Crif S.p.A.

Report di sostenibilità al 31 dicembre 2024

(con relativa relazione della società di revisione)

KPMG S.p.A.

25 giugno 2025

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

Relazione della società di revisione indipendente sul report di sostenibilità

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

Siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") del report di sostenibilità del Gruppo Crif (di seguito anche "il Gruppo") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024.

Responsabilità degli Amministratori per il report di sostenibilità

Gli Amministratori della Crif S.p.A. sono responsabili per la redazione del report 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 report 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 il Principio Internazionale sulla Gestione della Qualità (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 report 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*

KPMG S.p.A.
è una società per azioni
di diritto italiano
e fa parte del network KPMG
di entità indipendenti affiliate a
KPMG International Limited,
società di diritto inglese

Ancona Bari Bergamo
Bologna Bolzano Brescia
Catania Como Firenze Genova
Lecce Milano Napoli Novara
Padova Palermo Parma Perugia
Pescara Roma Torino Treviso
Trieste Varese Verona

Società per azioni
Capitale sociale
Euro 10.415.500,00 i.v.
Registro Imprese Milano Monza Brianza Lodi
e Codice Fiscale N. 00709600159
R.E.A. Milano N. 512867
Partita IVA 00709600159
VAT number IT00709600159
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25
20124 Milano MI ITALIA

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 report 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 report 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 report 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 report 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 paragrafo Dati e indicatori del report 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 report 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 report di sostenibilità.

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

- a livello di Società 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, divisioni e siti Crif S.p.A., Crif Services S.p.A., Cribis Credit Management S.r.l., Teleservice S.r.l., Cribis 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.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il report di sostenibilità del Gruppo Crif relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI *Standards*.

Bologna, 25 giugno 2025

KPMG S.p.A.

Davide Stabellini
Socio

Report di Sostenibilità 2024

CRIF
Together to the next level

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 L'adesione a iniziative internazionali di settore

GOVERNANCE

12 Corporate Governance

15 Gestione degli impatti ESG
19 Analisi di materialità e stakeholder engagement
28 CRIF ESG Strategy
36 I riconoscimenti e il network ESG

38 Etica e integrità nella condotta del Business

42 La tutela dei diritti umani
43 Il contrasto alla corruzione e all'antiriciclaggio
45 Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi
47 La tutela della sicurezza delle informazioni
49 La gestione responsabile della catena di fornitura

52 Dati, analytics e modelli AI: guidare la trasformazione sostenibile

54 L'ascolto dei clienti: garantire qualità, sicurezza e business continuity
55 Tomorrow Speaks 2024: l'intelligenza artificiale e la potenza dei dati al servizio di una finanza customer-centrica
56 L'ESG journey: creare modelli per favorire l'integrazione dei fattori ESG
60 Il ruolo attivo di CRIF nella diffusione della cultura della sostenibilità
63 Favorire l'accesso al credito: i servizi per i consumatori
69 INNOVECOS: foster & accelerate innovation

PERSONE

72 Investire nello sviluppo e nel benessere delle risorse umane

75 Diversity & Inclusion: le pari opportunità, il driver dei processi HR
78 CRIF Global Talent Acquisition: processo di selezione e onboarding
81 La valorizzazione dei talenti: sviluppo e retention
85 Formazione e sviluppo delle competenze
86 Welfare e Wellbeing
Il sistema di gestione per la salute e sicurezza dei dipendenti

COMUNITÀ

92 Promuovere la crescita della comunità e del territorio

94 BOOM: un hub in continua evoluzione ed espansione
97 Promuovere l'educazione e l'inclusione finanziaria
101 I progetti locali sostenuti nel 2024

AMBIENTE

106 Il monitoraggio e la riduzione degli impatti ambientali

110 Green for mobility

111 Nota metodologica

115 Dati e indicatori

136 GRI Content Index

Lettera agli stakeholder

Cari Stakeholders,

come sottolineato durante la 29° Conferenza delle Parti (COP29) tenutasi nel 2024, il **ruolo della finanza nel contesto attuale**, caratterizzato ormai da cinque anni da scenari macroeconomici globali e normativi complessi ed in rapido cambiamento, **è fondamentale per favorire la transizione green.**

L'accesso al credito e agli investimenti consente di implementare infrastrutture e soluzioni sostenibili volti alla mitigazione del cambiamento climatico. Il settore finanziario è chiamato sempre più ad integrare i rischi climatici nelle proprie decisioni di investimento, al fine di orientare i flussi finanziari verso attività più resilienti e sostenibili. Ciò **ci rende ancor più consapevoli della responsabilità della nostra azienda e della nostra mission: "empower knowledge to generate economic e social value".**

La nostra missione è duplice: da un lato, **favoriamo l'inclusione finanziaria** dei nostri consumatori, facilitando l'accesso al credito. Dall'altro, ci poniamo come partner strategico per **clienti, imprese, player finanziari e organizzazioni**, guidandoli attivamente nel processo di transizione sostenibile. Lo facciamo grazie al nostro **patrimonio informativo** e all'impiego di **modelli avanzati e soluzioni innovative** che ci consentono di predire i rischi fisici e di transizione ecologica, in linea con le più recenti politiche ESG europee.

Quest'approccio volto alla costruzione di una solida base per favorire il processo di transizione sostenibile, nonostante l'attuale incertezza dello scenario normativo europeo dal punto di vista ESG, è fondamentale anche per la nostra azienda. Il consolidamento della nostra **Corporate Governance**, grazie all'istituzione di un **Comitato Sostenibilità** e di un **Comitato Pari Opportunità**, è stato cruciale per integrare la corretta gestione degli impatti e dei rischi **ESG**. Questo assetto ci ha permesso di monitorare efficacemente il percorso **ESG** dell'azienda, verificando periodicamente l'implementazione delle azioni e politiche strategiche necessarie al raggiungimento degli obiettivi delineati nella **CRIF ESG Strategy, il Piano di Sostenibilità 2023-2025** che definisce per ciascun **pillar ESG** target di breve, medio e lungo periodo e il cui avanzamento per il 2024 è dettagliato nel presente Report.

Nel corso del 2024, un importante traguardo è stato l'ottenimento della **Certificazione di Parità di Genere PdR 125:2022**, a riprova dell'impegno dell'azienda nella promozione dei principi di **diversità, equità e inclusione**. L'applicazione di tali principi si manifesta non solo tramite le policy implementate dall'azienda, ma anche grazie a un approccio **data-driven** e all'adozione di procedure strutturate per la misurazione di indicatori chiave relativi a tutti i processi HR, con un focus specifico sulle promozioni e le politiche retributive.

Questo traguardo non rappresenta per noi un punto di arrivo, ma ci spinge sempre più a lavorare su una People Strategy il cui driver fondamentale è la promozione delle pari opportunità, assicurando che tutte le persone abbiano le stesse possibilità di sviluppo di carriera all'interno dell'azienda, creando un ambiente di lavoro inclusivo e sostenibile. In quest'ottica nel corso del 2025 il Comitato Pari Opportunità verrà esteso a livello Global, includendo membri provenienti dal contesto internazionale, rafforzando così le azioni di presidio e monitoraggio.

Al fine di gestire gli impatti ambientali generati dai nostri processi e monitorare le emissioni prodotte dalle nostre attività operative, nel 2024 abbiamo esteso l'attestazione ISO 14064 ad alcune delle nostre sedi estere europee, con l'obiettivo di raggiungere un monitoraggio globale e sviluppare un piano di transizione per ridurre le nostre emissioni.

Guardando al futuro, forti dei progressi compiuti nel 2024 in termini di inclusione e sostenibilità ambientale, ribadiamo la centralità della nostra mission nel guidare le nostre azioni. I traguardi raggiunti ci spingono a intensificare gli sforzi per favorire una transizione green inclusiva. Siamo convinti che, attraverso la condivisione della conoscenza e lo sviluppo di soluzioni innovative, potremo continuare a generare valore per i nostri stakeholder e a contribuire attivamente alla costruzione di un futuro più sostenibile per tutti.

Buona lettura,

Carlo Gherardi
CEO CRIF

Highlights

€ 854,983 mln
valore economico generato

di cui il **39,7%** distribuito ai fornitori
e **39%** distribuito ai dipendenti

1,772 mln
distribuiti alla comunità

4.792
dipendenti
nel Mondo

48%
donne nella
popolazione aziendale

96%
contratti a tempo
indeterminato

93.805
ore di formazione
erogate

6
paesi hanno ottenuto la
certificazione ISO 14064
Carbon Footprint

2.098 Gj
di energia autoprodotta
da fotovoltaico

95%
dello spending medio delle società
CRIF globali 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 6.600 professionisti operanti in più di 85 società del Gruppo, oggi oltre **10.500 banche e istituti finanziari, 450 assicurazioni, 90.000 imprese e 1.000.000 di consumatori** nel mondo utilizzano i servizi CRIF.

10.500+
Banche e istituti finanziari

450
Assicurazioni

90.000
Imprese

1.000.000
Consumatori

I valori e la mission: together to the next level

Fin dalla sua nascita, CRIF ha utilizzato i dati e le informazioni in suo possesso, per ampliare l'accesso al credito per aziende e individui. Ogni decisione aziendale è sempre stata guidata dalla volontà di generare un impatto positivo sulla società e questo impegno in ambito Corporate Social Responsibility è riflesso anche nel suo purpose e nei valori aziendali.

Innovazione, continua ricerca di qualità e di nuove opportunità, spirito di collaborazione, dedizione e passione sono i pilastri su cui si fondano i nostri valori a sottolineare il focus dell'azienda verso i 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.

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 mercat**o.

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.

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

Il business

Information

- Credit bureau & data pool
- Business Information
- Marketing services
- ESG services & information
- Turnkey 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
- Credit, risk & digital 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 capabilities 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 & fraud prevention services
- Customer Journey as a service
- Customer engagement & business development

CRIF supporta i clienti in tutto il mondo nei processi di digital trasformation 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.

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.

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

CFIR è socio costituente **IIA**, l'associazione che **unisce tutte le aziende e i professionisti fautori di un processo di applicazione massiva delle nuove tecnologie all'industria assicurativa italiana.**

RICS

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

SME Finance Forum

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

WOA – World of Open Account

CRIF è un membro fondatore del **WOA**, la community Peer-to-Peer che rappresenta il punto di incontro per tutti i players nell'ecosistema dell'Open Account Finance. Woa è una realtà collaborativa in cui aziende e professionisti possono **condividere competenze e conoscenze per sviluppare attività commerciali, esporre le loro esperienze, proporre spunti 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.

Corporate Governance

Il Gruppo si configura come una realtà articolata la cui solidità finanziaria e la stabilità sono garantite da una struttura azionaria ben definita. Il 90% del capitale è detenuto nelle mani dei soci fondatori e del management, assicurando un forte legame con la visione e la gestione aziendale, mentre il restante 10% è detenuto da istituti di credito di rilievo, tra cui spiccano tre banche di livello internazionale che hanno scelto di investire nel Gruppo fin dagli anni '90: BNL-BNP Paribas, Deutsche Bank e Banco Popolare, quest'ultima rappresentante la maggiore banca popolare italiana.

La struttura di Corporate Governance adottata dal Gruppo segue il sistema tradizionale/ordinario, che prevede una chiara ripartizione delle competenze tra i seguenti organi:

L'ASSEMBLEA DEI SOCI

Rappresenta l'organo deliberativo di primaria importanza nella struttura di una società per azioni. In tale sede, si concretizza la volontà della società stessa attraverso l'esercizio delle funzioni deliberative, conformemente alle disposizioni di legge e alle previsioni statutarie. L'Assemblea è investita del potere di assumere decisioni inerenti a materie di rilevanza strategica e finanziaria, quali l'approvazione del bilancio d'esercizio, la distribuzione degli utili e le modifiche statutarie.

Le deliberazioni assembleari sono adottate mediante votazione, nel rispetto dei quorum previsti dalla legge e dallo statuto sociale. Inoltre, l'Assemblea provvede alla nomina dei 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. Inoltre, il CdA esercita la funzione di rappresentanza legale della società nei confronti di terzi, assumendo un ruolo cruciale nella definizione delle politiche aziendali e nella tutela degli interessi della società.

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 dieci 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

L'organo 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.

UOMINI **7** (78%)

DONNE **2** (22%)

ETÀ <50 **0** (0%)

ETÀ >50 **9** (100%)

COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale rappresenta l'organo di vigilanza interno della società, preposto al controllo sull'osservanza della legge e dello statuto, nonché sulla corretta amministrazione della società. Le sue funzioni principali consistono nel monitorare la gestione aziendale, verificare l'adeguatezza dei sistemi di controllo interno e garantire la trasparenza e la correttezza delle informazioni finanziarie. Il Collegio Sindacale è composto da cinque membri, distinti in tre sindaci effettivi e due sindaci supplenti, nominati dall'Assemblea dei Soci per un mandato triennale, con possibilità di rielezione. Il Collegio Sindacale è stato rinnovato a maggio 2024.

SOCIETÀ DI REVISIONE

La Società incaricata della revisione legale dei conti svolge un ruolo fondamentale nel sistema di controllo della società, essendo tenuta per legge a verificare la regolare tenuta della contabilità e la corretta rilevazione dei fatti di gestione nelle scritture contabili. Le sue responsabilità comprendono anche la verifica della conformità del bilancio d'esercizio e consolidato alle norme che ne disciplinano la redazione.
Inoltre, la Società di Revisione deve assicurare la rappresentazione corretta e veritiera della situazione patrimoniale e finanziaria, nonché del risultato economico dell'esercizio, esprimendo un giudizio indipendente 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.

Gestione degli **impatti ESG**

La presenza di un sistema di Governance dedicato alla supervisione e alla gestione delle tematiche ESG a livello globale è fondamentale per la piena integrazione della sostenibilità nel business aziendale.

In CRIF la gestione degli impatti e dei processi decisionali legati ai temi di responsabilità sociale e ambientale sono presidiati da due Comitati: il Comitato Sostenibilità, nato con l'obiettivo di guidare e supervisionare il percorso intrapreso dall'azienda 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, A fianco dei Comitati, è presente il network dei Global Sustainability Ambassador, una rete composta da colleghi fortemente motivati e sensibili rispetto le tematiche ESG provenienti da differenti Paesi in cui l'azienda opera e nata con l'obiettivo di coinvolgere i dipendenti nelle attività di sostenibilità promosse dall'azienda, sia a livello locale che corporate.

La gestione della Governance di Sostenibilità è supportata dalla presenza del team ESG, il quale svolge ruoli operativi chiave tra cui il coordinamento e l'avvio di progetti, azioni ed iniziative nell'ambito sostenibilità, il monitoraggio degli obiettivi della CRIF ESG Strategy, il coinvolgimento delle unità operative coinvolte nei processi di sostenibilità e la predisposizione e redazione del Report di Sostenibilità.

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 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

Nel corso del 2024 il Comitato Sostenibilità ha svolto un ruolo chiave nell'indirizzare il percorso ESG dell'azienda, anche alla luce dei cambiamenti del contesto normativo in materia di sostenibilità, monitorando periodicamente sull'implementazione delle azioni e delle politiche necessarie per il perseguimento degli obiettivi di sostenibilità definiti.

40%

membri di genere femminile

COMITATO PARI OPPORTUNITÀ

Il Comitato Pari Opportunità è l'organo deputato a promuovere la diffusione di una cultura inclusiva e a garantire il perseguimento, il raggiungimento e il mantenimento degli obiettivi di inclusività ed equità di genere, attraverso l'implementazione di politiche e di iniziative concrete e attraverso un sistema di monitoraggio di KPI con focus specifico sulle politiche retributive e di valutazione delle performance.

Il Comitato assicura il corretto presidio e monitoraggio del Sistema di Parità di Genere, in linea con quanto previsto dalla Prassi UNI/PdR 125:2022. certificazione ottenuta dalle sei società italiane del Gruppo CRIF nel corso del 2024. La certificazione testimonia l'impegno dell'azienda nel rispetto e nella promozione dei principi di diversità, equità ed inclusione, i quali trovano una concreta applicazione, non solo attraverso le policy implementate dall'azienda, ma anche grazie alla presenza di procedure strutturate di misurazione, rendicontazione e valutazione di indicatori che afferiscono a differenti aree, tra cui i processi HR, l'equità remunerativa, la tutela della genitorialità e la conciliazione vita-lavoro.

L'approccio data-driven consente non solo di rispettare lo standard di riferimento, ma di rilevare insight fondamentali soprattutto per la costruzione ed il mantenimento di un ambiente di lavoro in cui ogni persona si senta valorizzata e rispettata, ciascuno secondo le proprie peculiarità.

Il Comitato Pari Opportunità si incontra quadrimestralmente ed è composto da **6 membri, di cui il 67% di genere femminile**. Le principali funzioni del Comitato sono:

- presidio e monitoraggio del Sistema di Parità di Genere;
- gestione e monitoraggio delle tematiche legate all'inclusione, alla parità di genere
- Monitoraggio dei KPI, accettazione e revisione periodica delle policy e di tutte le procedure riconducibili al tema della Parità di genere;
- Redazione ed approvazione del Piano Strategico inclusivo degli obiettivi di breve/ medio/lungo termine legati alla parità di genere;
- implementazione di best practice ed eventuali iniziative legate al tema delle pari opportunità
- diffusione della Politica per la Parità di Genere all'interno della popolazione aziendale

Con l'obiettivo di creare una Corporate Governance che tenga in considerazione gli aspetti culturali di ogni Paese in cui CRIF opera, nel corso del 2025 il Comitato Pari Opportunità verrà esteso a livello Global, includendo membri provenienti dal contesto internazionale.

L'estensione del Comitato a livello Corporate consentirà di sviluppare iniziative strategiche a livello globale, rafforzando le azioni di presidio e monitoraggio per il perseguimento di un obiettivo comune, senza tuttavia perdere di vista le specificità e le necessità locali.

67%

membri di genere femminile

GLOBAL SUSTAINABILITY AMBASSADOR

La rete dei Global Sustainability Ambassador è il network globale di CRIF nato nel 2022 con l'obiettivo di promuovere all'interno dell'azienda una cultura della sostenibilità, attraverso iniziative di engagement che coinvolgano i dipendenti, affinché tutti si possano sentire parte attiva del percorso intrapreso dall'azienda e dare concretezza alla CRIF ESG Strategy a livello Corporate.

Ad oggi la rete è composta da 34 Sustainability Ambassador provenienti da 20 Paesi in cui CRIF è presente.

34

Ambassador

20

Paesi di provenienza

Nel 2024 il network si è consolidato e sono stati lanciati due importanti progetti:

Communication Campaign Project:

il progetto ha visto il lancio di una campagna di comunicazione interna, finalizzata ad accrescere la visibilità della rete dei Global Sustainability Ambassador in azienda e a valorizzarne il contributo. Nell'ambito di questa campagna gli Ambassador hanno avuto l'opportunità di presentarsi, descrivendo il proprio ruolo in azienda e le motivazioni che li hanno spinti a partecipare all'iniziativa.

Parallelamente, è stato attivato un canale di comunicazione diretto tra gli Ambassador e i dipendenti, al fine di promuovere lo scambio di idee e di contributi significativi sui temi ESG.

Sustainability Engagement Survey:

a Luglio 2024 l'azienda ha condotto la prima Sustainability Survey rivolta a tutta la popolazione aziendale, con l'obiettivo di comprendere il punto di vista dei dipendenti in merito alle tematiche ESG e di raccogliere suggerimenti per indirizzare future iniziative a livello globale e locale.

Dall'analisi dei risultati è emerso un action plan, sviluppato con il fondamentale contributo dei e Global Sustainability Ambassador, le cui iniziative verranno attuate nel corso del 2025.

IL TEAM ESG

Le attività operative legate alla sostenibilità e di coordinamento dei Comitati 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 alle nuove normative europea in materia di sostenibilità
- Il coordinamento operativo del Comitato Sostenibilità e della rete di Global Sustainability Ambassador e del Comitato Pari Opportunità
- Attività di stakeholder engagement

Analisi di materialità e Stakeholder engagement

All’interno del contesto in cui CRIF opera, lo scambio, il dialogo attivo e la collaborazione con gli stakeholder, sia interni che esterni, sono fondamentali per cogliere i cambiamenti, le aspettative e le richieste del mercato.

Il confronto continuo attraverso canali di comunicazione e di ingaggio diversificati e integrati nelle attività aziendali consente di:

- identificare rischi e opportunità legati a tematiche rilevanti con impatti economici, sociali e ambientali, diretti o indiretti, sulle attività del Gruppo;
- Instaurare sinergie per orientare la strategia di sostenibilità e le iniziative ESG dell’azienda

MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER E DELLE MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO

Dipendenti e Top Management

- 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
- Colloquio 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
- Incontri periodici con il Comitato Sostenibilità e Pari Opportunità

Clienti, consumatori & Partner

- Survey di Customer Satisfaction rivolta a clienti Banca e Impresa
- Eventi dedicati ai clienti (Es. Finance meeting)
- Canali di assistenza dedicati (web chat, operatore call center, sportello URP)
- Questionario di soddisfazione rivolto ai Consumatori presente sul sito CRIF
- Account Linkedin Corporate
- Iniziative di awereness per favorire inclusione finanziaria
- Programmi di Open Innovation

Fornitori

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

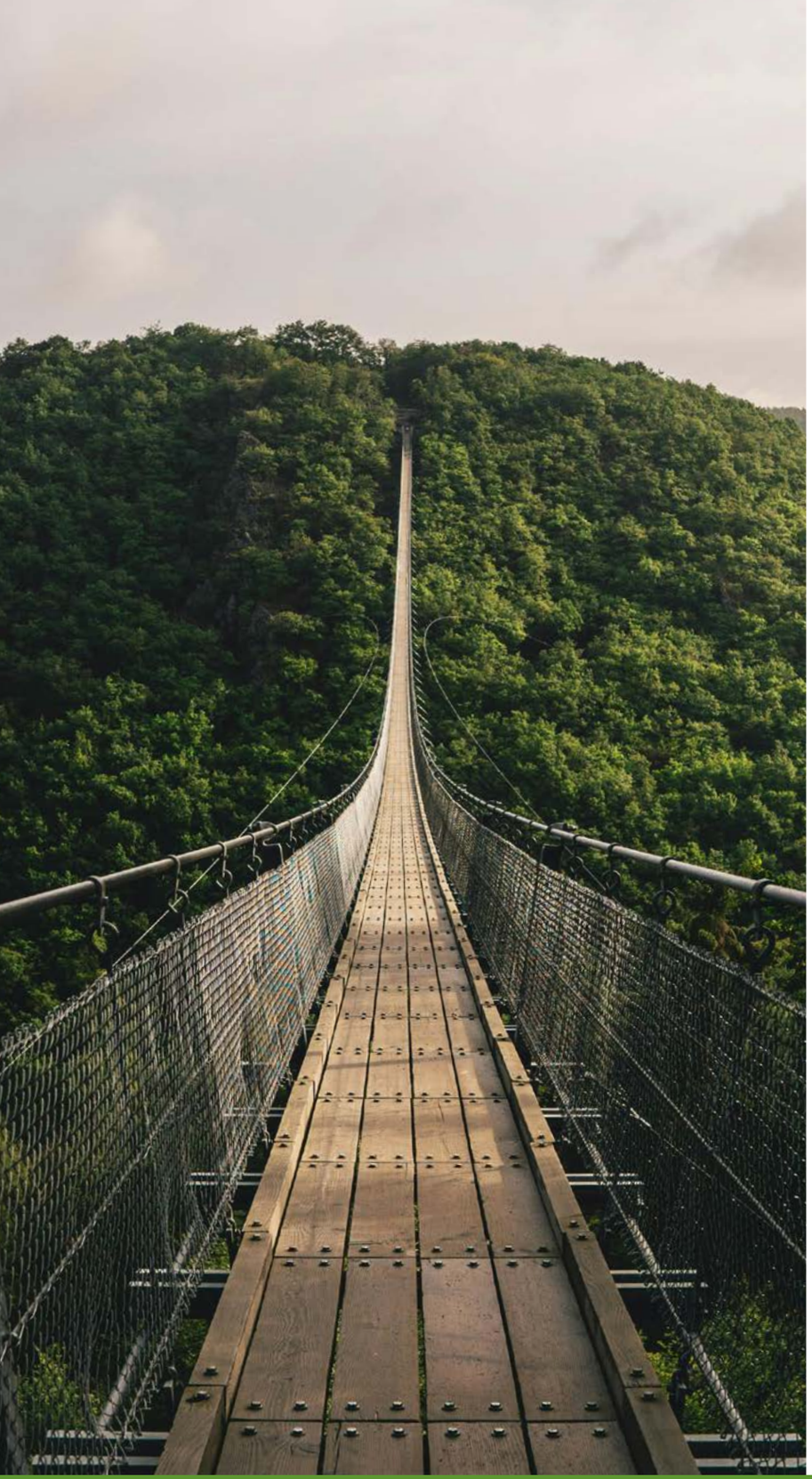
Comunità

- 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

CRIF ha integrato all'interno del reporting di sostenibilità il processo di materialità nel 2022, 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.

