| Benzina                                                       |      | 6.677         | 2.825         | 1.035        |
| Gasolio (Diesel)                                              |      | 12.255        | 11.237        | 5.467        |
| GPL                                                           |      | 57            | -             | -            |
| Altro (specificare)                                           |      | -             | -             | -            |
| <b>b. Consumo da fonti rinnovabili</b>                        |      | <b>825</b>    | <b>781</b>    | <b>812</b>   |
| Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico Kw             |      | 825           | 781           | 812          |
| di cui consumata                                              |      | 825           | 781           | 812          |
| di cui restituita alla rete                                   |      | -             | -             | -            |
|                                                               |      |               |               |              |
| Consumi indiretti di energia (uffici)                         | u.m. | 2023          | 2022          | 2021         |
| Energia elettrica acquistata                                  | GJ   | 23.025,8      | 19.098,2      | 18.818,2     |
| Energia elettrica acquistata da fonti NON rinnovabili         |      | 23.026        | 19.098        | 18.818       |
| Energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili certificate |      | -             | -             | -            |
| Totale energia produzione consumata                           |      | 44.714        | 37.115        | 29.519       |

5 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.



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

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

| Viaggi di lavoro con auto a noleggio                          | u.m. | 2023      | 2022      | 2021      |
|---------------------------------------------------------------|------|-----------|-----------|-----------|
| Auto a noleggio dei dipendenti (piccole dimensioni)           | km   | 86        | 3.650     | 4.666     |
| Diesel                                                        |      | 86        | 3.650     | 4.666     |
| Benzina                                                       |      |           |           |           |
| Altro (specificare, es. Ibrida, CNG, LPG)                     |      |           |           |           |
| Auto a noleggio dei dipendenti (medie dimensioni)             |      | 252       | 624       | 1.570     |
| Diesel                                                        |      | 252       | 624       | 1.570     |
| Benzina                                                       |      |           |           |           |
| Altro (specificare, es. Ibrida, CNG, LPG)                     |      |           |           |           |
| Auto a noleggio dei dipendenti (grandi dimensioni)            |      | -         | -         | -         |
| Auto a noleggio dei dipendenti (dimensioni sconosciute)       |      | 794       | 2.280     | -         |
| Diesel                                                        |      | 794       | 2.280     |           |
| Benzina                                                       |      |           |           |           |
| Altro (specificare, es. Ibrida, CNG, LPG)                     |      |           |           |           |
| Totale viaggi di lavoro in auto                               |      | 1.131,00  | 6.554,00  | 6.236,00  |
|                                                               |      |           |           |           |
| Viaggi di lavoro in aereo                                     | u.m. | 2023      | 2022      | 2021      |
| Viaggi aerei di lavoro (domestici: $x < 463$ km)              | km   | 78.015    | 8.026     | 8.288     |
| Economy class                                                 |      | 14.142,88 | 8.026     | 7.657     |
| Business class                                                |      | 63.871,84 | -         | 631       |
| Viaggi aerei di lavoro (corto raggio: $463 \leq x < 1108$ km) |      | 1.276.507 | 204.077   | 90.036    |
| Economy class                                                 |      | 239.280   | 202.450   | 90.036    |
| Business class                                                |      | 1.037.227 | 1.627     | -         |
| Viaggi aerei di lavoro (lungo raggio: $x \geq 1108$ km)       |      | 5.779.083 | 3.699.533 | 1.025.983 |
| Economy class                                                 |      | 3.601.391 | 3.244.280 | 945.225   |
| Business class                                                |      | 2.177.692 | 455.253   | 80.758    |
| Totale viaggi di lavoro in aereo                              |      | 7.133.604 | 3.911.636 | 1.124.307 |

| Viaggi di lavoro in treno              | u.m. | 2023         | 2022   | 2021   |
|----------------------------------------|------|--------------|--------|--------|
| Treni regionali (non ad alta velocità) | km   | 134.530      | 1.149  | 1.692  |
| Treni ad alta velocità                 |      | 1.160.492    | 36.365 | 16.959 |
| Totale viaggi di lavoro in treno       |      | 1.295.021,52 | 37.515 | 18.651 |

## 302-3 – INTENSITÀ ENERGETICA

Tabella 37. Intensità energetica riferita alle società italiane del Gruppo

| Intensità emissiva   | u.m. | 2023  | 2022  | 2021  |
|----------------------|------|-------|-------|-------|
| Unità FTE            | n    | 2075  | 1493  | 2.093 |
| Intensità energetica | GJ/n | 21,55 | 24,86 | 13,99 |

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

Tabella 38. Emissioni Scope 1 riferita alle società italiane del Gruppo<sup>6</sup>

| Intensità emissiva                                         | u.m.               | 2023     | 2022     | 2021   |
|------------------------------------------------------------|--------------------|----------|----------|--------|
| Consumo da fonti non rinnovabili                           | tCO <sub>2</sub> e | 1.303,47 | 1.085,18 | 596,28 |
| Gas naturale (metano)                                      |                    | 96,0     | 160,91   | 172,32 |
| Benzina                                                    |                    | 401,6    | 175,12   | 65,15  |
| Gasolio (Diesel)                                           |                    | 802,4    | 749,15   | 358,81 |
| GPL                                                        |                    | 3,4      | -        | -      |
| Altro (specificare)                                        |                    |          |          |        |
| Consumo da fonti rinnovabili                               |                    | -        | -        | -      |
| Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico 30 Kw       |                    | -        | -        | -      |
| di cui consumata                                           |                    | -        | -        | -      |
| di cui restituita alla rete                                |                    | -        | -        | -      |
| Energia elettrica autoprodotta da eolico 10 Kw             |                    | -        | -        | -      |
| di cui consumata                                           |                    | -        | -        | -      |
| di cui restituita alla rete                                |                    | -        | -        | -      |
| Altro (specificare, ad esempio geotermica, delle biomasse) |                    |          |          |        |
| Energia produzione consumata                               |                    | 1.329,36 | 1.085,18 | 596,28 |

<sup>6</sup> Per il calcolo delle emissioni Scope1 è stato utilizzato il fattore di emissione aggiornato Defra 2023



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<sup>7</sup>

| Emissioni indirette (Location based) (uffici) | u.m.  | 2023     | 2022     | 2021     |
|-----------------------------------------------|-------|----------|----------|----------|
| Energia elettrica                             | tCO2e | 1.666,13 | 1.370,26 | 1.350,17 |

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.  | 2023     | 2022     | 2021     |
|---------------------------------------------|-------|----------|----------|----------|
| Energia elettrica                           | tCO2e | 2.922,93 | 2.422,06 | 2.386,56 |

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.  | 2023 | 2022 | 2021 |
|---------------------------------------------------------|-------|------|------|------|
| Auto a noleggio dei dipendenti (piccole dimensioni)     | tCO2e | 0,1  | 0,50 | 0,64 |
| Diesel                                                  |       | 0,1  | 0,50 | 0,64 |
| Benzina                                                 |       | -    | -    | -    |
| Altro (specificare, es. Ibrida, CNG, LPG)               |       |      |      |      |
| Auto a noleggio dei dipendenti (medie dimensioni)       |       | 0,4  | 0,10 | 0,26 |
| Diesel                                                  |       | 0,4  | 0,10 | 0,26 |
| 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                         |       | 0,5  | 0,61 | 0,90 |

<sup>7</sup> Per il calcolo delle emissioni Scope2 nel 2023 è stato utilizzato il fattore di emissione ISPRA “Italian Greenhouse Gas Inventory 1990-2021 (National Inventory Report 2023)”, differente dal fattore di emissione utilizzato nel 2022 “European Residual Mixes 2022, AIB”

| Viaggi di lavoro in aereo                                     | u.m.  | 2023     | 2022   | 2021   |
|---------------------------------------------------------------|-------|----------|--------|--------|
| Viaggi aerei di lavoro (domestici: $x < 463$ km)              | tCO2e | 19,18    | 1,97   | 2,04   |
| Economy class                                                 |       | 3,48     | 1,97   | 1,88   |
| Business class                                                |       | 15,70    | -      | 0,16   |
| Viaggi aerei di lavoro (corto raggio: $463 \leq x < 1108$ km) |       | 271,09   | 30,94  | 13,60  |
| Economy class                                                 |       | 36,14    | 30,57  | 13,60  |
| Business class                                                |       | 234,95   | 0,37   | -      |
| Viaggi aerei di lavoro (lungo raggio: $x \geq 1108$ km)       |       | 1.466,38 | 674,95 | 174,40 |
| Economy class                                                 |       | 532,54   | 479,73 | 139,77 |
| Business class                                                |       | 933,84   | 195,22 | 34,63  |
| Totale viaggi di lavoro in aereo                              |       | 1.756,65 | 707,87 | 190,04 |

| Viaggi di lavoro in treno              | u.m.  | 2023 | 2022 | 2021 |
|----------------------------------------|-------|------|------|------|
| Treni regionali (non ad alta velocità) | tCO2e | 4,77 | 0,04 | 0,06 |
| Treni ad alta velocità                 |       | 5,18 | 0,16 | 0,08 |
| Totale viaggi di lavoro in treno       |       | 9,95 | 0,20 | 0,14 |