Nel corso del 2024 è stata effettuata una revisione dell'analisi di materialità al fine di recepire eventuali evoluzioni e cambiamenti in relazione al contesto interno ed esterno al Gruppo. A tal fine per ciascun impatto è stata condotta un'analisi di benchmark che ha tenuto in considerazione da un lato i principali standard e rating internazionali, tra cui SABS, MSCI, Sustainalytics, S&P e dall'altro aziende appartenenti ai settori in cui CRIF opera. Il risultato dell'analisi svolta ha portato alla conferma sostanziale degli impatti identificati nel 2022, con qualche revisione in termini di wording. La modifica più significativa ha riguardato l'impatto ambientale, rispetto al quale riconoscendo la stretta correlazione in termini di approccio strategico tra il tema dei "Consumi energetici" e quello della "Carbon footprint" prodotta, è stato definito un unico impatto comprensivo di tutto ciò che afferisce al "Cambiamento Climatico".

Cybersecurity	Mantenimento e costante aggiornamento delle misure di sicurezza informatica al fine di garantire la riservatezza e l'integrità dei dati personali, prevenendo eventuali cyberattacchi che potrebbero causare una compromissione della data protection.
Affidabilità e qualità del servizio	Offerta di soluzioni e servizi affidabili 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.
Soddisfazione dei consumatori	Attenzione verso la customer satisfaction grazie alla presenza di molteplici canali di ascolto e di sistemi di rilevazione dei livelli di soddisfazione che consentono di intercettare i bisogni dei clienti e consumatori e di garantire il costante miglioramento del servizio offerto.
Business continuity	Presenza di procedure aziendali in costante aggiornamento 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.
Etica del business e anticorruzione	Promozione di un modello di gestione del business che si basi sui principi di etica e integrità professionale e che contenga misure e meccanismi volti a prevenire la corruzione e garantire trasparenza sul mercato, tutelando gli utenti dei servizi offerti dal Gruppo.
Investimento in talenti, formazione e progetti di sviluppo	Sviluppo di percorsi di crescita attraverso l'utilizzo di strumenti quali la formazione, il mentoring 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.
Innovazione e digitalizzazione	Creazione di partnership con le start up, i digital accelerator, il mondo accademico e della ricerca, gli hub diffusi a livello nazionale e internazionale dedicati ai temi di frontiera, al fine 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.
Diversity & Inclusion	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.
Supporto alle comunità locali e associazioni	Investimento nello sviluppo economico e sociale del territorio in cui CRIF opera, sostenendone la crescita e supportando le comunità locali attraverso progetti di inclusione digitale e finanziaria e campagne divulgative ad hoc.
Wellbeing e health & safety	Presenza di politiche e procedure che garantiscano un ambiente lavorativo sicuro e promuovano azioni e programmi di wellbeing, volte a sostenere l'engagement e il benessere di tutta la popolazione aziendale.
Supply chain	Integrazione dei fattori ESG nella valutazione dei fornitori, al fine di monitorare gli impatti ESG lungo tutta la catena di fornitura.
Cambiamento climatico	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 sostenibiltà al fine di faciltare 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 POTENZIALE	LIVELLO DI PROBABILITÀ	LIVELLO DI SIGNIFICATIVITÀ	PRIORITÀ DELL'IMPATTO
ENVIRONMENT	CAMBIAMENTO CLIMATICO	Costante monitoraggio ed efficientamento del sistema energetico con conseguente riduzione dei consumi di energia elettrica	ATTUALE	Probabile	Medio	SIGNIFICATIVO
		Emissioni di GHG scope 1, 2 e 3 causate dal gruppo CRIF	ATTUALE	Poco Probabile	Medio	POCO SIGNIFICATIVO
SOCIAL	WELLBEING AND HEALTH & SAFETY	Promozione di un ambiente di lavoro sicuro e positivo tramite monitoraggio dei rischi, ascolto, formazione e iniziative di well-being e il work-life balance	ATTUALE	Probabile	Alto	SIGNIFICATIVO
		Presenza di casi di infortunio e stress lavoro correlato tra i dipendenti, a causa di una inadeguata gestione delle misure di salute e sicurezza in termini di politiche e iniziative	POTENZIALE	Poco Probabile	Medio	NON SIGNIFICATIVO
	DIVERSITY AND INCLUSION	Sviluppo di un clima lavorativo in cui ciascuna risorsa si sente inclusa, valorizzata e libera di esprimere il proprio potenziale, grazie alla presenza di programmi di formazione e l'adozione di politiche che garantiscano pari opportunità	ATTUALE	Probabile	Alto	SIGNIFICATIVO
		Verificarsi di episodi di discriminazione a causa della inefficace promozione delle pari opportunità e della mancanza di un sistema di monitoraggio dei KPI di genere all'interno dei processi HR	POTENZIALE	Poco Probabile	Medio	POCO SIGNIFICATIVO
	INVESTIMENTO IN TALENTI, FORMAZIONE E PROGETTI DI SVILUPPO	Sviluppo di nuove competenze in linea con le richieste ed i trend di mercato e con l'introduzione delle nuove tecnologie digitali (es Artificial Intelligence) ed aumento del tasso di assunzioni nella fascia di età della generazione Z	ATTUALE	Probabile	Alto	POCO SIGNIFICATIVO
		Insoddisfazione dei dipendenti a causa della inefficace gestione delle misure legate alla formazione e alla presenza di piani di crescita per lo sviluppo del potenziale	POTENZIALE	Poco Probabile	Medio	POCO SIGNIFICATIVO

SOCIAL

TEMA MATERIALE	DESCRIZIONE DELL'IMPATTO	ATTUALE POTENZIALE	LIVELLO DI PROBABILITÀ	LIVELLO DI SIGNIFICATIVITÀ	PRIORITÀ DELL'IMPATTO
SUPPORTO A COMUNITÀ LOCALI E ASSOCIAZIONI	Investimento nello sviluppo economico e sociale del territorio in cui CRIF opera, attraverso iniziative sociali, programmi di attrazione dei talenti e attività benefiche	ATTUALE	Probabile	Alto	SIGNIFICATIVO
	Alfabetizzazione ed inclusione digitale e finanziaria grazie a campagne divulgative ad hoc consentendo agli stakeholder di prendere decisioni informate sulla gestione del credito	ATTUALE	Probabile	Alto	SIGNIFICATIVO
SODDISFAZIONE DEI CONSUMATORI	Miglioramento del servizio e del rapporto con i consumatori attraverso strumenti di ascolto e di analisi della customer satisfaction	ATTUALE	Probabile	Alto	MOLTO SIGNIFICATIVO
	Inefficace ascolto delle esigenze dei clienti e dei consumatori a causa della mancanza di un sistema di rilevazione	POTENZIALE	Poco Probabile	Medio	POCO SIGNIFICATIVO
AFFIDABILITÀ E QUALITÀ DEL SERVIZIO	Miglioramento dell'accesso al credito e supporto a clienti e consumatori nel prendere decisioni più consapevoli ed informate, attraverso l'offerta di soluzioni e servizi affidabili ed innovativi	ATTUALE	Probabile	Alto	MOLTO SIGNIFICATIVO
	Riduzione per i clienti delle opportunità di utilizzo dei servizi offerti come strumenti di crescita del business a causa dell'inefficace comunicazione rispetto gli stessi	POTENZIALE	Poco Probabile	Medio	POCO SIGNIFICATIVO
INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE	Investimenti in progetti di ricerca e start-up, 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 contributo alla riduzione di competitività e attrattività per il sistema Paese	POTENZIALE	Poco Probabile	Medio	POCO SIGNIFICATIVO

GOVERNANCE

TEMA MATERIALE	DESCRIZIONE DELL'IMPATTO	ATTUALE POTENZIALE	LIVELLO DI PROBABILITÀ	LIVELLO DI SIGNIFICATIVITÀ	PRIORITÀ DELL'IMPATTO
ETICA DEL BUSINESS E ANTICORRUZIONE	Promozione dei principi di integrità e trasparenza sul mercato a tutela dei clienti, consumatori e del sistema finanziario	ATTUALE	Probabile	Alto	MOLTO SIGNIFICATIVO
	Non conformità a leggi, normative e presenza di episodi di condotta illecita con conseguenze negative sulla società, l'economia.	POTENZIALE	Improbabile	Medio	POCO SIGNIFICATIVO
BUSINESS CONTINUITY	Garantire a clienti e consumatori continuità operativa e disponibilità/accessibilità dei processi e servizi chiave	ATTUALE	Probabile	Alto	MOLTO SIGNIFICATIVO
	Potenziale interruzione dell'erogazione dei servizi core a causa di inadeguate procedure aziendali di business continuity, con conseguenze negative per gli stakeholder	POTENZIALE	Poco Probabile	Medio	POCO SIGNIFICATIVO
CYBERSECURITY	Garanzia della sicurezza e integrità dei dati dei clienti grazie al consolidamento di un sistema di gestione per la mitigazione dei rischi legati a cyberattacks e aggiornamento costante di tutte le misure di sicurezza IT	ATTUALE	Molto Probabile	Molto Alto	MOLTO SIGNIFICATIVO
	Perdita di dati e di informazioni riservate a causa di attacchi informatici o non conformità a normative e regolamenti	POTENZIALE	Poco Probabile	Medio	SIGNIFICATIVO
SUPPLY CHAIN	Contributo al miglioramento delle performance ESG dei fornitori grazie a un monitoraggio dei criteri ambientali e sociali lungo la catena di fornitura	ATTUALE	Probabile	Medio	SIGNIFICATIVO
	Inefficace gestione degli impatti ambientali e/o sociali negativi lungo la catena di fornitura di CRIF a causa di un monitoraggio inadeguato	ATTUALE	Poco Probabile	Medio	POCO SIGNIFICATIVO

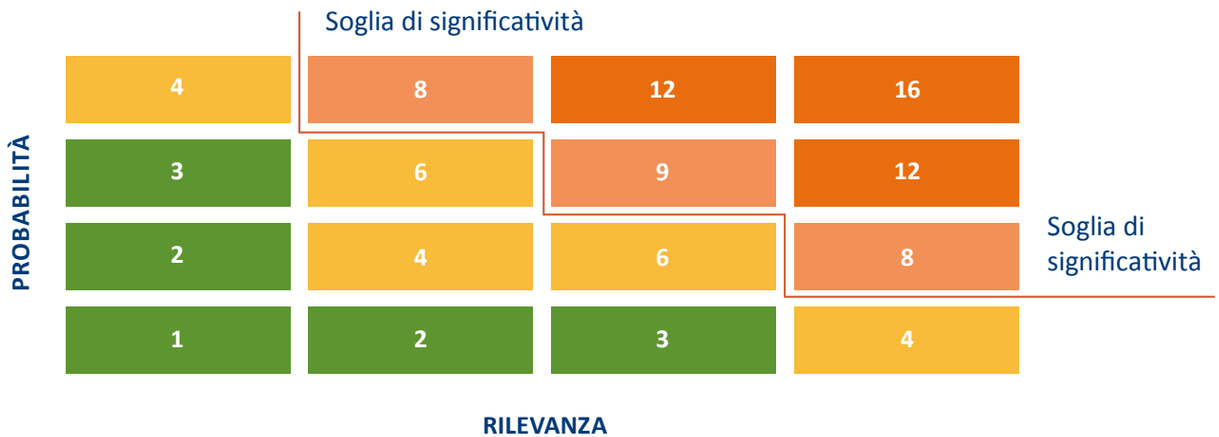
SCALE DI VALUTAZIONE

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 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 d 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

La CRIF ESG Strategy è il Piano di Sostenibilità 2023-2025, allineato ai 17 Sustainable Development Goals (SDGs) dell'Agenda 2030, nato nel 2022 con l'obiettivo di dare concretezza al percorso di sostenibilità avviato negli anni precedenti.

Il Piano 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, il cui andamento viene costantemente monitorato sia con le funzioni owner delle attività che all'interno del Comitato Sostenibilità al fine di per identificare, organizzare e avviare i progetti operativi e le azioni necessarie per il raggiungimento degli stessi.

CRIF 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 che delineino nel tempo la traiettoria del percorso di sostenibilità dell'azienda. Di seguito è riportato e descritto l'avanzamento degli obiettivi 2024.

CRIF ESG STRATEGY PLAN 2023-2030

Environment

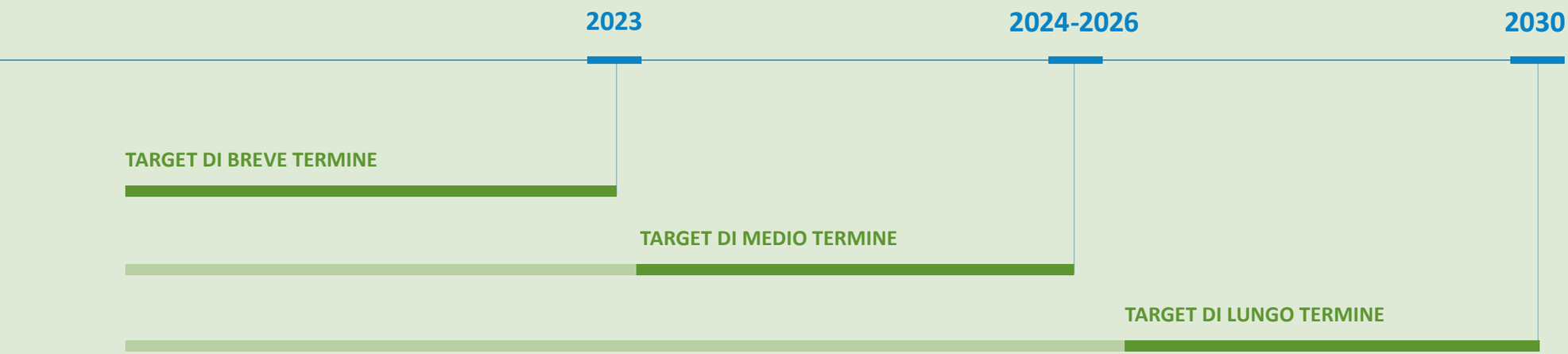
- Sistema di gestione ambientale: assessment e certificazione
- Calcolo della Carbon Footprint
- Piano di energia rinnovabile (perimetro Italiano)

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	OBIETTIVI RAGGIUNTI NEL 2023	MEDIO TERMINE: 2024-2026	AVANZAMENTO 2024	LUNGO TERMINE: 2030
CLIMATE CHANGE	CERTIFICAZIONI AMBIENTALI	**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. 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, Praga	**2024** **Attestazione 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 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 Entro ottobre 2024 calcolo della Carbon Footprint per le sedi di CRIF GERMANIA	**2024** **Attestazione ISO 14064**: In linea con gli obiettivi fissati, CRIF ha effettuato il calcolo rendicontando le proprie emissioni del perimetro italiano – anno 2023 ottenendo da Ente Terzo il rilascio a Luglio 2024 dell'attestazione ISO 14064. Nel mese di Settembre 2024 lo stesso obiettivo di Certificazione ISO 14064 è stato raggiunto per l'inventario GHG delle sedi estere di Vienna, Cracovia, Bratislava, Praga e Zurigo. In linea con quanto prefissato è stato, inoltre, elaborato l'Inventario GHG sui dati 2023 per le sedi di CRIF GERMANIA	**Attestazione ISO 14064:** Estensione della rendicontazione dell'Inventario GHG alle società con sedi in India **ISO 14001:** sulla base dei risultati ottenuti durante l'assessment estendere la certificazione ad altri Paesi.
		Certificazione ISO 14001: a fine 2023 la nuova sede di CRIF, sita in Via della Beverara 21, ha ottenuto la certificazione ISO 1400, lo standard internazionale per la normazione sui sistemi di gestione ambientale	**Certificazione ISO 14001:** Entro settembre 2024 estensione della certificazione alla sede CRIF CAMPUS – Castel San Pietro Terme **NUOVI OBIETTIVI 2025** Entro luglio 2025 calcolo inventario GHG sui dati 2024 per tutto il Gruppo CRIF ITALIA e conferma dell'attestazione secondo la Norma UNI EN ISO 14064 da parte di Ente Terzo Entro ottobre 2025 calcolo inventario GHG sui dati 2024 ed ottenimento attestazione secondo la Norma UNI EN ISO 14064 da parte di Ente Terzo per le Società estere con sedi a Vienna, Cracovia, Bratislava, Praga, Zurigo, Amburgo e Karlsruhe. Entro ottobre 2025 calcolo della Carbon Footprint delle società con sedi a Barcellona e Dublino **NUOVI OBIETTIVI 2026** Estensione della rendicontazione dell'Inventario GHG alle Società estere con sedi in Grecia	**Certificazione ISO 14001:** Dopo aver ottenuto la Certificazione secondo la Norma UNI EN ISO 14001 per la sede di CRIF 21 (Bologna), ha ottenuto lo stesso riconoscimento per la sede di CRIF CAMPUS a settembre 2024 (Castel San Pietro Terme)	**Certificazione ISO 14001:** sulla base dei risultati ottenuti estensione della certificazione ad altre sedi

TEMA MATERIALE	TARGET	OBIETTIVI RAGGIUNTI NEL 2023	MEDIO TERMINE: 2024-2026	AVANZAMENTO 2024	LUNGO TERMINE: 2030
CLIMATE CHANGE	ENERGIA RINNOVABILE	Nel 2023 sono stati costruiti i seguenti impianti: • 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 • Nuovo impianto fotovoltaico di produzione energia green con potenza 36,45 kW e produzione annua pari a 39.45 kWh – sede Osteria Grande • Nuovo impianto fotovoltaico su pergolato parcheggi auto per una produzione annua pari a 329.000 kWh – sede CAMPUS Ampliamento impianto fotovoltaico su copertura per una produzione annua pari a circa 67.600 kWh/annui – sede CAMPUS	• Nel 2024 è prevista l'attivazione degli impianti in costruzione • 50% dell'energia degli edifici proveniente da fonti di energia rinnovabile (perimetro italiano) entro il 2026 **NUOVI OBIETTIVI 2025** Nel 2025 è prevista la realizzazione di impianto fotovoltaico a terra - zona Osteria Grande per una produzione annua di circa 3.000.000 kWh	In linea con gli obiettivi prefissati nell'anno 2024 sono stati attivati tutti gli impianti fotovoltaici realizzati nell'anno precedente.	

Social

TEMA MATERIALE	TARGET	BASELINE 2022	OBIETTIVI RAGGIUNTI NEL 2023	MEDIO TERMINE: 2024-2026	AVANZAMENTO 2024	LUNGO TERMINE: 2030
INVESTIMENTO IN TALENTI, FORMAZIONE E PROGETTI DI SVILUPPO	**AUMENTARE IL NUMERO DI ORE DI FORMAZIONE MEDIE ANNUE PER DIPENDENTE**	18	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. 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.	25 (monitorando vi siano pari opportunità formative)	Nel 2024 sono state erogate 20 ore di formazione medie annue. Il trend è in aumento rispetto l'anno precedente, con l'obiettivo di raggiungere 25 ore medie di formazione annue entro il 2026. Si continua a monitorare costantemente il bilanciamento di genere all'interno della popolazione formata, registrando un +5% delle donne formate rispetto al 2023 pari al 48%	35 (monitorando vi siano pari opportunità formative)
WELLBEING E HEALTH & SAFETY	**MANTENERE O INCREMENTARE LA % DI SODDISFAZIONE DEI DIPENDENTI DURANTE L'ENGAGEMENT SURVEY**	• Base line Engagement People Pulse survey 80% (2023) • Base line Trust Index Great Place to work: 65% (2022)	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. Per ognuna sono state sviluppate azioni concrete, per un totale di 5 nuove iniziative.	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 corporate	Nel 2024 è stata lanciata la survey Great Place to Work ottenendo un Trust index del 67%, in aumento di +2% rispetto al 2022. A seguito della survey, CRIF ha ottenuto la certificazione Great Place to Work per 17 Paesi in cui opera. Come evidenziato nella baseline aggiornata, il dato del Trust Index non è comparabile con l'anno 2023, in quanto la frequenza della survey Great Place to work è biennale; tuttavia, per monitorare annualmente il livello di engagement, ad anni alterni CRIF lancia una People Pulse Survey, comparabile con il dato 2023. Ogni anno, a prescindere dallo strumento utilizzato, viene costruito un action plan per indirizzare le richieste emerse dalle survey. Nel 2024 parallelamente sono state implementate delle iniziative a livello Corporate, tra cui il lancio di webinar legati al tema well-being e l'estensione degli HR Corner a livello globale. Quest'ultimo è un format comunicativo implementato nel 2023 in Italia, 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" presenta ai dipendenti i benefit del piano welfare CRIF.	

TEMA MATERIALE	TARGET	BASELINE 2022	OBIETTIVI RAGGIUNTI NEL 2023	MEDIO TERMINE: 2024-2026	AVANZAMENTO 2024	LUNGO TERMINE: 2030
DIVERISTY & INCLUSION	PROMOZIONE DEI DIRITTI UMANI		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.	Al fine di sensibilizzare la popolazione aziendale rispetto il tema della tutela e del rispetto dei diritti umani, nel 2024, l'azienda ha implementato nuove iniziative di sensibilizzazione rivolte a tutti i dipendenti con l'obiettivo di diffondere sempre più i principi inclusi all'interno della Human Rights Policy. Uno strumento fondamentale per la promozione di questo impegno è il programma di onboarding "Tell me Why", che introduce i nuovi assunti alle politiche e alle iniziative HR ed ESG dell'azienda. Attraverso questo programma e un training specifico, i contenuti e i principi della Human Rights Policy vengono trasmessi in modo chiaro ed efficace, garantendo che ogni nuovo dipendente ne sia pienamente consapevole.	
	ACCRESCERE L'EMPOWERMENT DELLE DONNE		Nel 2023, è stata lanciata a tutta la popolazione aziendale la D&I Policy, accompagnata da un training ad hoc e resa pubblica all'interno del sito Corporate crif.com	Sostegno a progetti di promozione delle pari opportunità sviluppati all'interno delle comunità locali Avvio di iniziative locali per accrescere la consapevolezza sulle tematiche D&I veicolate attraverso la rete di Sustainability Ambassador Global **NUOVI OBIETTIVI 2025** Mantenimento della certificazione di Parità di Genere Pubblicazione anti-harassment policy "Divesity Talks": webinar per i dipendenti per aumentare la consapevolezza e sensibilizzazione sul tema delle pari opportunità Avvio delle attività del gruppo di lavoro "Diversity & Inclusion" della rete dei Global Sustainability Ambassador.	Tra i principali traguardi 2024 vi è l'ottenimento della Certificazione di Parità di Genere PdR 125:2022 per le 6 società italiane del Gruppo CRIF, attestante l'implementazione di un sistema di gestione mirato alla misurazione, rendicontazione e valutazione di un set di indicatori relativi alla parità di genere in azienda. Nel corso del 2024 sono state implementate diverse iniziative di formazione rivolte sia a dipendenti che al Top Management al fine di sensibilizzare rispetto il tema delle pari opportunità. Nel dettaglio le iniziative portate avanti sono: • Lancio a tutta la popolazione aziendale delle pillole e-learning verticali sul tema della Diversity & Inclusion • Formazione e-learning rivolta al team Talent Acquisition e a tutti gli HRBP focalizzata sul tema della prevenzione dei bias e degli stereotipi all'interno del processo di assunzione. • Workshop sul tema delle pari opportunità rivolto al Top Management All'interno della rete dei Global Sustainability Ambassador è stato inoltre creato un gruppo di lavoro "Diversity & Inclusion", le cui attività verranno avviate nel corso del 2025 L'impegno di CRIF verso la promozione delle pari opportunità è stato promosso anche esternamente attraverso iniziative di sensibilizzazione a supporto della comunità e del territorio. A novembre 2024 BOOM, il knowledge ed innovation hub di CRIF ha lanciato "Tech EmpowHER: Tech Diversity Culture Management", un programma di sensibilizzazione gratuito rivolto alle aziende volto a favorire la presenza delle donne nel settore tecnologico. Inoltre, sono state lanciate 3 academy rivolte a neodiplomate e neolaureate con l'obiettivo di sviluppare nuove competenze nell'ambito Tech.	

TEMA MATERIALE	TARGET	BASELINE 2022	OBIETTIVI RAGGIUNTI NEL 2023	MEDIO TERMINE: 2024-2026	AVANZAMENTO 2024	LUNGO TERMINE: 2030
DIVERISTY & INCLUSION	AUMENTARE LA % DI DONNE IN POSIZIONI DI MIDDLE MANAGEMENT	35%	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. 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.	36-38%	In linea con l'obiettivo fissato, la percentuale di donne in posizioni di Middle Management è pari al 36%	40%
	ASSICURARE EQUILIBRIO DI GENERE ALL'INTERNO DEI PROCESSI DI ASSUNZIONE E PROMOZIONE	Composizione delle popolazione aziendale: 48% Donne e 52% Uomini. Promozioni all'interno della popolazione aziendale: 55% Uomini promossi 45% Donne Promosse.	Implementazione di una specifica dashboard che monitori e assicuri: • pari opportunità all'interno dei processi di assunzione e promozione • equa distribuzione degli aumenti salariali (con un margine di tolleranza del 5%)	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.	Grazie alla presenza della dashboard implementata l'anno precedente, continua il monitoraggio del bilanciamento di genere all'interno dei processi HR. Inoltre, al fine di ridurre sempre più il divario salariale di genere a livello globale, sono stati istituiti degli incontri trimestrali con i Direttori dei paesi in cui CRIF opera. Durante questi incontri vengono condivisi i KPI di genere legati ai processi di assunzione e promozione con l'intento di mantenere un monitoraggio attivo sui KPI di genere e di promuovere azioni mirate laddove necessario.	