305-4 – INTENSITÀ EMISSIVA

Tabella 42. Intensità emissiva riferita alle società italiane del Gruppo

| Intensità emissiva | u.m.    | 2023 | 2022 | 2021 |
|--------------------|---------|------|------|------|
| Unità prodotte     | n       | 2075 | 1493 | 2093 |
| Intensità emissiva | tCO2e/n | 2,49 | 2,35 | 1,43 |





303-3 – PRELIEVO IDRICO

Tabella 43. Prelievi idrici riferiti alle società italiane del Gruppo

| Prelievi di acqua per fonte                                              | u.m.      | 2023          |                      | 2022          |                      | 2021          |                      |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|----------------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------|
|                                                                          |           | 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                                         |           | 19.845        | -                    | 16.030        | -                    | 15.719        | -                    |
| di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)              |           | 19.845        |                      | 16.030        |                      | 15.719        |                      |
| di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali) |           | -             |                      |               |                      |               |                      |
| Prelievi idrici totali                                                   |           | 19.845        | -                    | 16.030        | -                    | 15.719        | -                    |
| di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)              |           | 19.845        | -                    | 16.030        | -                    | 15.719        | -                    |
| 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.      | 2023          |                      | 2022          |                      | 2021          |                      |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|----------------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------|
|                                                                          |           | 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                                                    | Megalitri | -             | -                    | -             | -                    | -             | -                    |
| - Acque sotterranee (pozzi per irrigazione)                              |           | -             | -                    | -             | -                    | -             | -                    |
| - Acqua di mare                                                          |           | -             | -                    | -             | -                    | -             | -                    |
| - Acqua prodotta                                                         |           | -             | -                    | -             | -                    | -             | -                    |
| - Risorse idriche di terze parti                                         |           | 14.716        | -                    | 10.175        | -                    | 9.597         | -                    |
| di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)              |           | 14.716        |                      | 10.175        |                      | 9.597         |                      |
| di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali) |           |               |                      |               |                      |               |                      |
| Scarichi idrici totali                                                   |           | 14.716        | -                    | 10.175        | -                    | 9.597         | -                    |
| di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)              |           | 14.716        | -                    | 10.175        | -                    | 9.597         | -                    |
| 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. | 2023          |                      | 2022          |                      | 2021          |                      |
|--------------------------------------------------------------------------|------|---------------|----------------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------|
|                                                                          |      | Tutte le aree | Aree a stress idrico | Tutte le aree | Aree a stress idrico | Tutte le aree | Aree a stress idrico |
| Società Italiane                                                         |      |               |                      |               |                      |               |                      |
| Prelievi idrici totali                                                   | m³   | 19.845        | -                    | 16.030        | -                    | 15.719        | 15.719               |
| di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)              |      | 19.845        | -                    | 16.030        | -                    | 15.719        | 15.719               |
| di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali) |      |               |                      |               |                      |               |                      |
| Scarichi idrici totali                                                   |      | 14.716        | -                    | 10.175        | -                    | 9.597         | 9.597                |
| di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)              |      | 14.716        | -                    | 10.175        | -                    | 9.597         | 9.597                |
| di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali) |      |               |                      |               |                      |               |                      |
| Consumo di acqua totale                                                  |      | 5.129         | -                    | 5.855         | -                    | 6.122         | 6.122                |
| di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)              |      | 5.129         | -                    | 5.855         | -                    | 6.122         | 6.122                |
| 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.          | 2023          |                      | 2022          |                      | 2021          |                      |
|------------------------------------|---------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------|
|                                    |               | Tutte le aree | Aree a stress idrico | Tutte le aree | Aree a stress idrico | Tutte le aree | Aree a stress idrico |
| Società Italiane                   |               |               |                      |               |                      |               |                      |
| Totale acqua consumata             | Megalitri     | 5.129         | -                    | 5.855         | -                    | 6.122         | -                    |
| Numero totale medio dei lavoratori | n.            | 2.075         | -                    | 126.199       | -                    | 93.996        | -                    |
| Consumo di acqua per lavoratore    | Megalitri /n. | 2,472         | -                    | 0,46          | -                    | 0,065         | -                    |



## 204-1 – PROPORZIONE DI SPESA VERSO FORNITORI LOCALI

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

| Region  | 2023   | 2022   |
|---------|--------|--------|
| Italia  | 93,55% | 94,62% |
| Europa  | 98,76% | 98,70% |
| Asia    | 96,82% | 97,32% |
| America | 96,82% | 94,99% |
| Africa  | NA     | 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).

## 308-1 E 414-1 – NUOVI FORNITORI VALUTATI SECONDO CRITERI AMBIENTALI E SOCIALI

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

| Region                                                        | u.m | 2023 |
|---------------------------------------------------------------|-----|------|
| Nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali e sociali | n.  | 46   |
| Totale nuovi fornitori delle società italiana                 |     | 129  |
| Nuovi fornitori valutati sul totale                           | %   | 36%  |



# 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 2023 |
| GRI 1 utilizzato                   | GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021                                                                                                     |
| Standard di settore GRI pertinenti | N/A                                                                                                                                               |

| GRI STANDARD                                          | DISCLOSURE | DESCRIZIONE                                                                    | PAGINA<br>DI RIFERIMENTO | OMISSIONI        |         |             |
|-------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------|---------|-------------|
|                                                       |            |                                                                                |                          | REQUISITI OMESSI | RAGIONE | SPIEGAZIONE |
| GRI 2 -<br>Informative<br>Generali -<br>versione 2021 | 2-1        | Dettagli organizzativi                                                         | 110                      |                  |         |             |
|                                                       | 2-2        | Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione      | 107                      |                  |         |             |
|                                                       | 2-3        | Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto                      | 106                      |                  |         |             |
|                                                       | 2-4        | Revisione delle informazioni                                                   | 115-122                  |                  |         |             |
|                                                       | 2-5        | Assurance esterna                                                              | 107                      |                  |         |             |
|                                                       | 2-6        | Attività, catena del valore e altri rapporti di business                       | 6-7-8-9-50-51-52-53      |                  |         |             |
|                                                       | 2-7        | Dipendenti                                                                     | 111                      |                  |         |             |
|                                                       | 2-8        | Lavoratori non dipendenti                                                      | 113                      |                  |         |             |
|                                                       | 2-9        | Struttura e composizione della governance                                      | 10-11-15-16-17           |                  |         |             |
|                                                       | 2-10       | Nomina e selezione del massimo organo di governo                               | 10-11                    |                  |         |             |
|                                                       | 2-11       | Presidente del massimo organo di governo                                       | 10-11                    |                  |         |             |
|                                                       | 2-12       | Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti | 16                       |                  |         |             |
|                                                       | 2-13       | Delega di responsabilità per la gestione di impatti                            | 16                       |                  |         |             |
|                                                       | 2-14       | Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità     | 16                       |                  |         |             |