Governance

TEMA MATERIALE	TARGET	BREVE TERMINE 2023	MEDIO TERMINE: 2024-2026	AVANZAMENTO 2024

ETICA E ANTICORRUZIONE	**ESG GOVERNANCE**	Nel 2023:
		• 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
		• È stato introdotto il nuovo leadership model "TRUST", integrato dei fattori ESG. Nel dettaglio:
		  • BUILD A SUSTAINABLE ENVIROMENT: capacità di organizzare il lavoro e il business in ottica sostenibile per quanto concerne i principi dell'ESG
		  • DEMONSTRATE TACTFULNESS: accettare e vivere positivamente la diversity e l'inclusività, trasformandoli in valore aggiunto all'interno dell'organizzazione
		
		Inoltre, anticipando alcuni dei target previsti nel medio termine, sono stati raggiunti 2 importanti traguardi:
		• La formalizzazione del dipartimento HR Social Responsibility e l'implementazione del Comitato Sostenibilità
		• L'assegnazione di target ESG al Top Management
			• Introduzione della CSR Policy
			
			NUOVO OBIETTIVO 2025
			
			Creazione del Global Equal Opportunity Committee
				• Nel 2024 la rete di Global Sustainability Ambassador si è consolidata e sono state avviate le prime iniziative e progettualità dedicate ai dipendenti
				• Nel corso del 2024 sono stati avviati i primi incontri con il Comitato Sostenibilità e Pari Opportunità
				• Continua l'assegnazione dei target ESG al Top Management legati alla CRIF ESG Strategy

I riconoscimenti e il **network ESG**

Per formalizzare il proprio impegno verso la sostenibilità, CRIF nel 2024 ha aderito a:

Global Reporting Initiative
Il Global Reporting Initiative (GRI) è un'organizzazione internazionale no-profit, fondata nel 1997, nota per aver rivoluzionato il modo in cui le aziende riportano le proprie performance in sostenibilità. CRIF ha ottenuto la prestigiosa licenza del Global Reporting Initiative (GRI), un traguardo significativo che rafforza il suo impegno verso la fornitura di valutazioni ESG (Environment, Social e Governance) sempre più accurate e standardizzate. Grazie all'integrazione degli standard di reporting sulla sostenibilità riconosciuti a livello globale all'interno della piattaforma Synesgy di CRIF, l'azienda è in grado di offrire maggiore coerenza, trasparenza e credibilità nei dati forniti a investitori, aziende e altri stakeholder.

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 a 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.

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

Rete Capo D

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

Leader della Sostenibilità 2024

Nel 2024 CRIF Italia è stata inclusa tra i Leader della Sostenibilità 2024. 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

CRIF fonda il proprio operato ed il Sistema di Governance sui principi di integrità, onestà, trasparenza e rispetto delle leggi applicabili, promuovendo attivamente una cultura della legalità lungo tutta la catena del valore e non tollerando in alcun modo pratiche di corruzione e i comportamenti collusivi.

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
- Esemplificare 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

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.

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, con l'obiettivo di migliorare ulteriormente la completezza, l'efficacia e la coerenza del documento rispetto alla realtà aziendale.

Il Codice di Condotta CRIF è portato a conoscenza di tutti i destinatari, che ne rispettano i principi e contribuiscono, attivamente, alla sua diffusione, attraverso delle iniziative dedicate tra cui **attività di comunicazione** differenziate a seconda del ruolo e della responsabilità dei destinatari ed **attività di formazione**, attraverso l'assegnazione di un corso obbligatorio da svolgersi in fase di onboarding per tutti i nuovi assunti.
L'obiettivo del corso è agevolare la comprensione dei principi contenuti nel Codice di Condotta, essendo prodromico alla firma per presa visione ed accettazione del Codice stesso.

Al fine di garantire l'effettiva applicazione del Codice di Condotta l'azienda si è dotata di procedure di segnalazione di condotte illecite o non in linea con i principi dello stesso.

Grievance procedure

Si tratta di una 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.

Qualora il/la dipendente ritengano o sospettino che si sia verificata una discriminazione, i Destinatari sono tenuti a darne comunicazione alla Direzione HR tramite l'HR Business Partner di riferimento, e devono segnalare quanto prima possibile al proprio responsabile o al referente di riferimento all'interno del Gruppo CRIF.

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

La presente procedura è riportata oltre che all'interno del Codice di Condotta, anche all'interno della Diversity & Inclusion Policy e della Human Rights Policy.

Business ethics procedure

Si tratta di un sistema di segnalazione anonima, adottando una specifica piattaforma di reclamo (https://crif.integrityline.com/), accessibile a stakeholder interni ed esterni, a salvaguardia dei valori di integrità e comportamento etico espressi nel Codice di Condotta.

La procedura ha lo 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.

Il sistema garantisce la riservatezza e la protezione dei dati personali del soggetto che effettua la segnalazione, del soggetto segnalato e di ulteriori soggetti eventualmente menzionati. Le segnalazioni verranno prese in carico ed esaminate da un apposito Comitato Business Ethics.

La presente procedura è regolamentata da un'apposita policy presente su scala globale (con "Allegati Paese" laddove vi siano differenze significative nelle normative locali), la Business Ethics Policy, in linea con normativa europea sul Whistleblowing (Direttiva UE n. 2019/1937). La presente procedura è richiamata anche all'interno del Codice di Condotta, della Diversity & Inclusion Policy e della Human Rights Policy.

CRIF si impegna a garantire che il dipendente segnalante non subisca alcuna forma di ritorsione o alcun trattamento pregiudizievole (ivi compresi licenziamento, provvedimenti disciplinari, minacce o altri trattamenti sfavorevoli).

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.

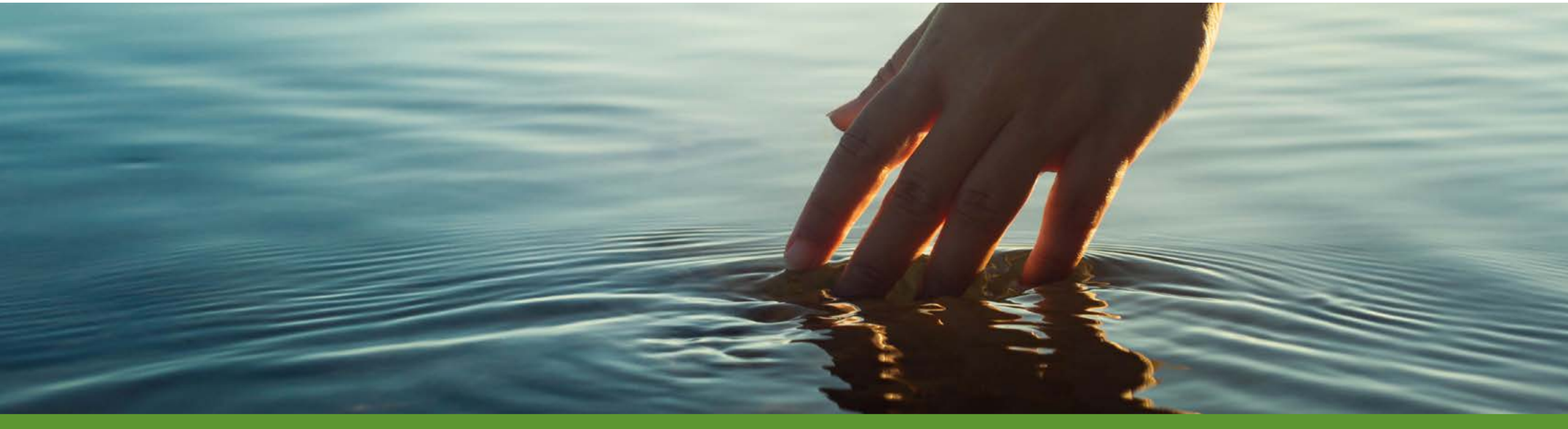
La Policy è volta a definire i principi guida, le responsabilità e le azioni a sostegno e promozione della tutela dei Diritti Umani, in linea con il quadro internazionale di riferimento, definito dalla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite, delle Linee Guida dell'OCSE per le Imprese Multinazionali, dalle Convenzioni Fondamentali dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) e dai principi del Global Compact delle Nazioni Unite, 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 CRIF 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. L'azienda promuove i valori contenuti nella Human Rights Policy, attraverso una formazione continua rivolta al personale, con particolare attenzione agli aspetti relativi alla salute e sicurezza, all'integrità ed etica di impresa, all'inclusione e diversità e alle tematiche ESG.

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.

Ad ulteriore garanzia del rispetto e della tutela dei principi sanciti nella policy, l'azienda ha messo in atto un sistema di segnalazione, accessibile a stakeholder interni ed esterni, che consente di riportare potenziali violazioni di leggi e regolamenti in materia di diritti umani.



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 ogniqualvolta si presentino.

Inoltre, è assolutamente vietato:

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

Viene invece espressamente raccomandato di:

- supportare tutti i movimenti di denaro, in entrata e in uscita, di adeguata documentazione
- formalizzare adeguatamente i contratti e gli accordi
- eseguire le transazioni infragruppo nel rispetto delle normative vigenti e delle procedure applicabili
- rendere tracciabile e ricostruibile in qualsiasi momento ogni movimento di denaro

Al fine di garantire e promuovere l'adozione di comportamenti trasparenti, le politiche anticorruzione sono state comunicate a tutti i dipendenti del Gruppo CRIF e 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.

Il sistema di controllo interno e di **gestione dei rischi**

Da sempre CRIF rivolge la massima attenzione e investe costantemente sui temi relativi a:

- qualità del prodotto / servizio fornito al mercato
- salute e sicurezza del luogo di lavoro
- sicurezza delle informazioni
- rispetto dell'ambiente,

componenti essenziali della propria mission e parte integrante del sistema di valori e di cultura aziendale.

Il Gruppo CRIF ha implementato da anni un Sistema di Gestione Integrato documentato attraverso policy e procedure, che attua e mantiene aggiornate mediante attività di audit interno, la funzione indipendente che monitora con continuità attraverso l'applicazione di specifiche metriche, e migliora attraverso progetti di Continuous Improvement, portando all'attenzione degli organi aziendali i possibili punti di attenzione.
Il Sistema di Gestione Integrato è inoltre monitorato da un Ente terzo indipendente che rilascia le varie certificazioni al fine di dimostrare la presenza di un efficace ed efficiente strumento per il governo e l'organizzazione interna dei processi e delle risorse, nella continua ricerca della soddisfazione delle esigenze dei clienti, delle terze parti e dei vari stakeholder.

La gestione del rischio è garantita dal Risk Based Approach presente nelle norme che regolamentano i sistemi di gestione certificati e garantisce che il Gruppo CRIF metta in atto un'analisi completa di tutti gli aspetti di rischio afferenti ai vari schemi di certificazione con l'intento di analizzare, comprendere, misurare e gestire i rischi rilevati.

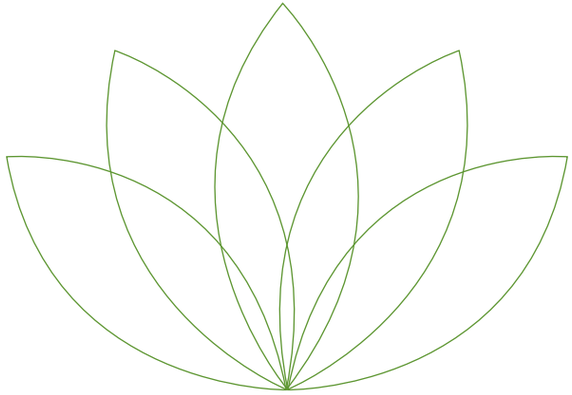
Nell'ambito del mantenimento del sistema di gestione integrato, CRIF garantisce una serie di attività periodiche e misure di sicurezza logica, fisica e organizzative.

CRIF, per garantire un adeguato governo e il miglioramento continuo, ha istituito un organo chiamato Quality & Security Forum, che ha il compito di approvare le linee strategiche, le politiche e le normative di qualità, di sicurezza relative alla protezione dei dipendenti e dei sistemi informativi aziendali e ambientali; inoltre definisce e monitora gli obiettivi aziendali per tutti i sistemi di gestione

Approva le iniziative relatiive alle **azioni di mitigazione e al piano di trattamento dei rischi** (se necessario)

Approva strategie, policy e norme di sicurezza sulla protezione dei sistemi informativi aziendali

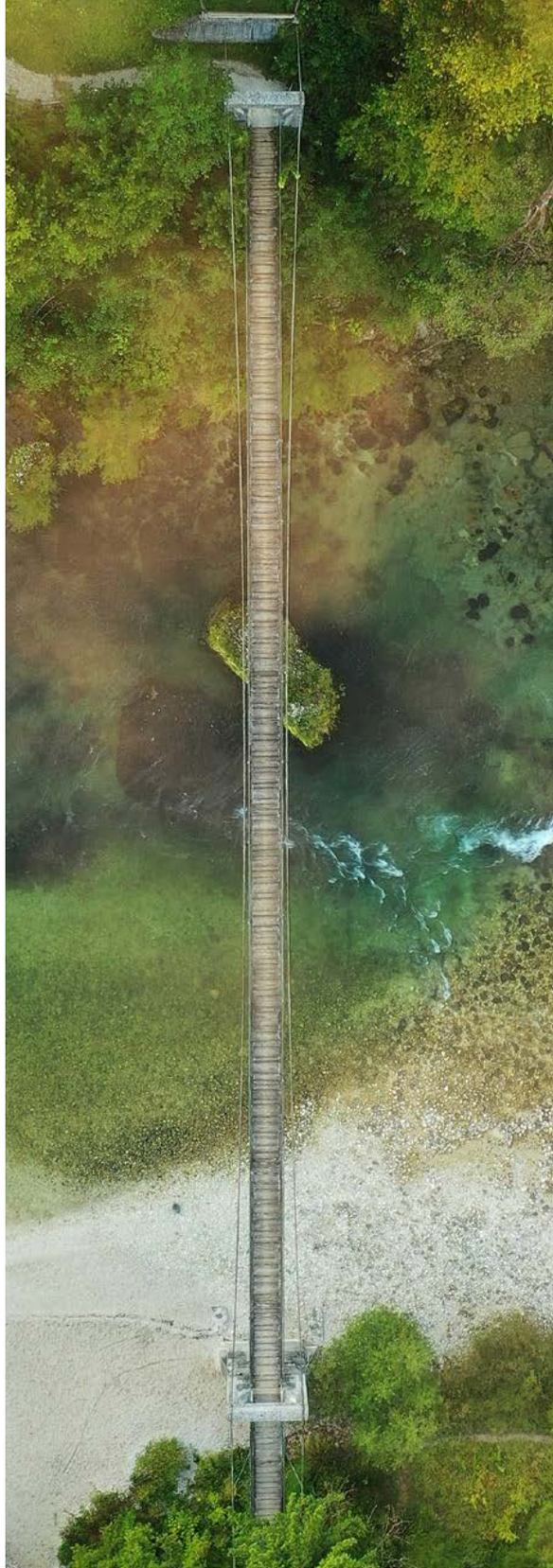
Garantisce il **coordinamento e la gestione strutturata della sicurezza**



Garantisce l'attività di controllo rispetto ai processi (IT e Qualità), InfoSec, H&S dei lavoratori, Business Continuity, nonché all'applicazione dei requisiti normativi sui trattamenti dei dati personali

Analizza i principali risultati delle attività di Audit, le valutazioni dei rischi e gli incidenti accaduti (se presenti)

CERTIFICAZIONE	DESCRIZIONE	SOCIETÀ CERTIFICATA	PAESE
ISO 9001:2015 Sistema di gestione qualità	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 CRIF Services S.p.A CRIBIS Credit Management S.r.l CRIBIS D&B S.r.l CRIF REAL ESTATE ADVISORY S.r.l. CRIF Ratings S.r.l	ITALIA
ISO 27001:2022 Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni	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	ITALIA
ISO 45001:2018 Sistema di gestione della Salute e Sicurezza	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 CRIF Services S.p.A CRIBIS Credit Management S.r.l CRIBIS D&B S.r.l CRIF Ratings S.r.l	ITALIA
ISO 14001:2015 Sistema di gestione ambientale	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 e Cà Masino - Varigana)	ITALIA
ISO 14064 Certificazione Carbon Footprint	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 CRIF Services S.p.A CRIBIS Credit Management S.r.l CRIBIS D&B S.r.l Teleservice S.rl. CRIF Gmbh CRIF Slovak Credit Bureau CRIF Czech Credit CRIF SP Z.O.O CRIF AG	ITALIA ITALIA ITALIA ITALIA ITALIA AUSTRIA SLOVACCHIA REPUBBLICA CECA POLONIA SVIZZERA



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 e-mail 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.

Nel corso del 2024 il Gruppo CRIF ha posto le attività di trattamento di dati personali nel rispetto delle normative applicabili e garantendo i relativi diritti degli interessati. Si sono verificati 4 casi rilevanti di violazione dei dati, di cui uno causato da un attacco informatico. Gli episodi sono stati gestiti, gli eventi mitigati e, ove del caso, si è proceduto tempestivamente alle notifiche di rito.

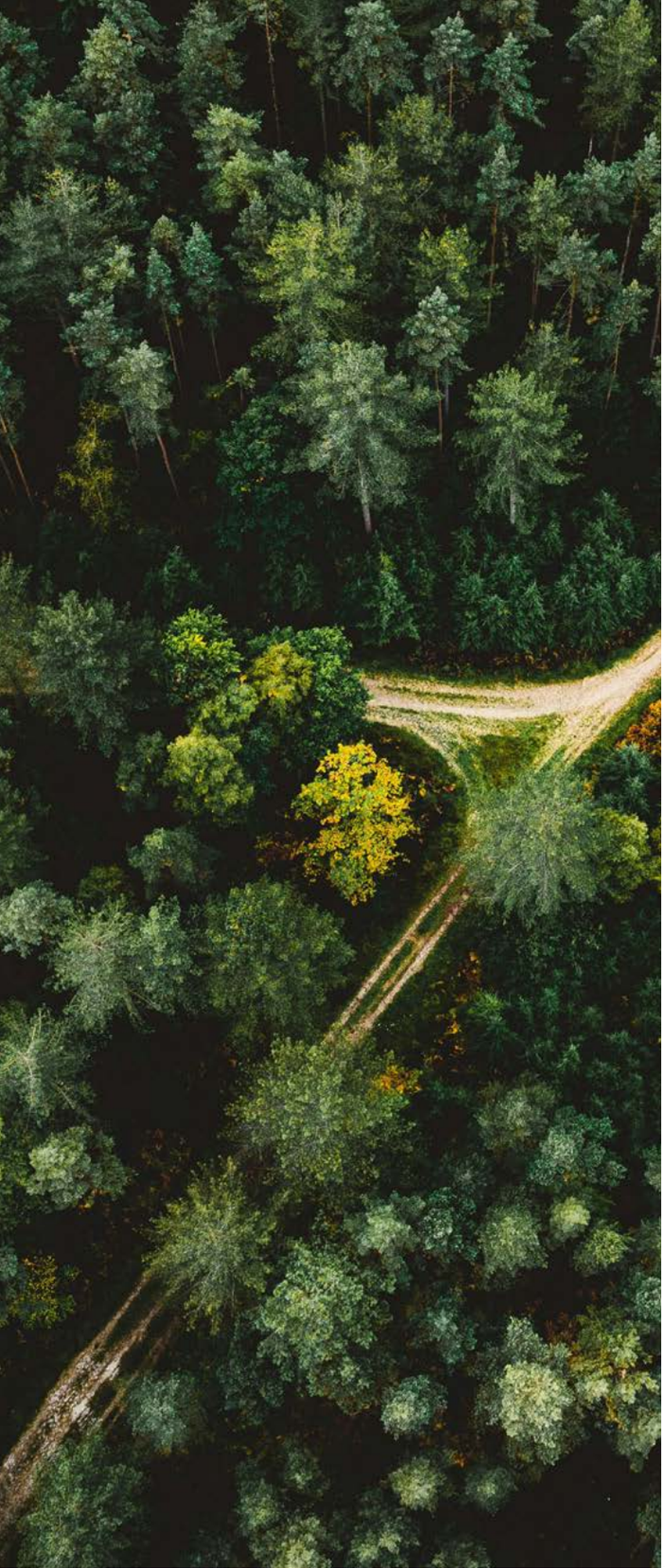
Il Gruppo CRIF si è inoltre dotato di un **Security Committee** che si occupa di identificare e se necessario definire le opportune azioni mitigative per la gestione di eventuali criticità relative all'information security. I componenti del Security Committee, si riuniscono con cadenza mensile, e inoltre 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.

Inoltre, annualmente viene lanciata una campagna di comunicazione in occasione dell'Information Security Month, focalizzata sulla cybersecurity, con l'obiettivo di condividere semplici tips da applicare nella vita di tutti i giorni volti alla prevenzione di attacchi informatici.



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, al fine di minimizzare l'impatto ambientale e sociale indiretto generato.

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 precontrattuali 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 a 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 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.

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 ed 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 il 90% 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 ed anche Il Decreto Fiscale 2020 (art. 17-bis del D. Lgs. 241/1997 introdotto dall'art. 4 D.L. 124/2019 conv. da L. n. 157/2019).

Nel caso di attività esternalizzate, vengono anche fatte azioni di richiesta e raccolta, periodica o alla scadenza del documento (ove sussista una data), di certificazioni mirate alla verifica del rispetto della 14001 e audit presso i fornitori stessi per la verifica dell'effettivo rispetto di quanto la norma prevede. Nel caso di acquisto di prodotti, viene verificato sia in fase preventiva che in fase di consegna che gli stessi siano in possesso delle certificazioni ambientali necessarie e che le stesse siano conformi.

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

90%

dello spending globale delle società italiane acquistato su territorio nazionale

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

Dati, analytics e modelli AI: **guidare la trasformazione sostenibile**

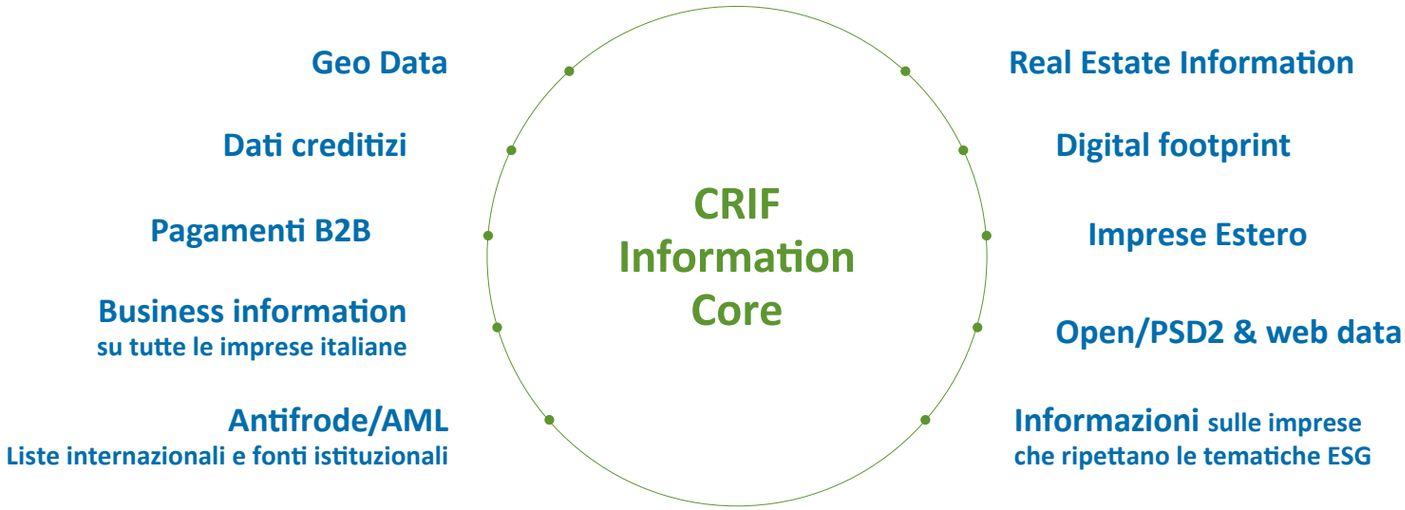
Il CRIF Information Core è un ecosistema di dati unico, il più vasto in Italia per varietà e disponibilità, costituito da oltre 40 fonti informative, di cui il 70% proprietarie, costantemente aggiornato e «aumentato» grazie a partnership esclusive.

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.



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, 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.

Tomorrow Speaks 2024:
l'Intelligenza Artificiale e la potenza dei dati al servizio di una finanza customer-centrica

L'introduzione dei nuovi strumenti tecnologici come l'Artificial Intelligence ha aperto una riflessione su come l'AI, la GenAI e la potenza dei dati aprano nuove opportunità per migliorare la relazione con i clienti e ottimizzare le performance.