| GRI STANDARD                                          | DISCLOSURE | DESCRIZIONE                                                      | PAGINA<br>DI RIFERIMENTO                                                                                                                | OMISSIONI        |         |                                           |
|-------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------|-------------------------------------------|
|                                                       |            |                                                                  |                                                                                                                                         | REQUISITI OMESSI | RAGIONE | SPIEGAZIONE                               |
| GRI 2 -<br>Informative<br>Generali -<br>versione 2021 | 2-15       | Conflitti d'interesse                                            | 36                                                                                                                                      |                  |         |                                           |
|                                                       | 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              | 16                                                                                                                                      |                  |         |                                           |
|                                                       | 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                               | 71                                                                                                                                      |                  |         |                                           |
|                                                       | 2-20       | Procedura di determinazione della retribuzione                   | 71                                                                                                                                      |                  |         |                                           |
|                                                       | 2-21       | Rapporto di retribuzione totale annuale                          |                                                                                                                                         |                  |         | Dato sottoposto a vincolo di riservatezza |
|                                                       | 2-22       | Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile            | 3                                                                                                                                       |                  |         |                                           |
|                                                       | 2-23       | Impegno in termini di policy                                     | 37-72-101                                                                                                                               |                  |         |                                           |
|                                                       | 2-24       | Integrazione degli impegni in termini di policy                  | 28-29-30-31-32                                                                                                                          |                  |         |                                           |
|                                                       | 2-25       | Processi volti a rimediare gli impatti negativi                  | 28-29-30-31-32                                                                                                                          |                  |         |                                           |
|                                                       | 2-26       | Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni | 36-63                                                                                                                                   |                  |         |                                           |
|                                                       | 2-27       | Conformità a leggi e regolamenti                                 | Non sono emersi casi di non conformità a leggi e regolamenti                                                                            |                  |         |                                           |
|                                                       | 2-28       | Appartenenza ad associazioni                                     | 12-13-33                                                                                                                                |                  |         |                                           |
|                                                       | 2-29       | Approccio al coinvolgimento degli stakeholder                    | 18-19                                                                                                                                   |                  |         |                                           |
|                                                       | 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<br>materiali -<br>versione 2021          | 3-1        | Processo di determinazione dei temi materiali                    | 20-21-22                                                                                                                                |                  |         |                                           |
|                                                       | 3-2        | Elenco di temi materiali                                         | 21                                                                                                                                      |                  |         |                                           |

| GRI STANDARD                           | DISCLOSURE | DESCRIZIONE                                                                                    | PAGINA<br>DI RIFERIMENTO                               | OMISSIONI        |         |             |
|----------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------|---------|-------------|
|                                        |            |                                                                                                |                                                        | REQUISITI OMESSI | RAGIONE | SPIEGAZIONE |
| ETICA DEL BUSINESS E ANTICORRUZIONE    |            |                                                                                                |                                                        |                  |         |             |
| GRI 3 - Temi materiali - versione 2021 | 3-3        | Gestione dei temi materiali                                                                    | 35-36-37-38-39                                         |                  |         |             |
| GRI 201: Performance economiche 2016   | 201-1      | Valore economico diretto generato e distribuito                                                | 110                                                    |                  |         |             |
| GRI 205: Anticorruzione 2016           | 205-3      | Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese                                            | Nel 2023 non sono stati rilevati episodi di corruzione |                  |         |             |
| CONSUMI ENERGETICI                     |            |                                                                                                |                                                        |                  |         |             |
| GRI 3 - Temi materiali - versione 2021 | 3-3        | Gestione dei temi materiali                                                                    | 101-102-103-104                                        |                  |         |             |
|                                        | 302-1      | Energia consumata all'interno dell'organizzazione                                              | 122                                                    |                  |         |             |
|                                        | 302-2      | Energia consumata al di fuori dell'organizzazione – Categoria “Viaggi d'affari”                | 123                                                    |                  |         |             |
|                                        | 302-3      | Intensità energetica                                                                           | 124                                                    |                  |         |             |
|                                        | 303-3      | Prelievo idrico                                                                                | 127                                                    |                  |         |             |
|                                        | 303-4      | Scarico idrico                                                                                 | 127                                                    |                  |         |             |
|                                        | 303-5      | Consumo idrico                                                                                 | 128                                                    |                  |         |             |
| CARBON FOOTPRINT                       |            |                                                                                                |                                                        |                  |         |             |
|                                        | 3-3        | Gestione dei temi materiali                                                                    | 101-102-103-104                                        |                  |         |             |
|                                        | 305-1      | Emissioni dirette di GHG (Scope 1)                                                             | 124                                                    |                  |         |             |
|                                        | 305-2      | Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)                                     | 125                                                    |                  |         |             |
|                                        | 305-3      | Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3) – Categoria “Viaggi d'affari” | 125                                                    |                  |         |             |
|                                        | 305-4      | Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)                                         | 126                                                    |                  |         |             |