Questo tema è stato discusso nell'edizione 2024 di **Tomorrow Speaks** - l'evento annuale organizzato da CRIF – a cui hanno aderito 50 top manager di banche, assicurazioni, associazioni di categoria, insieme a istituzioni e rappresentanti del mondo accademico. Durante l'evento, tenutosi a Milano e in streaming digitale, CRIF ha raccolto **le opinioni dei più importanti attori di mercato** su come questi strumenti stiano trasformando e guidando l'evoluzione dell'industria finanziaria.

L'evento ha messo in luce come la digitalizzazione abbia generato un'enorme quantità di dati che, grazie a tecnologie avanzate, modelli predittivi e algoritmi, consentono all'AI di produrre risultati senza precedenti nel settore finanziario.

La vera sfida a medio-lungo termine è rappresentata dalle opportunità che la combinazione tra dati e intelligenza artificiale offre per migliorare la relazione con i clienti.

L'obiettivo è utilizzare l'AI per rispondere in modo più efficace alle esigenze dei clienti, contribuendo così ad aumentare i ricavi e la marginalità.
CRIF ha illustrato come la GenAI stia aprendo nuove prospettive e sfide nel settore finanziario, presentando applicazioni e casi d'uso concreti già implementati per alcuni clienti.

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. 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”

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 catastrofali naturali o climatici.

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 valutare il loro impegno complessivo riguardo ai temi ESG (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, immediata 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 con domande relative a Business & strategia e i tre pilastri, ovvero Environment, Social e Governance, oltre a un modulo specifico per il settore merceologico dell'azienda. Le risposte fornite sono soggette a un rigoroso sistema di controllo a due livelli basato su controlli automatici e manuali che fanno leva sull'esistenza di un'assistenza clienti locale dedicata. Grazie a Synesgy è possibile ottenere uno score ESG e un certificato finale di completamento e un action plan.

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.
Grazie all'integrazione degli standard di reporting sulla sostenibilità riconosciuti a livello globale all'interno della piattaforma Synesgy, CRIF ha ottenuto la prestigiosa licenza del Global Reporting Initiative (GRI). L'adozione degli standard GRI assicura che le valutazioni ESG fornite dalla piattaforma Synesgy siano allineate rispetto a criteri riconosciuti a livello internazionale.

La licenza consente inoltre a CRIF di garantire trasparenza e accuratezza nei dati ESG raccolti e analizzati tramite Synesgy, aumentando la fiducia degli utenti nel processo di valutazione. Gli standard GRI permettono inoltre una facile comparazione delle performance ESG tra diverse organizzazioni, indipendentemente dal settore o dalla localizzazione geografica, fornendo informazioni standardizzate che facilitano decisioni più informate.

4

Continenti
Europe, Asia, Africa e USA

25

Lingue

+90

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, controlliamo come l'azienda integra la sostenibilità in ogni fase delle sue operazioni e nei suoi sistemi di gestione.

+500k

Aziende della filiera

+2.000

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 catastrofali 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 2024, ha presentato **A.C.T.I.O.N.** un percorso ESG Professional progettato per guidare la **transizione green nel settore bancario**. Questo programma di formazione si è concentrato sull'importanza cruciale delle tematiche ambientali, sociali e di governance (ESG) nel mondo finanziario, con un focus particolare sulla transizione verso uno sviluppo sostenibile e inclusivo.

CRIF Academy, attraverso A.C.T.I.O.N., dimostra il suo impegno nel fornire ai professionisti del settore bancario le competenze e gli strumenti necessari per affrontare le sfide della transizione green. Il percorso formativo è strutturato per approfondire le conoscenze sulle normative europee, come il **Green Deal** e la **Tassonomia delle Attività Economiche Sostenibili**, e per fornire indicazioni pratiche su come integrare i criteri ESG nelle strategie aziendali e nella gestione dei rischi.

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

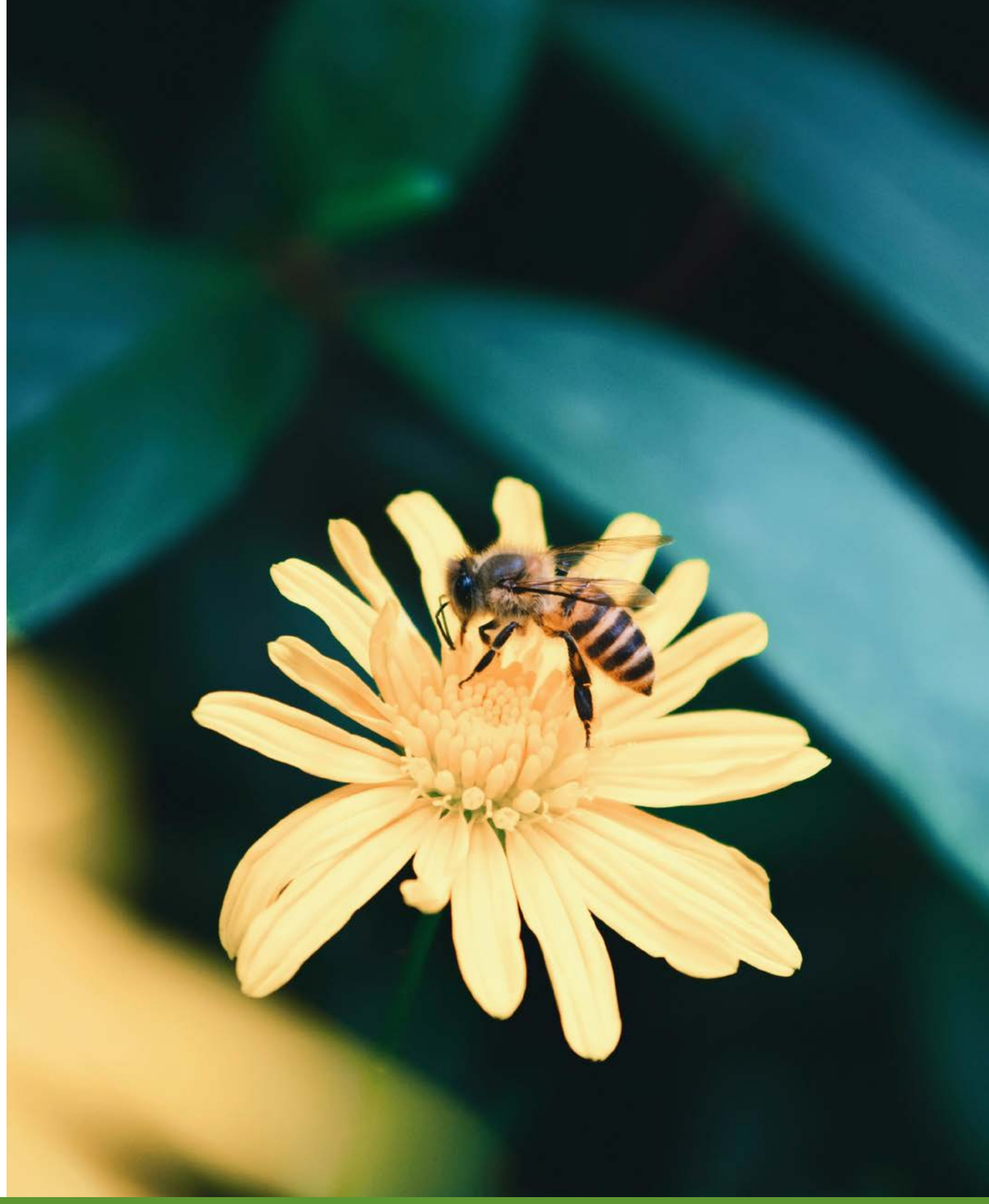
1.200+
Player finanziari, imprese e associazioni di categoria
hanno già scelto la nostra proposta formativa

40.000+
Professionisti formati

Il ruolo attivo di CRIF nella diffusione della **cultura della sostenibilità**

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.

L'impegno di CRIF per lo sviluppo sostenibile parte da lontano. Anche nel 2024, CRIF si è distinta per il suo impegno nella diffusione della cultura ESG e per il suo ruolo di thought leader nel panorama della sostenibilità.



PRINCIPALI MILESTONES ESG

2017

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

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**

2019

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

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**

2021

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

2022

CRIF ha presentato insieme aSDA 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** sulla 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 **BUILTI e CRIF Res** è premiata allo **SMAU di Milano**

2024

CRIF ha ottenuto la **licenza del Global Reporting Initiative (GRI)**, un traguardo significativo che rafforza il suo impegno verso la fornitura di valutazioni ESG sempre più accurate e standardizzate.

CRIF è stata inclusa per il secondo anno consecutivo nel ranking **"Leader della Sostenibilità"** in Italia, stilato da "Il Sole 24 Ore" in collaborazione con "Statista".

Giunto alla sua **seconda edizione, l'ESG Outlook** di CRIF si conferma come uno strumento fondamentale per comprendere lo stato della sostenibilità delle imprese italiane.

È stato pubblicato il **primo contributo dello Spoke 4** del progetto **GRINS**, finanziato dal PNRR e partecipato da CRIF. Un passo significativo verso il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità e resilienza per le PMI italiane, in ambito ESG.

CRIF Academy ha presentato **A.C.T.I.O.N.**, un percorso ESG Professional progettato per guidare la **transizione green nel settore bancario**.

ESG OUTLOOK 2024: UN'ANALISI APPROFONDITA SULLA SOSTENIBILITÀ DELLE IMPRESE ITALIANE

Giunto alla sua **seconda edizione**, l'**ESG Outlook di CRIF** si conferma come uno strumento fondamentale per comprendere lo stato della sostenibilità delle imprese italiane. L'edizione 2024 ha offerto un'analisi approfondita delle sfide e delle opportunità legate ai fattori ambientali, sociali e di governance (ESG), fornendo informazioni preziose per orientare le strategie aziendali verso un futuro più sostenibile.

In particolare, ha messo in evidenza l'importanza cruciale di una gestione consapevole dei rischi ESG e ha sottolineato il ruolo determinante del settore finanziario nella transizione verso un'economia sostenibile.

Il report ha offerto una panoramica completa delle **performance ESG delle imprese italiane**, analizzando sia i punti di forza che le aree di miglioramento.

IL PROGETTO GRINS – LA FINANZA SOSTENIBILE

Nel 2024 è stato pubblicato il primo contributo dello **Spoke 4** del progetto **GRINS (Growing Resilient, INclusive and Sustainable)**, finanziato dal PNRR e a cui CRIF partecipa. Un passo significativo verso il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità e resilienza per le PMI italiane, in ambito ESG. Il progetto GRINS, è un'iniziativa dedicata allo sviluppo di una piattaforma open data per supportare i processi decisionali attraverso l'analisi e la produzione di informazioni statistiche.

In un contesto dove la sostenibilità sta diventando sempre più rilevante, lo Spoke di finanza sostenibile del progetto GRINS ha lanciato diverse iniziative per integrare i fattori ESG nei parametri di rischio. Questi sforzi sono riflessi nel quadro normativo europeo, come il rapporto dell'Autorità Bancaria Europea (EBA) sui rischi ambientali e sociali e le proposte di regolamentazione della Commissione Europea sia per la disclosure di sostenibilità sia per la **trasparenza e integrità dei rating ESG**. Il focus del lavoro di ricerca si è concentrato sulla valutazione dell'integrazione dei fattori ESG con le metriche tradizionali di rischio di credito. Dalla ricerca con l'Università Ca' Foscari Venezia, partner industriale di CRIF, è emerso come questo approccio non solo permette di rispettare i requisiti normativi, ma porta anche evidenti benefici in termini contabili e di capitale. **Integrare i fattori ESG** migliora infatti la capacità di discriminazione del rischio sui parametri del tasso di insolvenza (PD - Probability of Default) e di perdita in caso di default (LGD - Loss Given Default), rendendo **le valutazioni più accurate e affidabili**. Sono state definite **le linee guida per la costruzione di un questionario quali-quantitativo efficace destinato alle PMI**, con l'obiettivo di bilanciare la completezza informativa e la semplicità di compilazione per permetterne l'implementazione.

L'analisi dimostra una **forte correlazione tra i valori dello Score ESG di CRIF e i rischi di credito**. Ad esempio, le aziende con un'**alta adeguatezza ESG** (punteggi più elevati dello Score ESG) mostrano **tassi di insolvenza significativamente inferiori** rispetto alla media del campione analizzato, evidenziando come un elevato punteggio ESG possa essere un indicatore di minore rischio creditizio, permettendo alle banche di affinare le proprie politiche di credito e migliorare la gestione del rischio.

Favorire l'accesso al credito: i servizi per i consumatori

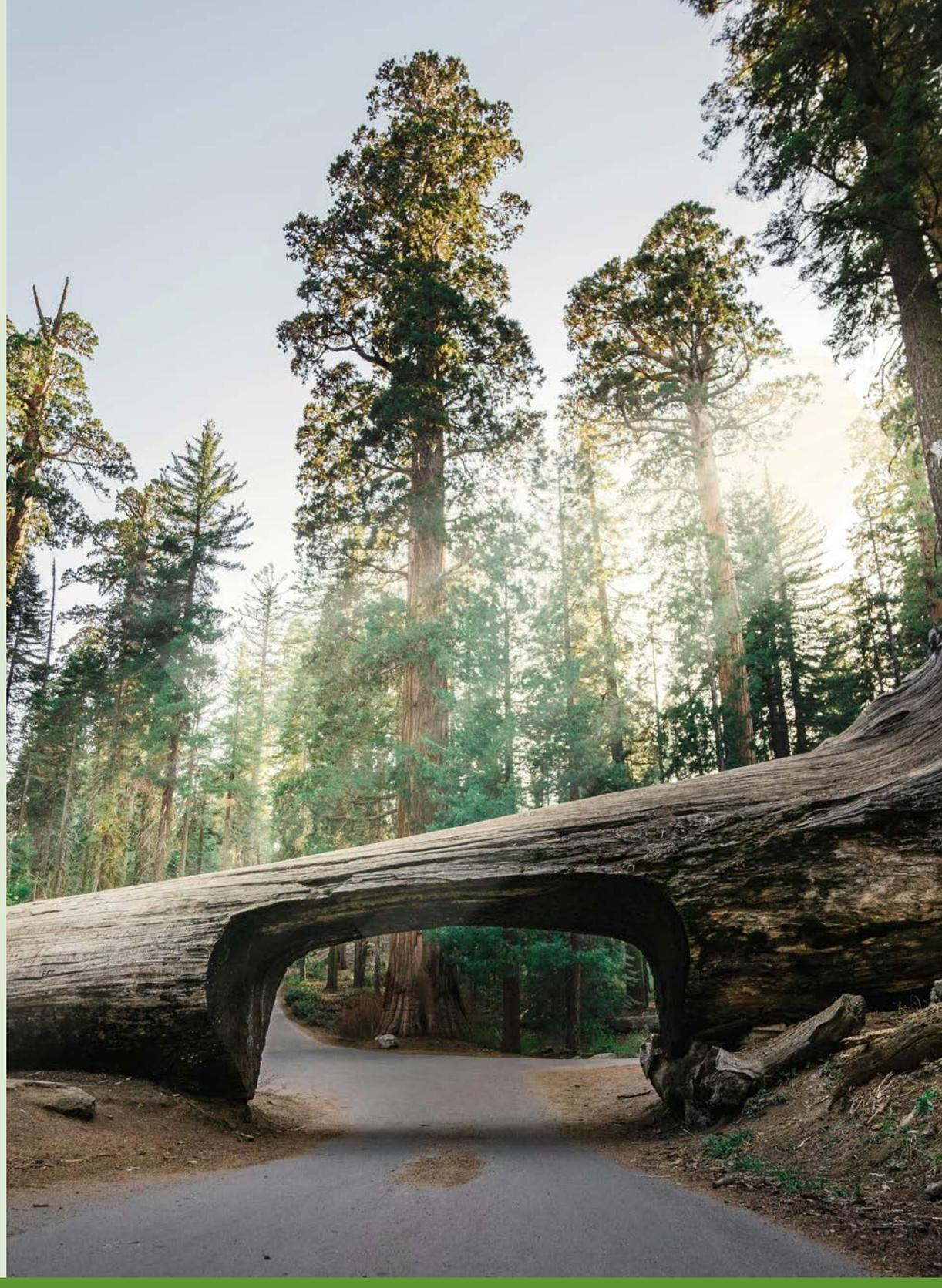
Più di 1.600.000 di consumatori nel mondo hanno scelto di affidarsi a CRIF nel 2024, per verificare la propria affidabilità creditizia, monitorare le proprie informazioni, proteggersi dalle frodi creditizie e dai rischi informatici.

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 l'Osservatorio Cyber. 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.

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 e-mail - 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, l'88% risponde affermativamente.**
- La **percezione generale** dei partecipanti alla survey **nei confronti dei sistemi di informazione creditizia** risulta essere **positiva: l'88% è favorevole**.
- La **valutazione del sito CRIF** nella **sezione informativa** dedicata ai consumatori è mediamente elevata, l'89% 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.

1.500
opinioni raccolte

Quasi 1% dei consumatori
ha risposto all'invito via mail 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, e-mail 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 2024 il voto medio è di 4,8 su 5 (45.300 chiamate gestite)**

Survey soddisfazione chat:

Alla fine della chat l'utente può esprimere un voto sull'assistenza ricevuta. **Nel 2024 il voto medio è 7,5/10 per il chatbot e 9,2/10 per la chat con operatore (45.700 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.**
Con l'obiettivo di facilitare l'accesso al servizio, i clienti in possesso di un'identità digitale (SPID) possono iscriversi utilizzando le proprie credenziali. Questa modalità sicura e veloce non richiede l'invio di nessuna documentazione e l'attivazione è immediata.

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 2024 il voto medio è di 4,8 su 5 (90.000 chiamate gestite)**

Survey soddisfazione chat

Alla fine della chat l'utente può esprimere un voto sull'assistenza ricevuta. **Nel 2024 il voto medio è 7,2/10 per il chatbot e 9,2/10 per la chat con operatore (50.800 chat gestite)**

Survey sui servizi Mister Credit

Nel 2024, l'**88% 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 91% dei rispondenti ritiene che il **report sia chiaro**, il **90%** valuta **facile l'utilizzo dell'area clienti,** mentre il **93%** indica che le **notifiche sono utili e tempestive**

Nel 2024, inoltre, abbiamo iniziato a utilizzare **TRUSTPILOT** per ricevere **recensioni verificate** dai clienti dei servizi Mister Credit; a seconda del canale di acquisto, i clienti ricevono un invito a lasciare una recensione sui profili di:

- Mister Credit per cui abbiamo conseguito il **Trustscore 4,6/5 - Eccellente**
- CRIF per cui abbiamo conseguito il **Trustscore 4,4/5 - Eccellente**

Nel 2024, il 2-3% dei clienti ha risposto all'invito via e-mail a lasciare una recensione (quasi 650 opinioni raccolte su Mister Credit e 975 su CRIF).

1.300+

opinioni raccolte

1,5%

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 startups.

InnovEcoS si rivolge a:

- **STARTUPS**
- **INNOVATION HUBS**
- **BANCHE E COMPAGNIE ASSICURATIVE**

InnovEcoS opera secondo 3 grandi pilastri:

Collaborazione

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

Ricerca

con l'obiettivo di innovare continuamente 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 start-up 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.

Per supportare e potenziare l'open innovation flow in CRIF, anche nel 2024 InnovEcoS ha lanciato la quarta 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 e 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 start-up 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 start-up 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 start-up, 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

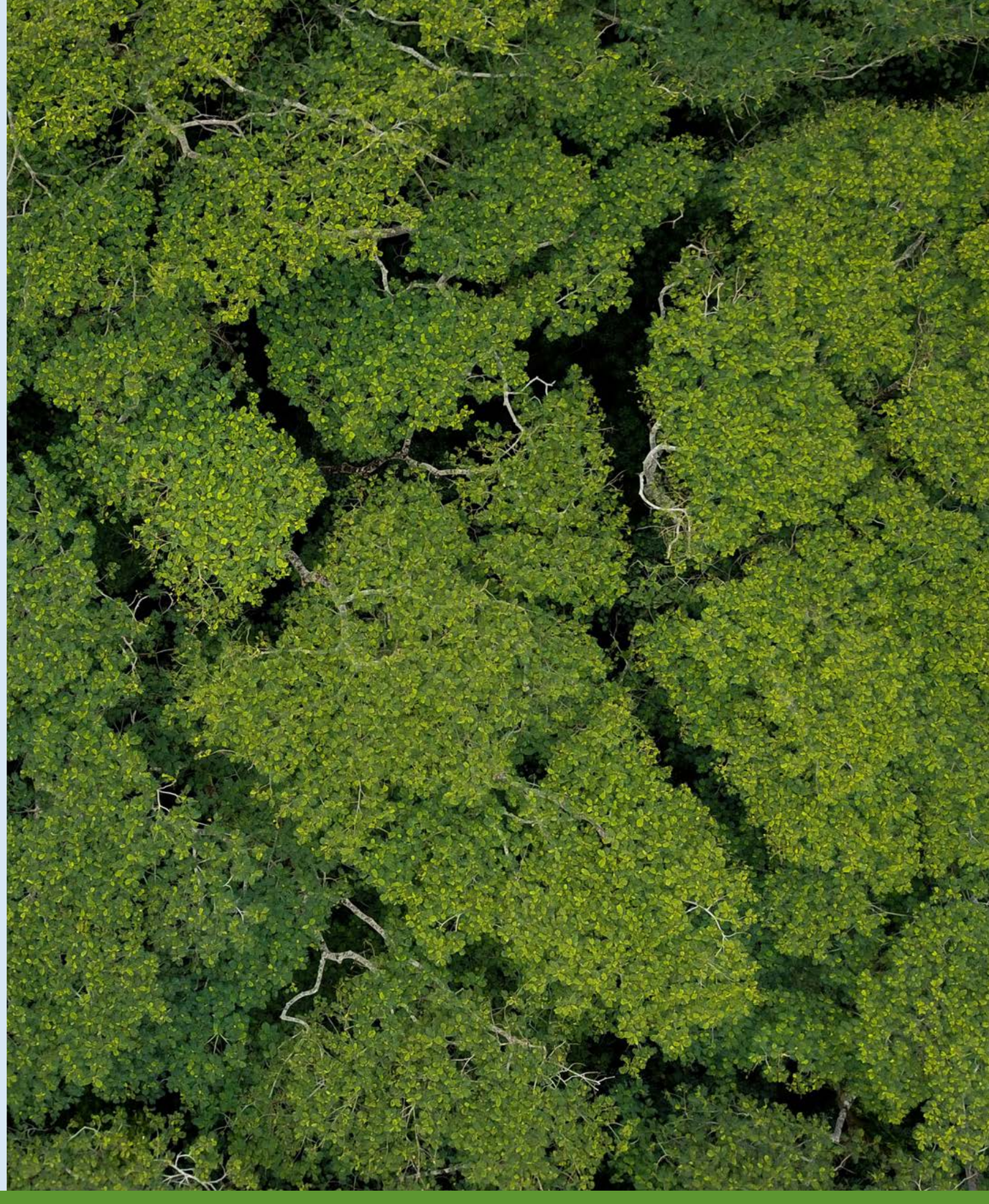
Il mondo come lo conosciamo sta cambiando rapidamente e ci troviamo ad affrontare sfide tecnologiche interconnesse senza precedenti.

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.

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.



Investire nello sviluppo e nel benessere delle **risorse umane**

CRIF si impegna ogni giorno nello sviluppo di una People Strategy che metta al centro le persone e il loro benessere, che miri a creare un ambiente di lavoro inclusivo e sostenibile, garantendo pari opportunità.

È per questo motivo che investire nell'innovazione dei processi che supportano la crescita e il benessere delle persone, legati al welfare, al wellbeing, allo sviluppo del potenziale, alla formazione e alle pari opportunità rappresenta per CRIF una priorità.

Ciò è reso concreto grazie all'adozione di un approccio data-driven e all'utilizzo di una suite di indicatori AI-based di people analytics, che permette di analizzare i dati relativi ai processi di gestione delle risorse umane, con l'obiettivo di valutarne e monitorarne oggettivamente l'efficacia.

NUMERI CHIAVE

A fine 2024 il Gruppo CRIF conta 6.623 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 4.792.

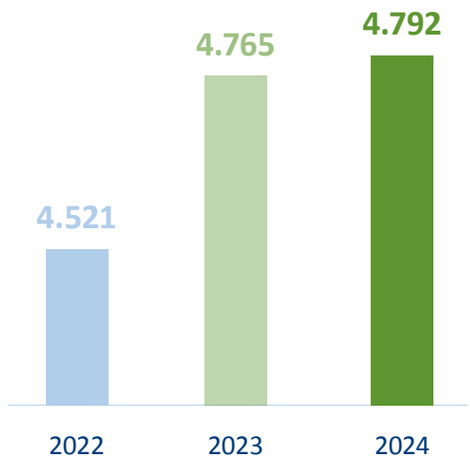
6.623

Professionisiti
nel Gruppo CRIF a fine 2024

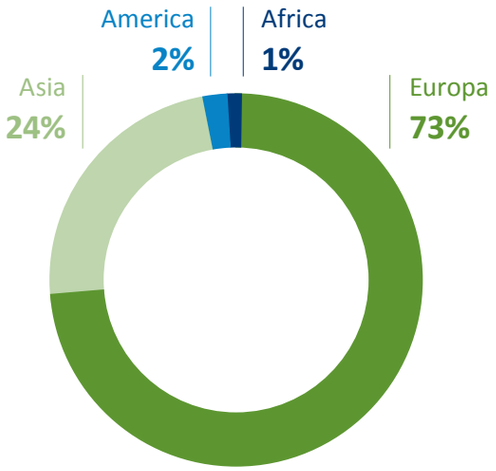
4.792

Dipendenti
al termine del periodo
di rendicontazione

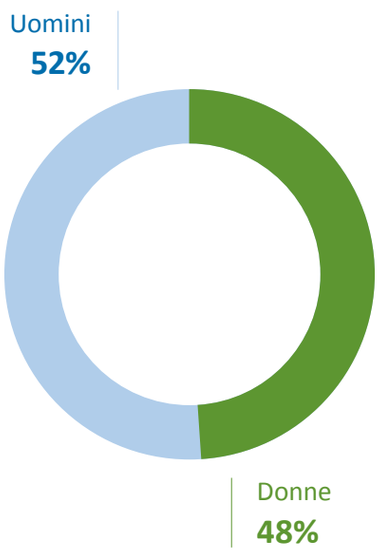
Numero dipendenti



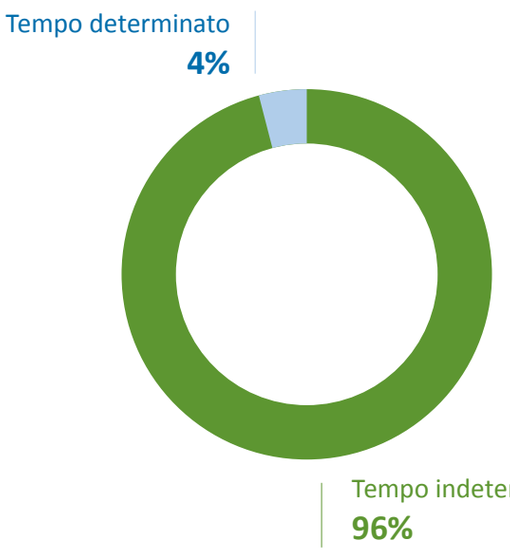
Dipendenti distribuiti per area geografica



Dipendenti suddivisi per genere



Dipendenti suddivisi per contratto di lavoro



Diversity & Inclusion: le pari opportunità, il driver dei processi HR

Garantire pari opportunità, ovvero assicurare che tutte le persone abbiano le stesse possibilità di sviluppo di carriera all'interno dell'azienda, indipendentemente da caratteristiche personali, come il genere, l'età, la cultura e l'etnia, è il driver nella gestione dei processi legati alle Risorse Umane.

Un impegno richiamato sia nel Codice di Condotta, alla base delle Policy Diversity & Inclusion e Human Rights ed incluso all'interno del Leadership Model CRIF, di cui fa parte il principio cardine "Demonstrate tactfulness" sottolineando quanto sia importante favorire 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.

I principi di equità, diversità ed inclusione trovano concreta applicazione grazie alla presenza di strumenti ed azioni che consentono da un lato di monitorare con puntualità i processi HR in termini di bilanciamento di genere, come ad esempio la dashboard people analytics, dall'altro di porsi obiettivi di miglioramento, inseriti anche all'interno della CRIF ESG Strategy e legati all'MBO del Top Management.

Nel 2024 CRIF ha avviato il percorso per la Certificazione di Parità di Genere UNI PdR 125:2022, ottenuta a fine anno per le società italiane del Gruppo CRIF. Il percorso di certificazione ha permesso di sistematizzare azioni, iniziative, politiche già implementate da anni in azienda, di consolidare attraverso il Comitato Pari Opportunità una governance specifica che presidi il sistema di gestione e di stimolare l'introduzione di nuove iniziative e il miglioramento di quelle esistenti. L'output del processo di sistematizzazione è stata la creazione di un Piano Strategico, uno strumento essenziale composto da azioni concrete che promuovono sempre più il coinvolgimento del Top Management nelle fasi di monitoraggio e miglioramento dei KPI, e la sensibilizzazione attraverso programmi di formazione rivolti a tutti i dipendenti.

Nel corso dell'anno è stato promosso un percorso di sensibilizzazione rispetto la tematica della Diversity & Inclusion, strutturato su più livelli a seconda del target di riferimento. In occasione degli eventi che si tengono semestralmente, è stata lanciata una sessione formativa rivolta al Top Management al fine di aumentare il livello consapevolezza e commitment rispetto la tematica e di renderli parte attiva delle azioni e degli obiettivi che l'azienda si è posta in termini di pari opportunità.

Quest'azione di engagement è stata accompagnata dalla pianificazione di incontri trimestrali con i Regional Director con l'obiettivo di condividere l'andamento dei KPI di genere all'interno delle proprie aree e sviluppare eventuali azioni di miglioramento, rafforzando così il sistema di monitoraggio in atto.

L'ottenimento della certificazione di parità di genere non è stato solo un traguardo, ma ha aperto una riflessione più ampia a livello globale. A tal proposito, a partire dal 2025 il Comitato Pari Opportunità verrà esteso a livello Global, includendo membri provenienti dal contesto internazionale con l'obiettivo di implementare nuove progettualità sul tema a livello Corporate.

Le azioni Diversity & Inclusion promosse da CRIF sono raggruppate in 4 pillar fondamentali:

D&I Guidelines & Policy

policy e procedure che offrono linee guida per la piena integrazione dei principi D&I all'interno dei processi aziendali

D&I KPIs Monitoring and Improving

azioni di monitoraggio dei KPIs legati al bilanciamento di genere all'interno dei processi HR, con particolare focus alle promozioni di carriera e alle politiche retributive.

D&I Awareness

campagne di sensibilizzazione e programmi di formazione per promuovere una cultura dell'equità e dell'inclusione alle politiche retributive.

D&I Governance

presenza di una Governance, rappresentata da specifici Comitati che presidiano il tema e promuovono nuove iniziative strategiche sul tema della Diversity & Inclusion

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.

Per garantire il raggiungimento degli obiettivi ESG legati alla CRIF ESG Strategy sin dal 2023 sono stati introdotti all'interno del Sistema di Incentivazione annuale (MBO) del Top Management, degli specifici obiettivi ESG. Gli obiettivi ESG declinati all'interno delle schede individuali variano in termini di attività e peso a seconda della funzione e afferiscono al tema materiale del Cambiamento Climatico, con obiettivi legati alla misurazione, certificazione e riduzione della Carbon Footprint aziendale e al tema delle pari opportunità, con obiettivi di riduzione del salary gender gap.

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.

Per rendere concreto l'impegno nella promozione dei principi citati, nel 2024 il team Talent Acquisition e gli HR Business Partner hanno partecipato ad un corso di formazione focalizzato sui bias e sugli stereotipi cognitivi che possono influire in maniera inconsapevole all'interno del processo di selezione, al fine di esserne sempre più consapevoli ed evitarne l'influenza sulle scelte decisionali in fase di assunzione.

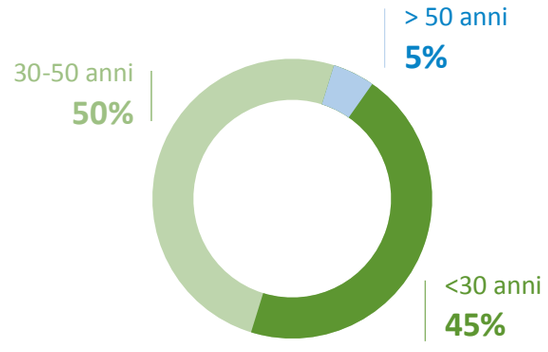
La ricerca dei talenti avviene attraverso molteplici canali di ricerca ed è favorita anche da attività di employer branding, tra cui la partecipazione a Career Day, e dalla creazione di partnership, ormai consolidate, con le Università e gli Enti di formazione del Territorio, al fine di attrarre e introdurre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

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**.

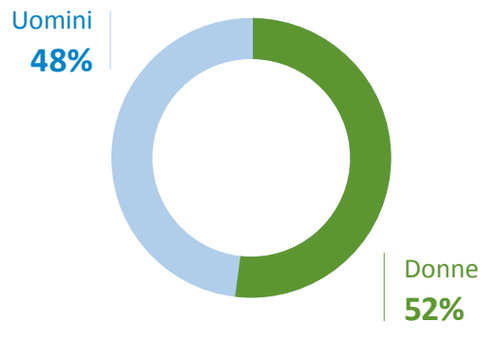
Questo processo consente di gestire e chiudere le posizioni aperte in azienda, partendo da un pool di risorse interne prima di passare a un processo di reclutamento esterno, al fine di aumentare la retention di figure di talento cross-area, supportando allo stesso tempo l'esigenza di coprire l'operatività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

Nel corso del 2024 sono entrate a far parte del Gruppo CRIF 894 persone, con un hiring rate pari al 19%, di cui il 50% 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.

Continua il consolidamento del "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 continuos feedback e creare engagement tra tutti gli attori coinvolti nel processo, facilitando al contempo le interazioni con il Top Management.

Il programma, nato in Italia, è stato esteso anche in altri Paesi in cui CRIF opera, al fine di armonizzare il processo di onboarding per tutti i nuovi dipendenti.

Nel 2024 in Italia sono stati realizzati 4 eventi del programma "Tell me why" che hanno coinvolto più di 293 new joiners, con un tasso di soddisfazione del 95%.

I feedback emersi dai partecipanti sono stati fondamentali per l'evoluzione delliniziative, la quale nel corso del 2024 si è arricchita di un nuovo appuntamento verticale sulle tematiche HR e le iniziative ESG implementate dall'azienda. All'interno di questi momenti i dipendenti avranno l'opportunità di comprendere i processi HR in cui sono coinvolti durante l'anno, tra cui il processo di valutazione delle performance, l'iscrizione ai corsi di formazione, i benefit aziendali implementati, le iniziative di diversità, inclusione e sostenibilità a cui possono aderire.

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.

TELL ME WHY

"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

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 e di performance ma assume una visione più ampia in termini di sviluppo del potenziale di crescita.

Durante il processo viene infatti definita la **Talent Action**, ovvero il risultato delle performance dell'anno precedente, accompagnato ad un **Development Plan**, un piano di sviluppo personalizzato che delinea un percorso di crescita ad hoc per ogni persona all'interno dell'azienda. 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.

Definizione del piano di sviluppo

People Meeting

I **People Meeting** sono sessioni che hanno come obiettivo la revisione e la discussione tra Manager e HRBP delle informazioni inserite all'interno della Talent Action e del Development Plan.
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.

Valutazione

Si tratta della fase in cui il manager definisce la **Talent Action** in relazione alla performance e il **Development Plan**, evidenziando le aree di crescita e sviluppo. Prima della definizione di quest'ultimi, i manager effettuano il **training Uncounscious Bias**", con l'obiettivo di avere maggiore 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

One to one meeting

Il dipendente e il manager si incontrano individualmente per discutere dei progressi raggiunti durante l'anno, il piano di sviluppo delle competenze, i risultati MBO dell'anno precedente l'assegnazione dei nuovi obiettivi

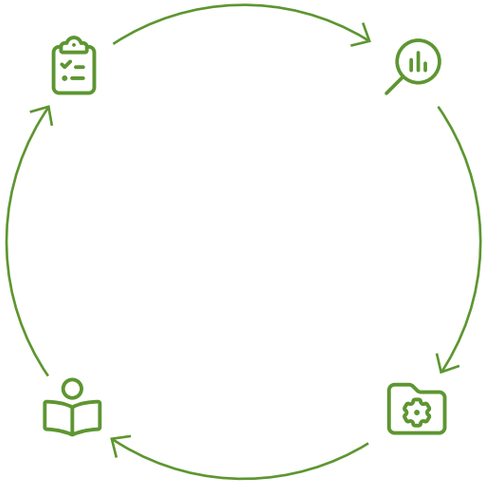
In ottica di sviluppo, estremamente importante è il processo annuale di revisione delle skills. Si tratta di un processo guidato da un approccio Skill-based che, attraverso un'autovalutazione che ciascuna risorsa fa delle competenze chiave legate al proprio ruolo e associate alla validazione del manager, 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. .

1.
SELF EVALUATION

Il dipendente **auto-valuta le sue competenze**, in base al ruolo attuale

2.
MANAGER VALIDATION

Il manager valuta lo stesso set di competenze



3.
SKILL GAP

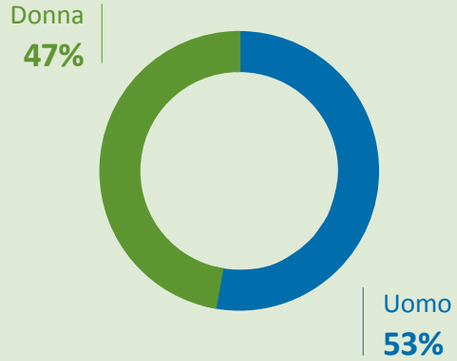
La **media tra l' auto-valutazione del dipendente e la valutazione del manager** genera la Gap Analysis

4.
TRAINING PROPOSAL

La **Gap Analysis tra le valutazioni** attiva la proposta formativa **per coprire l'eventuale Skill Gap**

Nel 2024 i dipendenti che hanno ricevuto una valutazione delle performance sono pari a 4.295, il 98% dei dipendenti eligible[1] al processo e al 90% dell'intera popolazione aziendale. Il 47% dei dipendenti valutati sono donne.

Dipendenti valutati per genere



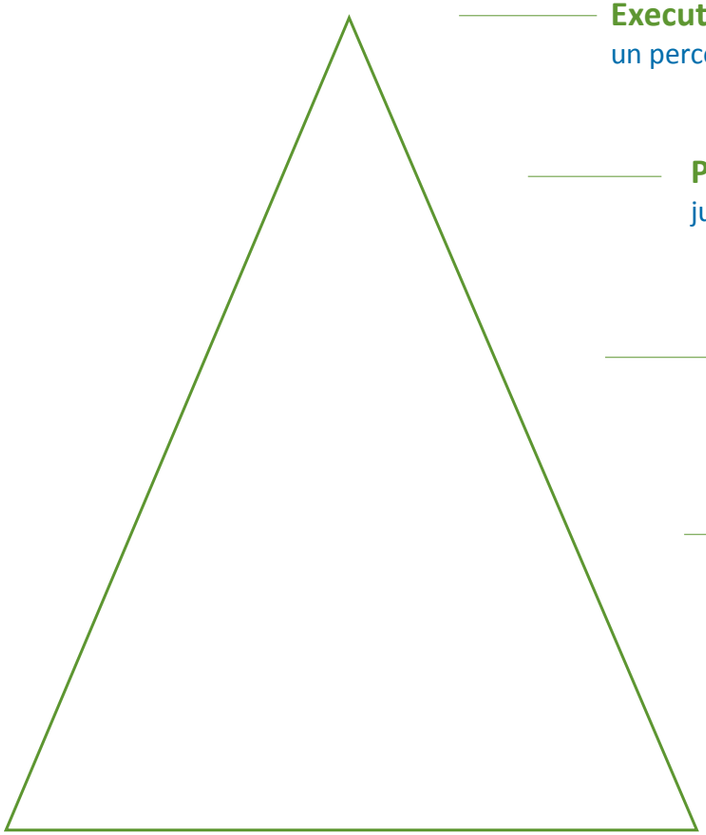
1 Sono eleggibili tutti i dipendenti assunti con contratto a tempo indeterminato e con contratto a tempo determinato assunti entro il 30 settembre 2024 e con durata minima di 12 mesi.

Continua con successo 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. Il coinvolgimento nel programma rappresenta un’azione di sviluppo dedicata ai dipendenti e volta a favorire la loro crescita personale e professionale.

Nel 2024 sono state coinvolte 237 risorse e 42 Executive Ambassador.

Le iniziative che compongono il programma sono:



Executive Ambassadors: top manager aziendali nel ruolo di mentor, supportano i mentee in un percorso individuale volto al confronto e allo sviluppo di competenze trasversali e di mercato.

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

Acceleration development program: attraverso un percorso di phygital coaching, i dipendenti coinvolti vengono supportati nella realizzazione e accelerazione del proprio piano di sviluppo personale.

Young talent program: I giovani talenti aziendali, divisi in gruppi, si sfidano nello sviluppo e realizzazione di idee di business innovative.

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

T.R.U.S.T: CRIF LEADERSHIP MODEL

Sin dal 2017 l'azienda ha al suo interno un modello di leadership che ha come obiettivo principale quello di delineare i tratti, i principi, i valori, i comportamenti le competenze più significative a cui un manager CRIF dovrebbe aspirare.

Nel il 2023 questo modello è stato riaggiornato, prendendo il nome di TRUST Leadership Model, al fine di rispondere ai nuovi paradigmi presenti nello scenario post pandemico.

I 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:

TRANSFORMATE & INNOVATE — T
capacità di essere al passo con l'innovazione tecnologica e di percepire il cambiamento come opportunità di crescita.

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

UNLOCKING TALENT POTENTIAL — U
capacità di essere leader, ovvero propensione a liberare il potenziale dei talenti

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

DEMONSTRATE TACTFULNESS: — T
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.

Per rafforzare la diffusione e l'applicazione del modello di leadership TRUST all'interno dell'azienda, nel 2024 è nato il progetto TRUST Ambassador. Il progetto ha coinvolto una selezione di manager che si sono distinti per le valutazioni ottenute nel processo di **Associate to Manager Feedback**, provenienti da diverse funzioni e aree geografiche a livello globale. I partecipanti hanno seguito un percorso strutturato in due fasi: una prima parte dedicata agli aspetti teorici del modello e una seconda focalizzata sul confronto attivo e sullo sviluppo di idee concrete da mettere in pratica, per rendere il modello TRUST sempre più operativo e integrato nel contesto aziendale.

A partire dal 2025 il ruolo degli Ambassador diventa centrale nel rafforzare il coinvolgimento e la consapevolezza sul modello TRUST, affrontando in modo mirato i temi chiave definiti dai cinque pilastri.

Agli Ambassador sarà richiesto di condividere esempi concreti e rilevanti legati ad un pilastro di riferimento, come case studies, con l'obiettivo di rendere tangibile e applicabile il modello TRUST nella pratica quotidiana.

Nel corso dell'anno gli Ambassador saranno protagonisti di iniziative e momenti di condivisione, come il programma Level Up e la realizzazione di Webinar tematici, con l'obiettivo di favorire l'applicazione pratica dei principi TRUST nella quotidianità e contribuire alla loro diffusione nella cultura aziendale.

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 2024, anche grazie alla continua 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 attivo dal 2023, l'offerta formativa è stata aggiornata prevedendo l'arricchimento di nuove pillole in modalità e-learning e di nuovi percorsi di aula.

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 2024 sono stati avviati diversi percorsi formativi sulla base delle specifiche richieste provenienti dai gruppi 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 efficacie 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 2024 è pari 93.805, in aumento rispetto al 2023 con un numero di ore di formazione medie annue pari a 18.

Welfare & Wellbeing

Il modello di Welfare CRIF mira a generare un impatto concreto nella vita dei dipendenti e del loro ecosistema familiare e personale, favorendo il benessere aziendale e in senso più ampio una migliore gestione dei tempi di vita e di lavoro.

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.

L'impegno di CRIF verso la promozione del benessere delle risorse è reso concreto da anni grazie alla presenza di un modello Welfare strutturato che ha vissuto 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.

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. La presenza di strumenti di ascolto e il monitoraggio costante dei bisogni della popolazione aziendale rappresenta un altro elemento molto importante per l'evoluzione del modello di Welfare aziendale.

In quest'ottica CRIF realizza delle indagini di clima, attraverso l'utilizzo di survey online, quali "Great Place to Work" e "Glickon", che vengono alternate annualmente e le cui risultanze rappresentano 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 2024 è stata lanciata la survey "Great Place to Work" che ha ottenuto un response rate globale dell'88%, evidenziando un Trust Index del 67%, in aumento di +2% punti rispetto all'ultima survey "Great Place to Work" lanciata nel 2022.

A seguito della survey, CRIF ha ottenuto la certificazione Great Place to Work per 17 Paesi in cui opera.

Le iniziative welfare presenti nelle sedi CRIF, implementate sia a livello locale che a livello Corporate si articolano su 4 pilastri:

Family

Benefit a supporto del dipendente durante il percorso familiare (Piano maternità, borse di studio, voucher summer camp, convenzioni con asili nidi aziendali, percorsi di orientamento scolatisco)

Health Care e Wellbeing

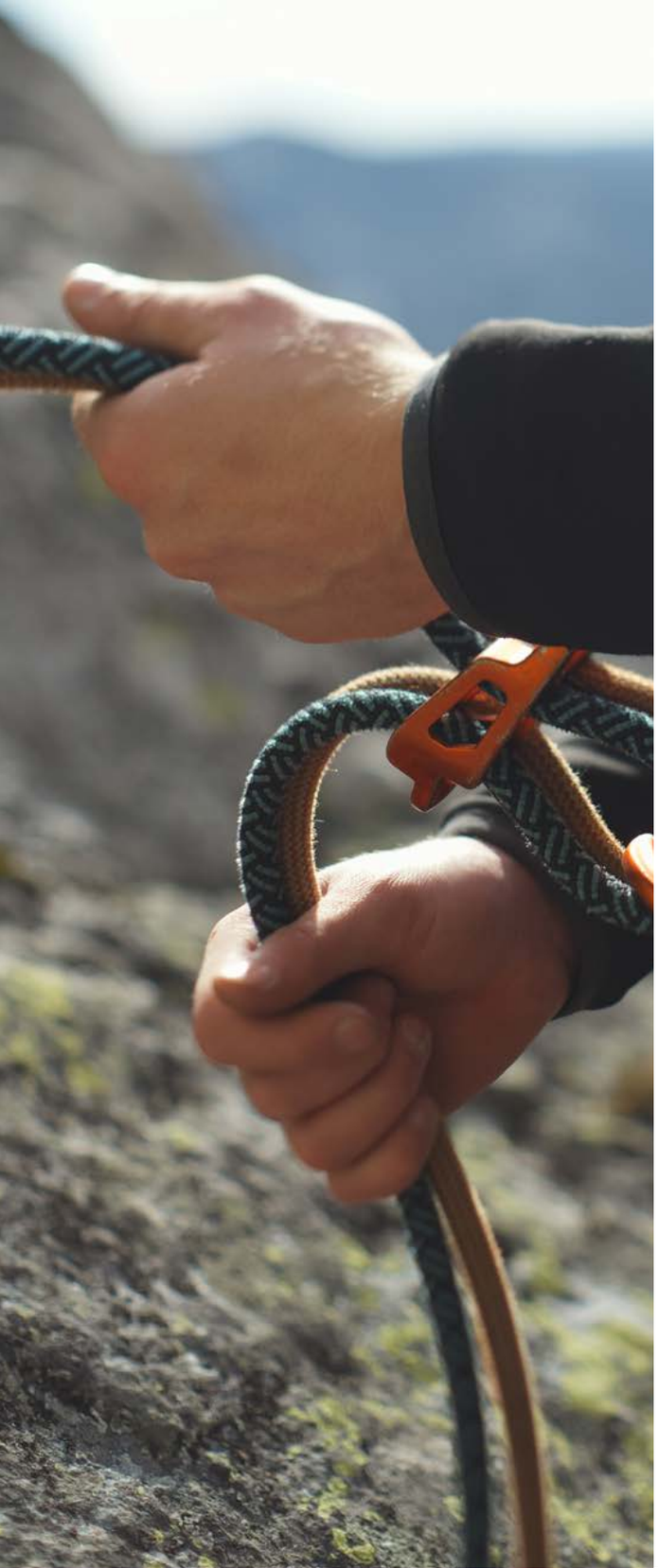
Benefit relativi alla **promozione del benessere aziendale e personale** (assicurazione medica, infortuni e vita, piattaforma fitness, screening medici preventivi, voucher fitness, counseling, webinar di sensibilizzazione sulla salute mentale)

Work social event & Workplace

Eventi CRIF organizzati per i dipendenti, che contribuiscono a sviluppare un maggiore livello di engagement e senso di appartenenza nelle persone che lavorano in azienda, creando un ambiente e un **clima di lavoro inclusivo e positivo**

Free time & Work-life balance

Benefit legati ad attività che i dipendenti possono svolgere durante il tempo libero (convenzioni con esercenti locali, ristoranti, visite in città)



Il sistema di gestione per la **salute e sicurezza dei dipendenti**

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

Per questo motivo il Gruppo considera di prioritaria importanza che ogni dipendente operi in Salute e Sicurezza, garantendo la presenza di un ambiente di lavoro sano e protetto e formando opportunamente tutto il personale 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 definisce le Linee Guida in tema di Salute e Sicurezza dei Lavorati.