| GRI STANDARD                                               | DISCLOSURE | DESCRIZIONE                                                                                                                 | PAGINA<br>DI RIFERIMENTO   | OMISSIONI        |         |             |
|------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------|---------|-------------|
|                                                            |            |                                                                                                                             |                            | REQUISITI OMESSI | RAGIONE | SPIEGAZIONE |
| SUPPLY CHAIN                                               |            |                                                                                                                             |                            |                  |         |             |
|                                                            | 3-3        | Gestione dei temi materiali                                                                                                 | 44-45-46                   |                  |         |             |
|                                                            | 204-1      | Proporzione di spesa verso i fornitori locali                                                                               | 129                        |                  |         |             |
|                                                            | 308-1      | Nuovi fornitori valutati secondo i criteri ambientali                                                                       | 129                        |                  |         |             |
|                                                            | 414-1      | Nuovi fornitori valutati secondo i criteri ambientali                                                                       | 129                        |                  |         |             |
| INVESTIMENTO IN TALENTI, FORMAZIONE E PROGETTI DI SVILUPPO |            |                                                                                                                             |                            |                  |         |             |
|                                                            | 3-3        | Gestione dei temi materiali                                                                                                 | 69-70-74-75-76-77-78-79-80 |                  |         |             |
|                                                            | 401-1      | Nuove assunzioni e turnover                                                                                                 | 113                        |                  |         |             |
|                                                            | 404-1      | Ore medie di formazione annua                                                                                               | 115                        |                  |         |             |
|                                                            | 404-3      | Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo                         | 118                        |                  |         |             |
| WELLBEING E HEALTH & SAFETY                                |            |                                                                                                                             |                            |                  |         |             |
|                                                            | 3-3        | Gestione dei temi materiali                                                                                                 | 81-82-83                   |                  |         |             |
|                                                            | 403-1      | Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro                                                                     | 83-84-85                   |                  |         |             |
|                                                            | 403-2      | Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti                                             | 83-84-85                   |                  |         |             |
|                                                            | 403-3      | Servizi di medicina del lavoro                                                                                              | 83-84-85                   |                  |         |             |
|                                                            | 403-4      | Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro                   | 83-84-85                   |                  |         |             |
|                                                            | 403-5      | Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro                                                       | 83-84-85                   |                  |         |             |
|                                                            | 403-6      | Promozione della salute dei lavoratori                                                                                      | 83-84-85                   |                  |         |             |
|                                                            | 403-7      | Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali | 83-84-85                   |                  |         |             |
|                                                            | 403-8      | Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro                                            | 83-84-85                   |                  |         |             |
|                                                            | 403-9      | Infortuni sul lavoro                                                                                                        | 115                        |                  |         |             |

| GRI STANDARD                                                        | DISCLOSURE | DESCRIZIONE                                                                                          | PAGINA<br>DI RIFERIMENTO                                | OMISSIONI        |         |             |
|---------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------|---------|-------------|
|                                                                     |            |                                                                                                      |                                                         | REQUISITI OMESSI | RAGIONE | SPIEGAZIONE |
| DIVERSITY & INCLUSION                                               |            |                                                                                                      |                                                         |                  |         |             |
|                                                                     | 3-3        | Gestione dei temi materiali                                                                          | 72-73                                                   |                  |         |             |
|                                                                     | 405-1      | Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti                                              | 119                                                     |                  |         |             |
|                                                                     | 405-2      | Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini                        | 120                                                     |                  |         |             |
| SUPPORTO ALLE COMUNITÀ LOCALI E ASSOCIAZIONI                        |            |                                                                                                      |                                                         |                  |         |             |
|                                                                     | 3-3        | Gestione dei temi materiali                                                                          | 87-88-89-90-91-92-93-94-95-96-97-98-99                  |                  |         |             |
| INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE                                      |            |                                                                                                      |                                                         |                  |         |             |
|                                                                     | 3-3        | Gestione dei temi materiali                                                                          | 65-66-67-88-89                                          |                  |         |             |
| AFFIDABILITÀ E QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEI CONSUMATORI |            |                                                                                                      |                                                         |                  |         |             |
|                                                                     | 3-3        | Gestione dei temi materiali                                                                          | 59-60-61-62-63-64                                       |                  |         |             |
|                                                                     | 417-3      | Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing                                        | Nel 2023 non sono stati rilevati casi di non conformità |                  |         |             |
| CYBERSECURITY                                                       |            |                                                                                                      |                                                         |                  |         |             |
|                                                                     | 3-3        | Gestione dei temi materiali                                                                          | 42-43                                                   |                  |         |             |
|                                                                     | 418-1      | Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti | Nel 2023 non sono stati rilevati casi di non conformità |                  |         |             |
| BUSINESS CONTINUITY                                                 |            |                                                                                                      |                                                         |                  |         |             |
|                                                                     | 3-3        | Gestione dei temi materiali                                                                          | 49                                                      |                  |         |             |