Il Gruppo CRIF, infatti, dal 2010 ha deciso di acquisire la Certificazione da parte di un Ente terzo indipendente, secondo lo schema UNI EN 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 dei possibili rischi 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, tra le varie attività svolte, si occupa anche di effettuare annualmente sopralluoghi per la valutazione dei rischi in tutte le 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).

Inoltre la presenza dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza – RLS – garantisce che i lavoratori abbiano 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 per i nuovi ingressi e periodica;
- Corsi di formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro per i nuovi ingressi e periodica;
- 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 tali eventi non si verifichino e/o che 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 e dell'emergenza 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 a monitorare le situazioni di rischio e a fornire indicazioni per la corretta gestione della prevenzione di problemi legati alla salute e sicurezza dei singoli soggetti. Seguendo le disposizioni normative e le indicazioni dei Medici Competenti, il personale in forza presso la società viene periodicamente sottoposto a sorveglianza sanitaria, con l'obiettivo di verificare l'idoneità del dipendente a svolgere la propria mansione sia inizialmente, sia durante tutto il periodo in cui il soggetto presta la propria attività lavorativa per una società del Gruppo CRIF.

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 mediante l'organizzazione di diversi percorsi specifici legati ai livelli di responsabilità interna e alle specifiche mansioni, 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 2024 sono stati svolti rispettando le disposizioni del D. Lgs. 81/08 e dell'Accordo Stato Regioni del 21 Dicembre 2011 che stabiliscono i requisiti obbligatori e i contenuti 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 per tutte le 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 della struttura 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, vengano 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 il mantenimento di 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 e distinguere i comportamenti corretti 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 al fine di dare la possibilità di esprimere opinioni e segnalare la presenza di eventuali situazioni anomale relativamente ad aspetti di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. In relazione alla normativa applicabile, attività di valutazione dei rischi e ispezioni vengono svolte periodicamente. L'obiettivo è identificare minacce non presidiate e verificare l'adeguatezza degli ambienti di lavoro, in modo da intraprendere eventuali azioni correttive o preventive.

La sorveglianza sanitaria da parte del medico del lavoro varia da Paese a Paese, ma sempre conformemente alle normative locali. Le visite mediche possono essere svolte entro un certo periodo dell'assunzione, a seguito di periodi di malattia prolungati o in accordo 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 ma che possono avere impatto sulla salute delle persone (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, nel rispetto di quanto previsto dalle normative locali presenti nei singoli paesi

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

Al fine di uniformare l'approccio e monitorare l'attenzione delle società presenti nelle varie countries, il Gruppo CRIF ha individuato negli Standard GRI - elaborati dal Global Reporting Initiative (GRI) - il punto di riferimento per la rendicontazione delle performance legate alla sostenibilità, con particolare attenzione agli aspetti Health and Safety. L'adozione di questi criteri e la condivisione con tutte le Società presenti nel mondo, permette non solo di rendicontare in maniera strutturata le attività seguite, ma anche di fungere da stimolo per il

raggiungimento di uno standard comune e di uno sviluppo sostenibile.

Il Gruppo CRIF ha effettuato la raccolta dati annuale dei GRI coinvolgendo a livello Global 32 Countries, con lo scopo di rappresentare in modo integrato l'impegno di ciascuna Entity del Gruppo in materia Health & Safety, con la partecipazione di un team multidisciplinare e multi Country.

Dopo una fase iniziale di definizione di requisiti standard (sulla base di standard internazionali, Standard - GRI) da applicare a ciascuna Country è stata effettuata una valutazione da parte dei referenti locali anche in base alle normative applicabili a ciascun Paese. Successivamente, il Gruppo CRIF ha ristretto il monitoraggio solo su 3 GRI ritenuti requisiti/obiettivi minimi che il Gruppo intende promuovere per tutte le Società e Countries del Gruppo, indipendentemente dagli obblighi imposti dalle normative locali.

I GRI che vengono monitorati annualmente sono:

- **403-2, Hazard identification, risk assessment and accident investigation**: al fine di monitorare possibili rischi che possano compromettere la salute e sicurezza di dipendenti e stakeholders;
- **403-5, Worker training on occupational health and safety:** requisito fondamentale per costruire un control environment in materia H&S efficace;
- **403-9: Work-related injuries:** al fine di per monitorare eventuali incidenti verificatisi nell'ambiente di lavoro e poter pianificare successive azioni di rimedio e prevenzione

A seguito delle valutazioni ottenute il Gruppo CRIF può di volta in volta decidere se definire e applicare delle misure aggiuntive o aumentare la sensibilità e consapevolezza in ottica di un miglioramento continuo del Sistema di Gestione di Salute e Sicurezza dei lavoratori.

Promuovere la crescita della **comunità e del territorio**

Investire nel territorio in cui si opera è di fondamentale importanza per contribuire alla crescita economica e sociale della comunità e generare un impatto positivo per la collettività. CRIF è profondamente consapevole del proprio ruolo nel tessuto sociale e territoriale e si impegna attivamente a sostenerne lo sviluppo attraverso una varietà di iniziative, che coinvolgono associazioni, enti no profit, università, scuole e istituzioni.

BOOM: un hub in continua evoluzione ed espansione

Inaugurato nel febbraio 2023, BOOM è il knowledge e innovation hub di CRIF che si è rapidamente affermato come punto di riferimento per la formazione e l'innovazione.

La sua missione principale è supportare le comunità locali e lo sviluppo del territorio, promuovendo iniziative e percorsi formativi rivolti a un pubblico ampio e diversificato: studenti, professionisti, startupper e famiglie.

BOOM si propone come un luogo di incontro tra formazione, innovazione e imprenditoria, per generare nuove opportunità di crescita e favorire lo scambio di know-how. Nel 2024 ha consolidato il proprio ruolo, offrendo uno spazio fisico e digitale di contaminazione tra competenze, esperienze e generazioni.

Il modello di BOOM si sta estendendo oltre Bologna, con la nascita di nuovi hub formativi in Emilia-Romagna, Lombardia e Veneto. Grazie alla collaborazione con aziende basate in questi territori, BOOM guiderà il confronto e la collaborazione su tematiche innovative e trend di settore, così come fatto nel panorama bolognese.

UN PUNTO D'INCONTRO PER IL TERRITORIO

BOOM si impegna a unire risorse e conoscenze di diversi settori per arricchire l'offerta formativa nell'area metropolitana bolognese e nella Regione Emilia-Romagna. Un'attenzione particolare è rivolta al superamento del divario tra città e periferia, con l'ambizione di supportare il territorio metropolitano e regionale nel confermarsi come un polo di eccellenza per l'innovazione a livello europeo.

Nel 2024, BOOM ha rafforzato il suo impatto locale con oltre **70 eventi e webinar** dedicati ai trend emergenti, coinvolgendo imprese, istituzioni e cittadini in momenti di condivisione e confronto.

70

Eventi e webinar

LA PROPOSTA DI VALORE DI BOOM

La proposta di valore BOOM si articola in cinque aree principali:

BOOM EDUCATION

Si tratta di laboratori, corsi, eventi, campi estivi e giornate formative per scuole, insegnanti e famiglie. L'obiettivo è **avvicinare le nuove generazioni a tematiche attuali e innovative**, come finanza sostenibile, ambiente e sostenibilità, robotica sociale, intelligenza artificiale, sostenibilità aziendale e web & digital, sviluppando al contempo attitudini al problem solving, team working e design thinking. La formazione è considerata fondamentale per la crescita del territorio, ecco perché BOOM si impegna a sviluppare iniziative che facciano da ponte tra scuola e aziende, costruendo così le basi per le professioni del futuro.

Gli insegnanti possono sperimentare strumenti utilizzati nei processi di open innovation per arricchire le pratiche didattiche.

Le attività formative sono aperte anche a chi desidera sviluppare competenze in ambiti come 3D modeling, intelligenza artificiale e digital storytelling.

Nel 2024, il programma BOOM Education ha visto la partecipazione di oltre **1.000 studenti** tra i 6 e i 18 anni, accolti per esperienze formative e di orientamento. Sono stati coinvolti **350 docenti** in workshop dedicati a nuove modalità di didattica su tematiche come l'AI e la sostenibilità, e sono stati realizzati **51 laboratori** su intelligenza artificiale, sostenibilità e competenze del futuro. Per il 2025, BOOM prevede di ampliare ulteriormente l'offerta con 17 nuove iniziative dedicate a scuole, famiglie e insegnanti aggiornando modalità e contenuti di ingaggio per i partecipanti.

BOOM LEARNING

Quest'area è dedicata a professionisti, aziende e giovani in cerca di lavoro, con percorsi ibridi (e-learning e incontri fisici) per approfondire competenze innovative legate agli ultimi trend, come data science, open innovation e open business, digital transformation, digital payments, digital marketing, internet of things, sostenibilità ed ESG, innovazione tecnologica e cybersecurity. L'offerta include anche percorsi per i dipendenti delle aziende, con esperienze formative interattive e nel metaverso, e workshop per mettere in pratica le competenze acquisite con il supporto di esperti del settore.

Nel 2024, BOOM ha consolidato il suo ruolo di hub per la formazione e l'innovazione, registrando una crescita significativa delle iniziative. Oltre **850 partecipanti** hanno preso parte a workshop e percorsi formativi, con un aumento del 43% rispetto al 2023, e sono state erogate più di **500 ore di formazione** per sviluppare competenze strategiche per il futuro.

850

partecipanti
(+43% rispetto al 2023)

500

ore di formazione

BOOM EMPLOYER BRANDING & ACADEMY

Le iniziative di Employer Branding di BOOM sono una vetrina unica per le aziende che vogliono distinguersi e **attrarre i migliori talenti**. Con eventi esclusivi, challenge formative e talent day, le imprese hanno l'opportunità di raccontarsi, valorizzare il proprio impegno per l'innovazione e connettersi con giovani professionist. Le iniziative di employer branding hanno coinvolto oltre 20 aziende, e 150 giovani laureandi e neolaureati hanno partecipato alle academy e alle iniziative BOOM, con un aumento del 157% rispetto al 2023. Nel 2024 in ambito Employer Branding è nata la **B. Future Challenge** un evento annuale progettato per valorizzare il territorio dell'Emilia-Romagna e al contempo attirare giovani talenti da tutta Italia ha ricevuto il Premio Innovatori Responsabili 2024.

L'iniziativa, ha ricevuto il Premio Innovatori Responsabili 2024, attirando oltre 173 candidati, di cui 108 sono stati selezionati e coinvolti nello sviluppo di progetti innovativi incentrati su sostenibilità e intelligenza artificiale.

20+

aziende partecipanti

150

giovani laureandi e neolaureati
(+157% rispetto al 2023)

Le **Academy BOOM** sono progettate per fornire tutte le competenze chiave per diventare professionisti qualificati nel più breve tempo possibile e intraprendere una carriera di successo all'interno di prestigiose realtà aziendali.

Le **Tech EmpowHER academy**, 3 percorsi per facilitare l'inserimento di donne nei settori tech delle aziende che aderiscono al network di Tech EmpowHER

- **Teen in Tech**, un percorso IFTS realizzato in collaborazione con Adecco e altamente specializzato. 400 ore di lezioni teoriche e 400 ore di stage in azienda, dedicate a neodiplomate di talento che vogliano acquisire competenze tecniche nella progettazione e nello sviluppo di applicazioni informatiche.
- **Pink Tech Academy**, un percorso formativo intensivo di 6 settimane, realizzato in collaborazione con Adecco, dedicato a giovani neolaureate in ambito STEM che vogliono approfondire il settore della Data Science per essere pronte all'inserimento in azienda.
- **Switch to Tech:** un percorso formativo della durata di 6 mesi, realizzato in collaborazione con Refresh Academy, dedicato a giovani neolaureate in discipline umanistiche che faticano a trovare un'occupazione o che vogliono reinventarsi in ambito Tech, per diventare esperte sviluppatrici software.

Secondo gli ultimi dati Eurostat, le donne che occupano posizioni Tech in Europa rappresentano solo il 22% del totale, mentre in Italia sono ancora meno: il 15 %. La situazione è simile considerando i laureati in discipline STEM: in Europa le donne raggiungono solo il 13% e in Italia il 6,7%. Per superare questo pregiudizio per cui la tecnologia viene considerata come un "lavoro da uomini", **BOOM ha deciso di lanciare il progetto Tech EmpowHER**, coinvolgendo le aziende del territorio nella creazione di un network che supporti la presenza delle donne nel settore Tech e faccia la differenza nel futuro del lavoro.

SPACES FOR LEARNING & CO-WORKING

Grazie a un'architettura innovativa, BOOM offre esperienze di realtà aumentata e virtuale, trasportando i visitatori in un tunnel immersivo alla scoperta di tematiche attuali come finanza sostenibile, imprenditorialità, sostenibilità e digitalizzazione. I più piccoli possono apprendere attivamente attraverso il gioco. Sono inoltre 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 2024, BOOM ha ospitato 45 diverse aziende che hanno scelto gli spazi BOOM per ospitare i propri eventi, valorizzando un ambiente dinamico e su misura per le loro esigenze. Gli spazi di co-working ospitano attualmente 2 startup.

Nel 2024 BOOM ha registrato una crescita significativa in termini di partecipazione e progettualità:

- **+1.000 studenti** coinvolti in esperienze formative e di orientamento.
- **350 docenti** formati su didattiche innovative.
- **51 laboratori** su AI, sostenibilità e competenze del futuro.
- **+850 partecipanti** ai percorsi per professionisti e aziende.
- **+500 ore** di formazione erogata.
- **70 eventi e webinar** sui trend emergenti.
- **20 aziende** coinvolte in iniziative di Employer Branding.
- **173 giovani talenti** candidati alla "B. Future Challenge".
- **45 aziende** hanno scelto BOOM per i propri eventi aziendali.

Promuovere **l'educazione e l'inclusione finanziaria**

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 monitorare 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 cartacei che digitali, dedicati 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 CYBER SECURITY

L'Osservatorio analizza la vulnerabilità delle persone e delle aziende agli attacchi cyber fornendo un'interpretazione dei principali trend 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. Inoltre, offre 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 E GUIDE

I contenuti pubblicati nel blog di mistercredit.it e diffusi tramite la newsletter periodica riguardano il tema del credito, della protezione dei dati e della sicurezza online e hanno l'obiettivo di accrescere le conoscenze dei consumatori e rendere le loro scelte maggiormente consapevoli. La sezione ha ricevuto oltre **100.000 visite** nel 2024.

Le guide pubblicate sul sito di Mister Credit forniscono articoli informativi e approfonditi su varie tematiche, tra cui credito al consumo, mutui, immobili, frodi e carte di credito. Le guide sono redatte con un linguaggio chiaro e accessibile a tutti con l'obiettivo di supportare il consumatore nell'acquisire consapevolezza su diverse tematiche finanziarie ed evitare di cadere in trappole e truffe online.
Nel 2024 il blog di Mister Credit ha ricevuto circa **104.000 visite.** I contenuti sono diffusi tramite la newsletter e sui canali social di Mister Credit.

#OSSERVATORIO SULLE FRODI CREDITIZIE

L'Osservatorio CRIF sulle frodi creditizie, pubblicato da oltre 15 anni con cadenza semestrale, identifica le caratteristiche e le tendenze del fenomeno sulla base di dati oggettivi e di analisi di approfondimento. Lo studio, inoltre, coglie le esigenze degli istituti di credito e degli organismi istituzionali coinvolti nella prevenzione e nel contrasto alle frodi.

#OSSERVATORIO AFFITTI

L'Osservatorio Affitti, condotto da Nomisma per conto di CRIF e in collaborazione con Confabitare, è realizzato per esplorare la propensione degli italiani verso le soluzioni di affitto immobiliare e la disponibilità dei proprietari ad affittare le loro abitazioni, cercando di identificare fattori che facilitano o ostacolano la locazione.

#OSSERVATORIO SUL CREDITO AL DETTAGLIO

Giunto alla 57^ 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 DELLA DOMANDA DI CREDITO

Fondati sul patrimonio informativo di EURISC – il Sistema di Informazioni Creditizie gestito da CRIF – i Barometri evidenziano su base trimestrale l'andamento delle richieste di prestiti e di nuovi mutui e surroghe da parte delle famiglie italiane.

#BUSSOLA MUTUI

La Bussola Mutui CRIF – MutuiSupermarket.it è un bollettino trimestrale dedicato a tutti i principali operatori e stakeholder di mercato - consumatori, banche, specialisti, intermediari, media - che intendono orientarsi all'interno dell'articolato e sempre dinamico settore dei mutui in Italia. È uno strumento che mira a fornire un'istantanea completa, accurata, aggiornata e affidabile di tutti i principali fenomeni che caratterizzano il mercato dei mutui residenziali e i suoi 4 punti cardinali: la domanda, i richiedenti, l'offerta e gli immobili in garanzia.

#ESG OUTLOOK

L'ESG Outlook di CRIF offre un'analisi approfondita sulla sostenibilità ambientale, sociale e di governance (ESG) delle imprese italiane e del settore immobiliare. Il report si basa sull'ampio data lake ESG proprietario di CRIF con oltre 150 indicatori.

#LEADING WOMEN IN BUSINESS 2024

Si tratta della pubblicazione annuale di ICAP CRIF che include le principali storie di successo di aziende guidate da donne. La pubblicazione è stata presentata durante l'evento Women in Business Forum ospitato da ICAP CRIF, di cui nel 2024 si è tenuta la decima edizione. Quest'iniziativa mira a superare le barriere ed i bias di genere che possono influire durante i processi di recruitment, promozioni e di gestione del business, analizzandone l'impatto sulla performance economica dell'azienda.

#OSSERVATORIO SULLE IMPRESE

L'Osservatorio CRIF fornisce periodicamente una fotografia puntuale dei principali indicatori relativi all'andamento del credito di un campione di oltre 2,5 milioni di imprese monitorate, costituito da ditte individuali, società di persone e società di capitali italiane, elaborati sulla base del patrimonio informativo del Sistema di Informazioni Creditizie EURISC. In particolare, l'Osservatorio analizza l'andamento del credito erogato e della rischiosità creditizia delle 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 2024 REPORTS

“Banking on Banks” è una serie di report che raccoglie dati e analisi inedite sul credito, basati sulle opinioni dei clienti di istituzioni finanziarie in sei diversi Paesi. L’obiettivo è supportare lo sviluppo di nuove soluzioni, in particolare nei Paesi che non possono fare affidamento sui dati dei Credit Bureau.

Nel 2024 è stata pubblicata la terza edizione del report, che per la prima volta include anche gli Stati Uniti e il settore **assicurativo**, offrendo a CRIF l’opportunità di confrontare le opinioni e i comportamenti dei clienti finali negli USA e in Europa su diversi temi.

Nel 2024 sono stati intervistati 7.000 consumatori in sei Paesi (Austria, Francia, Germania, Italia, Regno Unito, Stati Uniti), dando vita a quattro report:

- **Credito e debito:** una sfida generazionale per banche e assicurazioni
- **Dati e fiducia:** avanzare con responsabilità
- **ESG:** rispondere ai valori in evoluzione dei clienti
- **Customer experience:** rendere i servizi finanziari digitali più personalizzati

TURNING TRANSACTIONS INTO ADVENTURES: HOW STRANDS & PERX ARE REDEFINING DIGITAL BANKING WITH GAMIFICATION

Nel contesto digitale altamente competitivo di oggi, le aspettative dei clienti sono più alte che mai. Strands e Perx hanno unito le forze per rivoluzionare il settore bancario attraverso una customer journey gamificata che aumenti il coinvolgimento, favorisca la fedeltà e promuova il benessere finanziario. Unendo gli insights forniti dai dati di Strands con l’innovativa piattaforma di gamification di Perx, stiamo aiutando le banche a trasformare le transazioni di routine in esperienze interattive e su misura per le esigenze individuali degli utenti. Questo whitepaper affronta i principali vantaggi della gamification nel settore bancario, analizza le esperienze gamificate personalizzate e basate sui dati e riporta casi d’uso reali che accrescono la fedeltà e il coinvolgimento dei clienti

#REDEFINING SME BANKING: NAVIGATING FINANCIAL COMPLEXITIES WITH STRANDS COMPASS

Lo studio tratta del mondo delle piccole e medie imprese (PMI), realtà che svolgono un ruolo cruciale nel promuovere l’innovazione, l’occupazione e la crescita economica. Con il loro significativo contributo ai PIL nazionali, incarnano lo spirito imprenditoriale e l’innovazione che guida la crescita economica a livello mondiale. La loro diversità e il dinamismo sono alla base della struttura economica. Nonostante il loro importante contributo, le PMI affrontano spesso notevoli sfide nelle loro interazioni con le banche e le istituzioni finanziarie, soprattutto per quanto riguarda l’accesso al credito e la gestione finanziaria.

#MARKET OUTLOOK: BUY NOW PAY LATER, OPEN BANKING

I Market Outlook di CRIF analizzano i principali trend di mercato, con ricerche e viste originali basate sul proprio ecosistema di dati. In particolare, CRIF monitora l’andamento in Italia di fenomeni come il Buy Now Pay Later (BNPL) e l’Open Banking, indagandone le peculiarità in termini di profilo degli utenti digitali e l’evoluzione dello scenario regolamentare.

#KNOW YOUR CUSTOMER & BUSINESS LOOKOUT

Facendo leva su oltre 15 anni di esperienza in ambito antifrode e antiriciclaggio, l’Osservatorio CRIF traccia le principali caratteristiche dei soggetti ed esiti Know Your Customer di oltre 150 player finanziari italiani, con evidenze di analisi su privati, titolari effettivi e gruppi aziendali.

#SINTESI e #SINTESI ONAIR

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 channel.

#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.

CRIF SAVER GAME

Il tema del **risparmio** interessa sempre più la quotidianità di giovani e adulti.
Ecco perché CRIF ha realizzato nel 2024 uno strumento per **educare gli utenti della rete** rispetto a come pianificare al meglio le spese.

Il gioco **«Saver Game»** si pone l'obiettivo di **aumentare la conoscenza** intorno al tema del **risparmio**.

Il **gioco** è lo strumento perfetto per **stimolare condivisione e conversazione** intorno a un tema di interesse comune.
L'obiettivo è di incentivare gli utenti a parlarne e a condividere il Saver Game con i propri amici.

Il gioco mostra i risultati raggiunti dagli utenti e i **gap di education** su cui è necessario lavorare.

L'iniziativa è stata inserita anche nel programma del Mese dell'Educazione Finanziaria che si è svolto a novembre 2024, incentrato sul tema "Educazione finanziaria: oggi per il tuo domani".

CRIF ha condotto un **laboratorio di Educazione al risparmio** coinvolgendo oltre 400 studentesse e studenti della scuola secondaria superiore.

IL FURTO

Per sensibilizzare i consumatori sul tema del **furto d'identità**, CRIF ha realizzato un **cortometraggio** che mostra quanto sia facile cadere vittima di frodi creditizie e truffe online, e quanto possa essere devastante l'impatto sulla vita quotidiana.

«Il Furto» si pone l'obiettivo di educare le persone rispetto ai rischi e alle dinamiche di messa in atto del furto d'identità, raccontando due storie: quella di Greta e quella di Massimo e Carlotta, e di come le loro vite siano state sconvolte da truffatori astuti

I progetti locali sostenuti nel 2024

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.

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 dei progetti di volontariato portati avanti nel 2024:

- **CRIF Philippine** si è impegnata a sostenere l'istruzione fornendo materiali didattici essenziali e assistenza finanziaria per assicurare che tutti gli studenti, indipendentemente dal loro background, abbiano accesso a pari opportunità durante il percorso accademico.

- **CRIF Italia e ICAP CRIF Grecia** hanno partecipato a Race for the Cure, l'evento che ha come obiettivo primario la sensibilizzazione e la prevenzione del cancro al seno.

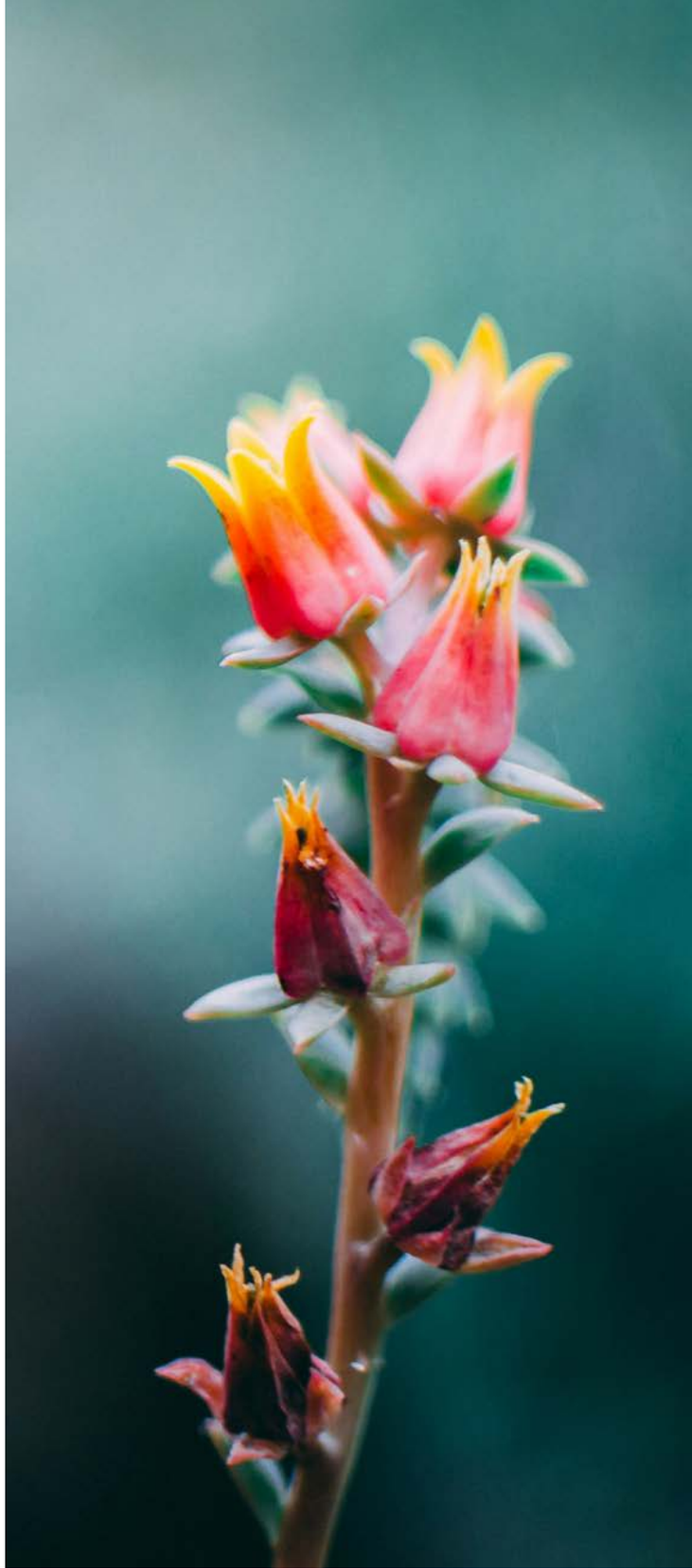
- **CRIF Taiwan** ha fornito assistenza nell'imballaggio e nella distribuzione di aiuti umanitari, consentendo ai beneficiari di ricevere cure in modo programmato ed ha svolto attività di volontariato presso un rifugio di animali.

- **CRIF Germania e CRIF Austria** nel corso del 2024 hanno organizzato il "Social Day", coinvolgendo i dipendenti, durante una giornata lavorativa, nella distribuzione di pasti caldi alla popolazione senza fissa dimora, offrendo un sostegno concreto e un segno di vicinanza a chi si trova in situazioni di difficoltà.

- **CRIF TAJIKISTAN** ha supportato un programma di educazione rivolto a tre persone esterne all'azienda che affrontavano difficoltà finanziarie. Questo supporto mirato ha permesso ai beneficiari di acquisire competenze professionali preziose, aprendo migliori opportunità di carriera e favorendo la loro reintegrazione nel mondo del lavoro.

- **ICAP CRIF Grecia** ha organizzato in collaborazione con l'organizzazione no-profit "The Smile of the Child" il Xmas Bazaar, un evento in cui i dipendenti hanno potuto apprezzare una varietà di articoli natalizi fatti a mano, dolci e regali presso stand decorati, i cui proventi per l'acquisto sono stati devoluti in beneficenza.

- **CRIF Jamaica** ha contribuito a un programma di nutrizione presso le scuole locali, impegnandosi a fornire pasti nutrienti ai bambini delle comunità di Kingston e Saint Andrew.



LE REALTÀ SUPPORTATE NEL 2024

CRIF supporta BolognaAltruista

CRIF dà il proprio supporto a BolognAltruista, un'associazione non profit con l'intento di diffondere a Bologna i valori del volontariato e supportare Associazioni e Onlus nei loro progetti e nelle loro attività.
BolognAltruista mette in contatto volontari e associazioni attraverso una formula di volontariato flessibile che coniuga le necessità delle associazioni con il tempo libero dei volontari, dando evidenza di quali sono i progetti e i bisogni di ogni associazione.

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. Vengono inoltre fissate delle visite offerte dall'azienda, in sede, per i dipendenti, volte alla prevenzione.

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 la fondazione attivando iniziative interne ed esterne all'azienda con lo scopo di raccogliere fondi e sensibilizzare dipendenti e conoscenti. Nel 2024 CRIF ha contribuito a promuovere la campagna "Sono Cavoli Miei", dedicata alla cura dei bambini malati di cancro con presidi informativi.

FONDAZIONE TELETHON

Da sempre un'impresa collettiva per rispondere all'appello di chi lotta contro una malattia genetica rara attraverso la ricerca, vero patrimonio collettivo, Telethon finanzia la migliore ricerca scientifica sulle malattie genetiche rare per dare risposte concrete ai pazienti.CRIF ha sostenuto la fondazione con una donazione in occasione del Natale.

GRANELLO DI SENAPE ODV

Il Granello di Senape è un progetto della ODV Società di San Vincenzo de Paoli di Bologna che opera in ambito sociale ed educativo come doposcuola gratuito per bambini in difficoltà e fragilità della scuola primaria e secondaria di primo grado. Nel 2024, durante un team building aziendale, CRIF ha realizzato alcune biciclette per bambini che sono stati poi donati all'Associazione.

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. Nel 2024 CRIF ha contribuito con una donazione in occasione della campagna "Bologna tifa per i bambini", promossa da Bimbo TU e Bologna FC, a favore della Pediatria dell'ospedale Maggiore, da destinare alla ristrutturazione di due stanze di Osservazione breve intensiva pediatrica e alla umanizzazione e messa in sicurezza di due stanze di degenza della pediatria dedicate in particolare a pazienti con disturbi psicopatologici.

WeWorld

CRIF ha contribuito nel 2024 con una donazione a favore di We World, una organizzazione no profit italiana indipendente attiva in 26 Paesi, i cui progetti portano al centro chiunque sia ai margini, geografici e sociali, promuovendone lo sviluppo umano ed economico, perché possa diventare protagonista del proprio cambiamento.

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 2024 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.

FONDAZIONE POLICLINICO SANT'ORSOLA

CRIF partecipa come azienda promotrice della fondazione, nata per essere al fianco dei pazienti e migliorarne il percorso di cura grazie alla generosità di volontari, cittadini e imprese.

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 Internazionale "Andrea Baldi" per i piccoli pianisti.
CRIF ha supportato i giovani musicisti tramite una donazione.

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 raccolta fondi nel periodo natalizio tramite la campagna "a Natale con CRIF dona un pasto caldo per supportare l'Antoniano". Inoltre, come risultato di un'attività di team building per dipendenti, sono state donate alcune biciclette a bambini di famiglie bolognesi.

POLISPORTIVA SPORT 2000 A.D.

Acqua senza frontiere utilizza gli effetti benefici dell'acqua per stimolare le capacità motorie, sviluppare autonomie e permettere la socializzazione a persone (bambini, ragazzi, adulti) con disabilità intellettive e fisiche. CRIF ha sostenuto con una donazione il progetto "Salviamo Acqua Senza Frontiere", che ha l'obiettivo di continuare a garantire lezioni personalizzate a un numero sempre più ampio di bambini e ragazzi, mantenendo costi contenuti per le famiglie.

CNA – "Una cena con il cuore"

CRIF ha contribuito con una donazione all'evento "Una cena con il cuore", promosso da CNA di Bologna con l'obiettivo di raccogliere fondi a favore della Casa dei Risvegli Luca De Nigris, un centro d'eccellenza per la riabilitazione di persone con Gravi Cerebrolesioni Acquisite (GCA)

che opera a fianco dell'IRCCS Istituto delle Scienze Neurologiche di Bologna. La struttura si distingue non solo per l'alta specializzazione nella cura, ma anche per l'umanità e il supporto fornito a pazienti e familiari in momenti di grande difficoltà

A.B.E.O LIGURIA

L'associazione da oltre 40 anni sostiene le famiglie provenienti da fuori regione per cure e ricoveri dei propri bambini presso l'Ospedale Pediatrico Gaslini di Genova.
CRIF ha sostenuto l'Associazione in memoria della figlia di un dipendente, per permettere di proseguire questa opera così importante di accoglienza e supporto.

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.

AISM - Associazione Italiana Sclerosi Multipla

L'associazione nasce nel 1968 in Italia per garantire ai malati di sclerosi multipla e alle loro famiglie una buona qualità della vita e l'assistenza necessaria, attraverso servizi locali e nazionali strutturati e costanti. Raccoglie fondi per dare continuità a questi servizi e per sostenere la ricerca scientifica.
CRIF sostiene l'associazione attivando iniziative interne ed esterne all'azienda con lo scopo di raccogliere fondi e sensibilizzare i dipendenti.

AIL

L'associazione AIL promuove e sostiene la ricerca scientifica per la cura delle leucemie, dei linfomi e del mieloma, finanziando studi innovativi e laboratori in tutta Italia. CRIF sostiene l'associazione attivando iniziative interne ed esterne all'azienda con lo scopo di raccogliere fondi e sensibilizzare i dipendenti.

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 sostiene l'associazione attivando iniziative interne ed esterne all'azienda con lo scopo di raccogliere fondi e sensibilizzare i dipendenti.

PHILIPPINE RED CROSS

La Croce Rossa filippina è la prima organizzazione umanitaria del Paese, impegnata a fornire servizi a protezione della vita e la dignità della popolazione in situazioni vulnerabili.
CRIF ha supportato l'associazione con una donazione per aiutare le vittime colpite dal tifone Carina (noto a livello internazionale come Gaemi).

AMERICAN FRIENDS OF JAMAICA

CRIF ha contribuito con una donazione all'organizzazione American Friends of Jamaica per sostenere le comunità colpite dall'uragano Beryl.
L'AFJ fornisce assistenza gli enti di beneficenza giamaicani nei settori dell'istruzione, dell'assistenza sanitaria e dello sviluppo umano ed economico.

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.

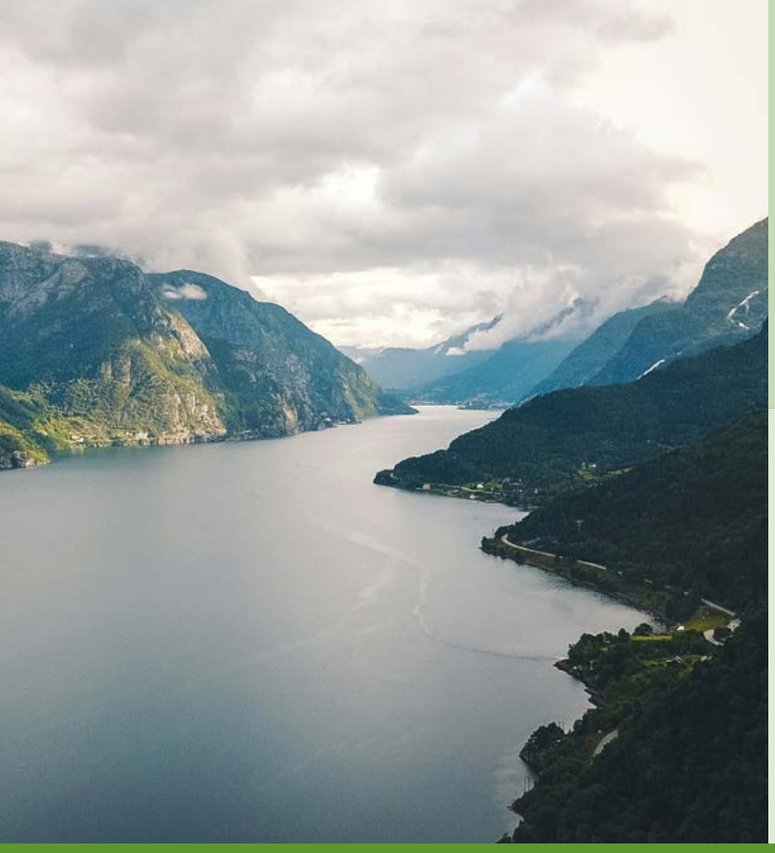
Il monitoraggio e la riduzione degli **impatti ambientali**

In un contesto globale sempre più sensibile alle questioni ambientali e caratterizzato dalle sfide del Cambiamento Climatico, CRIF si impegna attivamente nell'integrazione di pratiche sostenibili e nel sostegno di iniziative volte a minimizzare gli impatti diretti ed indiretti.

Questo impegno è stato incluso e formalizzato anche all'interno della Policy Ambientale del Gruppo, che definisce le azioni e le aree di intervento dell'azienda al fine di implementare un sistema di gestione ambientale che possa ridurre e contenere gli impatti generati dalle attività operative dell'azienda e dalla sua catena di fornitura.

Il percorso di monitoraggio ed efficientamento delle risorse ambientali inizia prima ancora del processo di rendicontazione; infatti, già a partire dal 2012 il Gruppo CRIF ha messo in atto soluzioni di efficientamento energetico in grado di ottenere nell'arco temporale di un decennio una riduzione del consumo di energia elettrica di circa il 48% e una riduzione del consumo di gas naturale di circa il 70%.

Dal 2022, le azioni già in atto e future sono state sistematizzate all'interno di un piano strutturato, la CRIF ESG Strategy, al fine di raggiungere obiettivi di miglioramento, come l'implementazione di un sistema di gestione ambientale certificato secondo la norma ISO 14001, il calcolo della Carbon Footprint secondo la norma ISO 14064 a partire dal perimetro italiano fino all'estensione per i Paesi esteri.



Nel 2024 CRIF ha conseguito tre importanti traguardi:

1.

È stato estenso il sistema di gestione ambientale certificato secondo la norma ISO 14001, implementato l'anno precedente per la sede di Beverara 21, alla sede di CRIF CAMPUS sita a Castel San Pietro Terme. La certificazione da parte di Ente Terzo del sistema di gestione ambientale è garanzia di una struttura in grado di integrare la gestione degli aspetti ambientali pertinenti e dei relativi impatti all'interno dei processi aziendali dell'Organizzazione.

Nell'ottica del soddisfacimento degli obblighi di conformità, di un miglioramento continuo delle prestazioni ambientali e del raggiungimento di obiettivi ambientali prefissati, l'adesione volontaria allo standard UNI EN ISO 14001 testimonia l'impegno di CRIF verso la protezione dell'ambiente, la prevenzione dell'inquinamento nonché la riduzione del consumo di energia e risorse.

2.

È stata ottenuta per CRIF ITALIA, per il secondo anno consecutivo, l'attestazione da Ente Terzo dell'Inventario GHG - anno 2023 secondo la Norma ISO 14064, 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.

3.

È stato esteso il perimetro di rendicontazione delle emissioni GHG anche per le sedi estere, ottenendo l'attestazione da Ente Terzo dell'Inventario GHG - anno 2023 secondo la Norma ISO 14064 per le seguenti sedi del Gruppo CRIF: Vienna, Cracovia, Bratislava, Praga e Zurigo.

La riduzione degli impatti ambientali non può prescindere da un lavoro congiunto tra le funzioni tecniche coinvolte ed il team ESG, alla cui base vi è non solo il monitoraggio dei consumi, ma anche la promozione di una cultura della sostenibilità attraverso il coinvolgimento diretto della popolazione aziendale, generando sempre più la consapevolezza che siamo tutti change agent all'interno del processo di transizione sostenibile.

A tal proposito, Il Gruppo CRIF si impegna attivamente nella sensibilizzazione delle tematiche di sostenibilità ambientale tramite campagne di comunicazione dedicate e la promozione di iniziative locali al fine di incentivare pratiche sostenibili.

Ad esempio, nel 2024 CRIF Singapore e Vietnam hanno organizzato differenti team building che hanno valorizzato l'impegno dell'azienda verso l'ambiente, in cui i dipendenti sono stati coinvolti in attività di pulizia delle spiagge o di piantumazioni di nuovi alberi, con l'obiettivo di compensare le emissioni di carbonio, migliorare la qualità dell'aria e dell'acqua, e contribuire attivamente al cambiamento climatico.

Green for Mobility

Consapevole che parte della Carbon Footprint dell'azienda è generata dagli spostamenti casa-lavoro, 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) come previsto dal previsto dal D. Lgs. 34/2020 (c.d. Decreto Rilancio).

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, strutturato 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 offrirti un sistema innovativo e flessibile che agevoli le tue trasferte aziendali

Mobilità casa-lavoro

Per facilitare i tuoi spostamenti verso le sedi aziendali

Mobilità personale

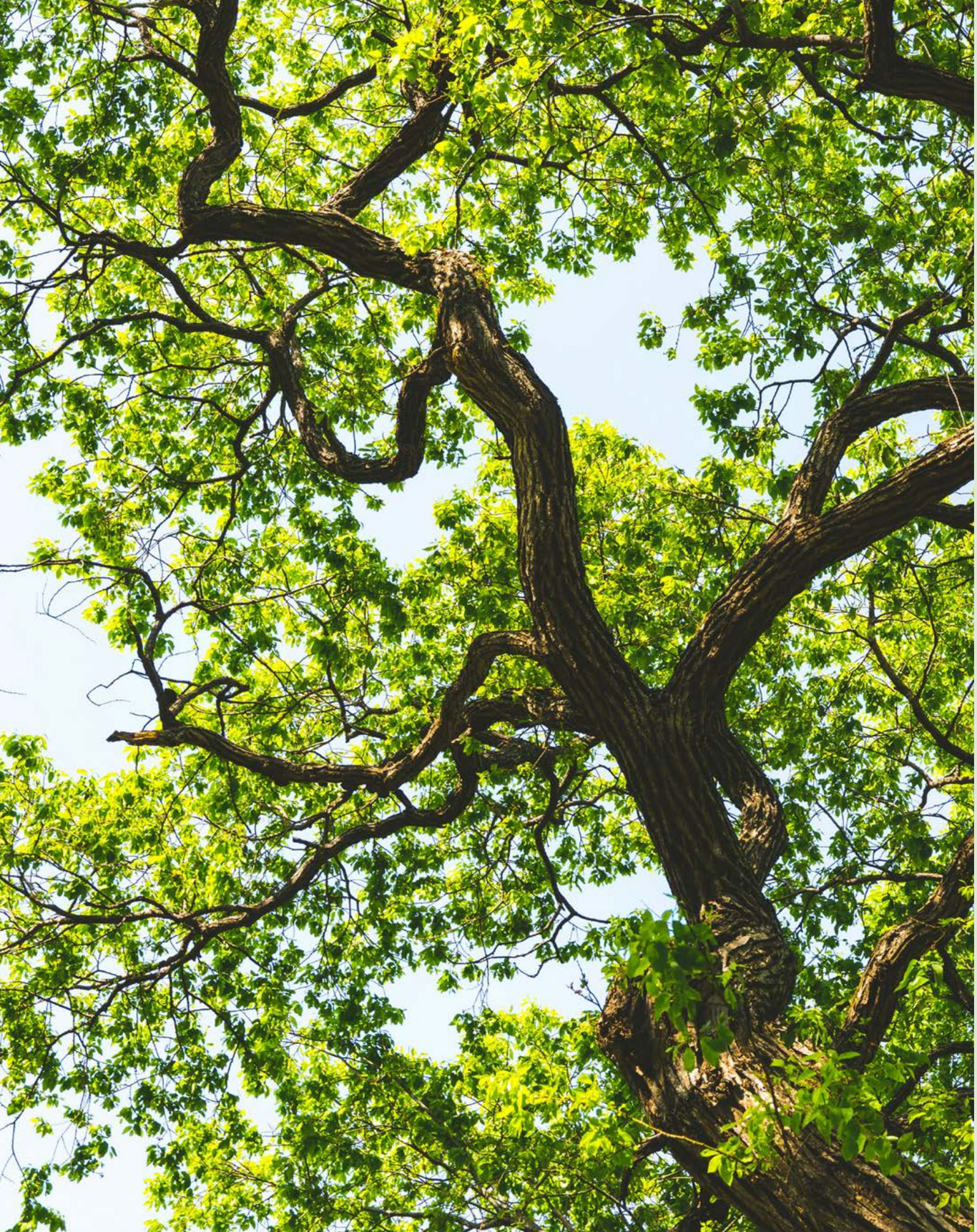
Per supportare l'organizzazione dei tuoi spostamenti personali e familiari

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, aldilà del tragitto casa-lavoro. L'obiettivo è favorire l'utilizzo di mezzi di trasporto sostenibili, alternativi all'auto privata.

I feedback raccolti dai dipendenti nel 2024 hanno fornito numerosi insight che hanno permesso l'implementazione di nuove iniziative di mobilità tra cui l'introduzione di una specifica piattaforma che favorisce gli spostamenti sostenibili, grazie alla quale i dipendenti possono effettuare il carpooling, ovvero offrire o chiedere passaggi a colleghi che condividono lo stesso percorso casa-lavoro, con conseguenti benefici su inquinamento, miglioramento dei rapporti sociali tra le persone e risparmio economico. Per incentivare la mobilità sostenibile durante gli spostamenti casa-lavoro, CRIF ha aderito all'iniziativa "bike to work", riconoscendo ai dipendenti che effettuano il proprio tragitto casa-lavoro in bici un incentivo economico sulla base dei kilometri percorsi

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

Nota metodologica



Il presente documento rappresenta la quinta edizione del Report di Sostenibilità delle società appartenenti al Gruppo costituito da CRIF S.p.A e dalle sue Società Controllate in relazione all'esercizio 2024.

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 2024 è stato redatto in conformità ai "Global Reporting Initiative Standards" (GRI) secondo l'opzione "In accordance". Attualmente CRIF redige volontariamente l'informativa 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 31/12/2024:

- CRIF SERVICES SPA
- NOMISMA S.p.A.
- CRIF GmbH Germany
- Europro GmbH
- Elbe Credit Management GmbH
- CRIF SDN. BHD - Malesia
- MICROFINANCE TECHNOLOGIES CENTRE LLC
- CRIBIS CREDIT MANAGEMENT Srl
- PT CRIF Indonesia
- TELESERVICE SRL
- CRIBIS D&B SRL
- CRIF RATINGS SRL
- CRIF HONG KONG
- CRIF MYANMAR LTD
- CRIF GULF DWC LLC
- CRESURA AG
- CRIF Gmbh
- CRIF AG
- CRIF Slovak Crediti Bureau S.R.O.
- CRIF DECISION SOLUTION L.T.D.
- CRIF Czech Crediti 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 Beijng 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
- CRIF Repi s.r.o.
- PT. VISI GLOBALINDO DATA UTAMA
- WHITEBLUEOCEAN LTD
- CRIF CREDIT SOLUTIONS GMBH
- VISIOnNet Limited
- CRIF D&B VIETNAM LLC (Vietnam)
- CRIF D-B Philippines Inc
- CRIF SELECT CORP
- CRIF EGYPT Information Techonololy
- 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 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
- ESG-View Srl - FORLì
- CRIF Digital Services Private Limited - INDIA
- Comas S.r.l.
- CRIF JAPAN Kabushiki Kaisha
- ERIF Biuro Informacji Gospodarczej sa
- Ne NOMISMA ENERGIA Srl
- Quantek Srl
- ICAP CRIF Ratings SINGLE MEMBER SA
- Company Data S.r.l.
- CRIF Process Outsourcing Srl

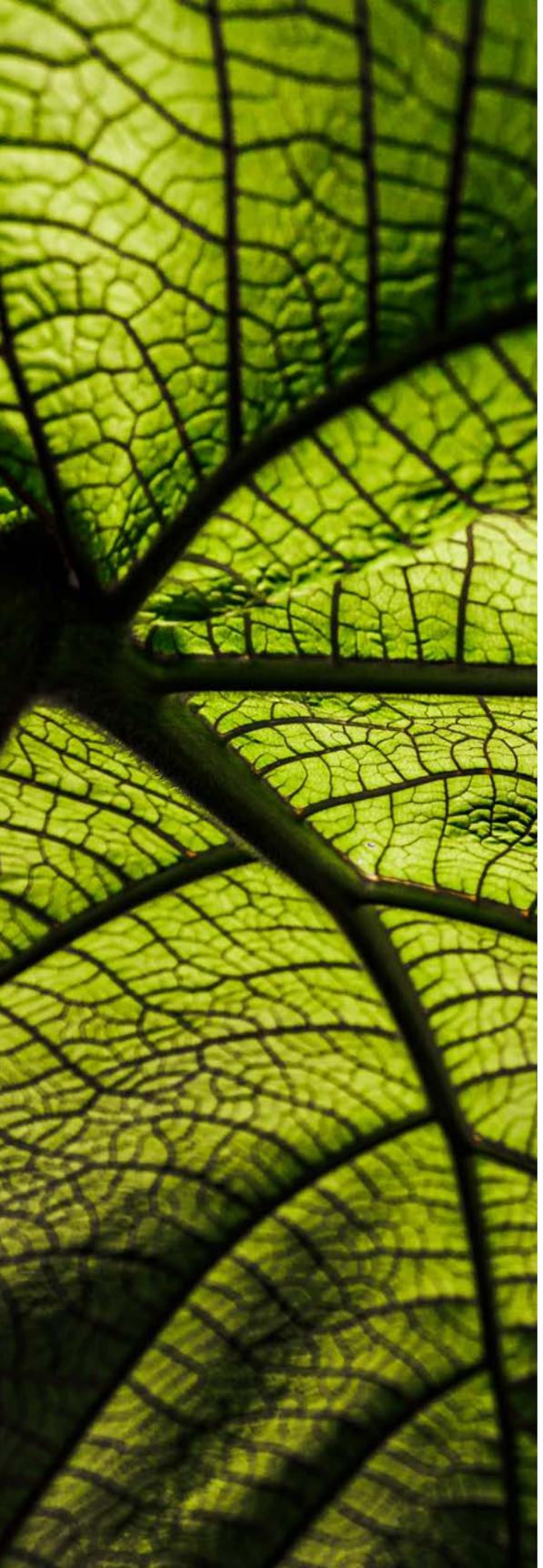
La tabella nella pagina seguente riporta il dettaglio degli indicatori utilizzati (GRI Index), in linea con i risultati dell'analisi di materialità. All'interno della sezione "Appendice – Dati e Indicatori" sono dettagliate le tabelle e le informazioni quantitative richieste dai GRI rendicontati.

Per realizzare questa pubblicazione del Report di Sostenibilità 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 documento 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 29/05/2025.

Per maggiori informazioni in merito al Sustainability Report 2024 è possibile contattarci, inviando una mail a: HR_Social_Responsibility@crif.com.

Il presente documento è disponibile sul sito internet 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.	2024		2023		2022	
Valore economico generato	k€	854.983		812.862		741.287	
Valore economico distribuito		736.137	86,1%	706.939	87%	634.297	85,6%
Valore distribuito ai fornitori		339.195	39,7%	323.851	39,8%	267.275	36,1%
Valore distribuito ai dipendenti		333.023	39,0%	314.588	38,7%	306.768	41,4%
Valore distribuito ai fornitori di capitale		31.961	3,7%	26.311	3,2%	11.020	1,5%
Valore distribuito alla P.A.		14.756	1,7%	24.889	3,1%	22.127	3,0%
Valore distribuito agli azionisti		15.430	1,8%	15.182	1,9%	25.102	3,4%
Valore distribuito alla comunità		1.772	0,2%	2.118	0,3%	2.006	0,3%
Valore economico trattenuto		118.846	13,9%	105.923	13,0%	106.990	14,4%

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	2024		2023		2022	
Valore economico generato	**854.983**		**812.862**		**741.287**	
Valore economico distribuito	851.112	99,5%	819.068	100,8%	730.339	98,5%
Valore economico trattenuto	3.871	0,5%	(6.206)	-0,8%	10.948	1,5%

Considerando il significativo impatto degli investimenti del Gruppo, il valore economico distribuito è pari a 851.1 mln nel 2024, corrispondente al 99.5% del valore economico generato (819 mln nel 2023, pari al 100,8% del valore economico generato), mentre il valore trattenuto nel 2024 è pari a 3.9 mln, corrispondente al +0.5% del valore economico generato (-6.2 mln nel 2023, pari al -0.8% del valore economico generato).

RESPONSABILITÀ VERSO LE PERSONE

GRI 2-7 "DIPENDENTI"[2]

Tabella 1. n° e % dipendenti suddivisi per genere

Dipendenti (per genere)	u.m.	2024			2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dipendenti	n.	2.499	2.293	**4.792**	2.432	2.333	**4.765**	2.332	2.189	**4.521**
Dipendenti	%	52%	48%	**100%**	51%	49%	**100%**	52%	48%	**100%**

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

Dipendenti (per età)	u.m.	2024				2023				2022			
		<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Dipendenti	n.	886	3.063	843	**4.792**	952	3.028	785	**4.765**	966	2.895	660	**4.521**
Dipendenti	%	18%	64%	18%	**100%**	20%	64%	16%	**100%**	20%	64%	16%	**100%**

Tabella 3. n° e % dipendenti suddivisi per Region

Dipendenti (per Region)	u.m.	2024					2023					2022				
		Europa	Asia	America	Africa	Totale	Europa	Asia	America	Africa	Totale	Europa	Asia	America	Africa	Totale
Dipendenti	n.	3.501	1.166	88	37	**4.792**	3.399	1.229	101	36	**4.765**	3.084	1.287	112	38	**4.521**
Dipendenti	%	73%	24%	2%	1%	**100%**	71%	26%	2%	1%	**100%**	69%	28%	2%	1%	**100%**

2 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.	2024			2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Contratto a tempo indeterminato	n.	2.412	2.168	**4.580**	2.328	2.173	**4.501**	2.197	2.017	**4.214**
Contratto a tempo determinato		87	125	**212**	104	160	**264**	135	172	**307**
Totale		**2.499**	**2.293**	**4.792**	**2.432**	**2.333**	**4.765**	**2.332**	**2.189**	**4.521**

Tabella 5. n° dipendenti suddivisi per contratto e Region

Dipendenti suddivisi per contratto	u.m.	2024					2023					2022				
		Europa	Asia	America	Africa	Totale	Europa	Asia	America	Africa	Totale	Europa	Asia	America	Africa	Totale
Contratto a tempo indeterminato	n.	3.347	1.129	87	17	**4.580**	3.195	1.180	100	26	**4.501**	2.859	1.218	111	26	**4.214**
Contratto a tempo determinato		154	37	1	20	**212**	204	49	1	10	**264**	225	69	1	12	**307**
Totale		**3.501**	**1.166**	**88**	**37**	**4.792**	**3.399**	**1.229**	**101**	**36**	**4.765**	**3.084**	**1.287**	**112**	**38**	**4.521**

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

Dipendenti suddivisi per tipologia	u.m.	2024			2022			2021		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Full-time	n.	2.429	2.066	**4.495**	2.376	2.172	**4.548**	2.301	2.058	**4.359**
Part-time		70	227	**297**	56	161	**217**	31	131	**162**
Totale		**2.499**	**2.293**	**4.792**	**2.432**	**2.333**	**4.765**	**2.332**	**2.189**	**4.521**

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

Dipendenti suddivisi per contratto	u.m.	2024					2023					2022				
		Europa	Asia	America	Africa	Totale	Europa	Asia	America	Africa	Totale	Europa	Asia	America	Africa	Totale
Full-time	n.	3.211	1.161	86	37	**4.495**	3.188	1.224	100	36	**4.548**	2.925	1.285	111	38	**4.359**
Part-time		290	5	2	0	**297**	211	5	1	0	**217**	159	2	1	0	**162**
Totale		**3.501**	**1.166**	**88**	**37**	**4.792**	**3.399**	**1.229**	**101**	**36**	**4.765**	**3.084**	**1.287**	**112**	**38**	**4.521**

GRI 2-8 LAVORATORI NON DIPENDENTI

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

Lavoratori non dipendenti	u.m.	2024				2023				2022			
		Uomo	Donna	% sulla forza totale	Totale	Uomo	Donna	% sulla forza totale	Totale	Uomo	Donna	% sulla forza totale	Totale
Consultant	n.	557	229	12%	**786**	501	187	11%	**688**	549	179	12%	**728**
Co.co.co		71	158	3%	**229**	65	173	4%	**238**	65	197	4%	**262**
Intern		100	124	3%	**224**	83	97	3%	**180**	75	131	3%	**206**
Temporary Agency Workers		105	276	6%	**381**	87	263	5%	**350**	93	289	6%	**382**
Agent		162	49	3%	**211**	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 2024 suddivisi per genere

Dipendenti assunti (per genere)	u.m.	2024			2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dipendenti assunti	n.	447	447	**894**	532	573	**1.105**	620	620	**1.240**
Dipendenti assunti	%	50%	50%	**100%**	48%	52%	**100%**	50%	50%	**100%**

Tabella 10. n° e % di dipendenti assunti nel 2024 suddivisi per età

Dipendenti assunti (per fasce d'età)	u.m.	2024				2023				2022			
		<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Dipendenti assunti	n.	410	443	41	**894**	498	547	60	**1.105**	479	638	123	**1.240**
Dipendenti assunti	%	46%	50%	5%	**100%**	45%	50%	5%	**100%**	39%	51%	10%	**100%**

Tabella 11. n° e di dipendenti assunti nel 2024 suddivisi per Region

Dipendenti assunti (per Region)	u.m.	2024			2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Europa	n.	249	282	**531**	298	323	**621**	211	296	**507**
Asia		182	144	**326**	217	217	**434**	182	218	**400**
America		8	4	**12**	13	23	**36**	16	20	**36**
Africa		8	17	**25**	4	10	**14**	9	11	**20**
Totale		**447**	**447**	**894**	**532**	**573**	**1.105**	**584**	**656**	**1.240**

Tabella 12. Hiring rate 2024

Hiring rate	u.m.	2024	2023	2022
Global	%	19%	23%	27%
Italia		13%	19%	16%

Tabella 13. n° e % di dipendenti cessati nel 2024 suddivisi per genere

Dipendenti cessati (per genere)	u.m.	2024			2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dipendenti cessati	n.	423	538	**961**	362	392	**754**	588	538	**1.126**
Dipendenti cessati	%	44%	56%	**100%**	48%	52%	**100%**	52%	48%	**100%**

Tabella 14. n° e % dipendenti cessati nel 2024 suddivisi per età in Italia

Dipendenti cessati (per fasce d'età)	u.m.	2024				2023				2022			
		<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Dipendenti cessati	n.	334	535	92	**961**	272	428	54	**754**	408	650	68	**1.126**
Dipendenti cessati	%	35%	56%	10%	**100%**	36%	57%	7%	**100%**	36%	58%	6%	**100%**

Tabella 15. Turnover rate

Tasso di Turnover	u.m.	2024	2023	2022
Turnover Global	%	9,7%	16,7%	27,2%
Turnover Italia		20,1%	10,2%	12,8%

GRI 403-9 INFORTUNI SUL LAVORO

Tabella 16. n° di infortuni registrati nel 2024

Infortuni sul lavoro	u.m.	2024	2023	2022
Totale infortuni sul lavoro	n.	13	12	9
di cui mortali		0	0	0
di cui con gravi conseguenze		0	0	0
Ore lavorate		4.365.244	4.101.000	3.554.712
Tasso degli infortuni totali registrabili	%	2,98%	2,93%	2,53%
Tasso degli infortuni mortali		0%	0%	0%
Tasso degli infortuni con gravi conseguenze		0%	0%	0%

Il numero complessivo di ore lavorative è stato stimato sulla base del personale dipendente con contratto full-time (8 ore giornaliere) e part-time (6 ore giornaliere), moltiplicando le rispettive unità per il numero di giorni lavorativi del 2024 (pari a 254). I dati riferiti agli anni 2023 e 2022 sono stati riesposti per garantire la piena coerenza metodologica, in quanto precedentemente basati su una stima differente rispetto all'attuale, adottata in un'ottica di maggiore cautela e volta a fornire una rappresentazione più prudente e omogenea del monte ore lavorato.

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.	2024			2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	h.	5.683	2.043	**7.726**	4.961	1.693	**6.654**	1.833	596	**2.429**
Quadri		6.785	3.639	**10.424**	6.679	3.701	**10.380**	8.969	2.186	**1.115**
Impiegati		18.093	19.740	**37.833**	18.463	16.196	**34.659**	28.123	12.824	**40.947**
Totale		**30.561**	**25.422**	**55.983**	**30.103**	**21.590**	**51.693**	**38.925**	**15.606**	**54.531**

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

Dipendenti formati (numero) per categoria professionale e genere	u.m.	2024			2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	n.	92	22	**114**	93	23	**116**	65	19	**84**
Quadri		219	123	**342**	204	117	**321**	150	68	**218**
Impiegati		812	975	**1.787**	793	954	**1.747**	427	350	**777**
Totale		**1.123**	**1.120**	**2.243**	**1.090**	**1.094**	**2.184**	**642**	**437**	**1.079**

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

Ore di formazione pro capite	u.m.	2024			2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	n.	62	93	**68**	53	74	**57**	28	31	**29**
Quadri		31	30	**30**	33	32	**32**	60	32	**51**
Impiegati		22	20	**21**	23	17	**20**	66	37	**53**
Totale		**27**	**23**	**25**	**28**	**20**	**24**	**61**	**36**	**51**

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

Ore di formazione medie annue	u.m.	2024			2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	n.	63	97	**70**	53	77	**58**	22	26	**23**
Quadri		32	30	**31**	33	32	**33**	52	22	**41**
Impiegati		23	21	**22**	25	18	**21**	43	17	**29**
Totale		**28**	**24**	**26**	**29**	**21**	**25**	**43**	**18**	**31**

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.	2024			2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Top Manager	h.	10.068	3.001	**13.069**	11.405	2.272	**13.677**	905	300	**1.204**
Middle Manager		11.143	6.720	**17.863**	9.301	5.914	**15.215**	17.134	4.022	**21.156**
Staff		30.924	31.949	**62.873**	28.903	27.929	**56.832**	44.110	16.203	**60.313**
Totale		**52.135**	**41.670**	**93.805**	**49.609**	**36.115**	**85.724**	**62.149**	**20.524**	**82.673**

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

Dipendenti formati per categoria professionale e genere	u.m.	2024			2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Top Manager	n.	252	57	**309**	261	63	**324**	32	11	**43**
Middle Manager		526	284	**810**	468	255	**723**	366	136	**502**
Staff		1.808	2.044	**3.852**	1.851	2.115	**3.966**	888	561	**1.449**
Totale		**2.586**	**2.385**	**4.971**	**2.580**	**2.433**	**5.013**	**1.286**	**708**	**1.994**

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.	2024			2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Top Manager	n.	40	53	**42**	44	36	**42**	28	27	**28**
Middle Manager		21	24	**22**	20	23	**21**	47	30	**42**
Staff		17	16	**16**	16	13	**14**	50	29	**42**
Totale		**20**	**17**	**19**	**19**	**15**	**17**	**48**	**29**	**42**

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.	2024			2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Top manager	n.	41	53	**43**	54	40	**51**	5	6	**5**
Middle manager		22	24	**22**	19	24	**21**	40	17	**32**
Staff		18	16	**17**	17	14	**15**	26	9	**17**
Totale		**21**	**18**	**20**	**20**	**15**	**18**	**27**	**9**	**18**

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.	2024			2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dipendenti valutati	n.	2.260	2.035	**4.295**	2.085	1.851	**3.936**	1.953	1.847	**3.800**
	%	53%	47%	**100%**	53%	47%	**100%**	52%	48%	**100%**
Dipendenti valutati sul totale della popolazione aziendale per genere	%	90%	89%	**90%**	86%	79%	**83%**	84%	84%	**84%**

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.	2024			2023			2022		
		n°	% sul totale valutati	% sul totale delle popolazione aziendale per categoria	n°	% sul totale valutati	% sul totale delle popolazione aziendale per categoria	n°	% sul totale valutati	% sul totale delle popolazione aziendale per categoria
Top Manager	n. e %	254	6%	83%	227	6%	74%	240	6%	95%
Middle manager		743	17%	93%	629	16%	90%	593	16%	90%
Staff		3.298	77%	89%	3.080	78%	82%	2.967	78%	82%
Totale		**4.295**	**100%**	**90%**	**3.936**	**100%**	**83%**	**3.800**	**100%**	**84%**

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

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

Dipendenti per qualifica suddivisi per genere	u.m.	2024					2023					2022				
		Uomo	% Uomo	Donna	% Donna	Totale	Uomo	% Uomo	Donna	% Donna	Totale	Uomo	% Uomo	Donna	% Donna	Totale
Dirigenti	n. e %	90	81%	21	19%	**111**	93	81%	22	19%	**115**	83	78%	23	22%	**106**
Quadri		213	64%	121	36%	**334**	202	63%	117	37%	**319**	174	64%	98	36%	**272**
Impiegati		789	46%	938	54%	**1.727**	733	45%	908	55%	**1.641**	652	46%	752	54%	**1.404**
Totale		**1.092**	**50%**	**1.080**	**50%**	**2.172**	**1.028**	**50%**	**1.047**	**50%**	**2.075**	**909**	**51%**	**873**	**49%**	**1.782**

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

Dipendenti per qualifica suddivisi per fasce d'età	u.m.	2024							2023							2022						
		<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 %	0	0%	39	35%	72	65%	**111**			47	41%	68	59%	**115**			46	43%	60	57%	**106**
Quadri		1	0%	217	65%	116	35%	**334**	3	1%	208	65%	108	34%	**319**			189	69%	83	31%	**272**
Impiegati		331	19%	1.137	66%	259	15%	**1.727**	306	19%	1.105	67%	230	14%	**1.641**	265	19%	972	69%	167	12%	**1.404**
Totale		**332**	**15%**	**1.393**	**64%**	**447**	**21%**	**2.172**	**309**	**15%**	**1.360**	**66%**	**406**	**20%**	**2.075**	**265**	**15%**	**1.207**	**68%**	**310**	**17%**	**1.782**

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

Dipendenti per qualifica suddivisi per genere	u.m.	2024					2023					2022				
		Uomo	% Uomo	Donna	% Donna	Totale	Uomo	% Uomo	Donna	% Donna	Totale	Uomo	% Uomo	Donna	% Donna	Totale
Manager	n. e %	248	81%	57	19%	**305**	249	81%	57	19%	**306**	199	79%	54	21%	**253**
Middle manager		512	64%	285	36%	**797**	450	64%	249	36%	**699**	427	65%	234	35%	**661**
Staff		1.739	47%	1.951	53%	**3.690**	1.733	46%	2.027	54%	**3.760**	1.706	47%	1.901	53%	**3.607**
Totale		**2.499**	**52%**	**2.293**	**48%**	**4.792**	**2.432**	**51%**	**2.333**	**49%**	**4.765**	**2.332**	**52%**	**2.189**	**48%**	**4.521**

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

Dipendenti per qualifica suddivisi per fasce d'età	u.m.	2024							2023							2022						
		<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 %	0	0%	156	51%	149	49%	**305**	2	0%	170	56%	134	44%	**306**	0	0%	144	57%	109	43%	**253**
Middle manager		12	2%	623	78%	162	20%	**797**	20	3%	536	77%	143	20%	**699**	20	3%	518	78%	123	19%	**661**
Staff		874	24%	2.284	62%	532	14%	**3.690**	930	25%	2.322	62%	508	14%	**3.760**	946	26%	2.233	62%	428	12%	**3.607**
Totale		**886**	**18%**	**3.063**	**64%**	**843**	**18%**	**4.792**	**952**	**20%**	**3.028**	**64%**	**785**	**16%**	**4.765**	**966**	**21%**	**2.895**	**64%**	**660**	**15%**	**4.521**

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.	2024			2023			2022		
		Donne	Uomini	Uomini/Donne	Donne	Uomini	Uomini/Donne	Donne	Uomini	Uomini/Donne
Dirigenti	€.	135.896	133.365	**102%**	129.724	128.822	**101%**	133.727	126.807	**105%**
Quadri		65.403	69.344	**94%**	63.052	67.676	**93%**	61.893	67.282	**92%**
1		46.098	49.865	**92%**	44.334	48.799	**91%**	43.891	47.843	**92%**
2		37.567	39.732	**95%**	36.104	39.034	**92%**	35.394	38.210	**93%**
3		31.160	31.512	**99%**	29.860	30.586	**98%**	29.886	29.919	**100%**
3S		31.060	32.795	**95%**	29.927	32.177	**93%**	29.927	32.397	**92%**
4		26.514	27.665	**96%**	25.798	26.540	**97%**	25.363	25.736	**99%**
4S		24.993	25.514	**98%**	24.818	20.967	**118%**	24.818	23.832	**104%**
5		23.402	23.906	**98%**	22.686	23.185	**98%**	22.257	23.484	**95%**
6		21.404	21.422	**100%**	20.675	20.900	**99%**	20.256	20.473	**99%**
7		18.939	19.006	**100%**	18.686	18.683	**100%**	17.967	17.967	**100%**

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

Categoria professionale	u.m.	2024			2023			2022		
		Donne	Uomini	Uomini/Donne	Donne	Uomini	Uomini/Donne	Donne	Uomini	Uomini/Donne
Top management	€.	82.883	111.897	**74%**	78.566	101.185	**78%**	84.131	103.404	**81%**
Middle Management		45.268	56.960	**79%**	46.178	61.606	**75%**	42.290	56.031	**75%**
Staff		24.737	35.363	**70%**	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.	2024			2023			2022		
		Donne	Uomini	Uomini/Donne	Donne	Uomini	Uomini/Donne	Donne	Uomini	Uomini/Donne
Dirigenti	€.	180.946	180.144	**100%**	173.239	171.975	**101%**	182.501	170.146	**107%**
Quadri		78.681	84.124	**94%**	75.727	81.768	**93%**	74.685	80.672	**93%**
1		51.997	56.138	**93%**	49.775	54.912	**91%**	49.222	53.745	**92%**
2		40.675	43.368	**94%**	39.171	42.513	**92%**	38.456	41.632	**92%**
3		32.925	33.385	**99%**	31.517	32.572	**97%**	31.825	31.689	**100%**
3S		34.787	36.731	**95%**	33.518	36.038	**93%**	33.518	35.632	**94%**
4		27.500	28.938	**95%**	26.787	27.698	**97%**	26.573	26.891	**99%**
4S		26.391	26.790	**99%**	26.803	22.015	**122%**	26.803	25.283	**106%**
5		23.985	24.746	**97%**	23.264	23.893	**97%**	22.900	24.529	**93%**
6		21.946	21.907	**100%**	21.215	21.438	**99%**	20.654	20.899	**99%**
7		18.939	19.043	**99%**	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			2023			2022		
	Donne	Uomini	Uomini/Donne	Donne	Uomini	Uomini/Donne	Donne	Uomini	Uomini/Donne
Top management	99.601	141.425	**70%**	93.984	129.385	**73%**	108.199	132.701	**82%**
Middle Management	49.962	64.041	**78%**	50.574	69.817	**72%**	45.879	63.141	**73%**
Staff	25.972	37.793	**69%**	25.119	37.668	67%	22.610	35.928	**63%**

RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

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.	2024	2023	2022
a. Consumo da fonti non rinnovabili	GJ	**19.497**	**20.863**	**17.236**
Gas naturale (metano)		853	1.873	3.174
Benzina		7.287	6.677	2.825
Gasolio (Diesel)		10.995	12.255	11.237
GPL		362	57	-
Altro (specificare)			-	-
b. Consumo da fonti rinnovabili		**1.984**	**825**	**781**
Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico Kw		2.098	825	781
di cui consumata		1.984	825	781
di cui restituita alla rete		114	-	-

Consumi indiretti di energia (uffici)	u.m.	2024	2023	2022
Energia elettrica acquistata	GJ	22.666	23.026	19.098
Energia elettrica acquistata da fonti NON rinnovabili		22.666	23.026	19.098
Energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili certificate		-	-	-
Totale energia produzione consumata		44.147	44.714	37.115

Il consumo energetico del Gruppo viene assimilato ai soli consumi di energia elettrica, di gas naturale e di carburante della flotta aziendale. I consumi di combustibili delle società del Gruppo sono attribuibili prevalentemente all'utilizzo delle vetture del parco veicolare aziendale in leasing e concesse ai dipendenti ad uso promiscuo. I consumi complessivi si attestano in linea con quelli dell'anno 2023, registrandosi rispetto allo scorso anno una preferenza nell'utilizzo di auto a benzina a scapito di auto con alimentazione a gasolio. Nell'anno 2024 si registra una drastica riduzione dell'uso di gas naturale (metano) per la climatizzazione invernale degli edifici rispetto all'anno precedente, indice questo della strategia di Gruppo di attuare linee guida sostenibili nella realizzazione di nuovi edifici investendo su impianti di riscaldamento ad alimentazione elettrica. Il consumo complessivo di Energia Elettrica acquistata nel 2024 registra una lieve riduzione, attestandosi in linea con i consumi dell'anno precedente.

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.	2024	2023	2022
Auto a noleggio dei dipendenti (piccole dimensioni)	km	12.800	86	3.650
Diesel		12.800	86	3.650
Benzina				
Altro (specificare, es. Ibrida, CNG, LPG)				
Auto a noleggio dei dipendenti (medie dimensioni)		2.783	252	624
Diesel		2.783	252	624
Benzina				
Altro (specificare, es. Ibrida, CNG, LPG)				
Auto a noleggio dei dipendenti (grandi dimensioni)		-	-	-
Auto a noleggio dei dipendenti (dimensioni sconosciute)		62.592	794	2.280
Diesel		62.592	794	2.280
Benzina				
Altro (specificare, es. Ibrida, CNG, LPG)				
Totale viaggi di lavoro in auto		78.175	1.131	6.554

Viaggi di lavoro in aereo	u.m.	2024	2023	2022
Viaggi aerei di lavoro (domestici: x < 463 km)	km	13.128	78.015	8.026
Economy class		13.128	14.143	8.026
Business class		-	63.872	-
Viaggi aerei di lavoro (corto raggio: 463 ≤ x < 1108 km)		263.929	1.276.507	204.077
Economy class		263.929	239.280	202.450
Business class		-	1.037.227	1.627
Viaggi aerei di lavoro (lungo raggio: x ≥ 1108 km		4.955.007	5.779.083	3.699.533
Economy class		4.955.007	3.601.391	3.244.280
Business class		-	2.177.692	455.253
Totale viaggi di lavoro in aereo		5.232.064	7.133.604	3.911.636

Viaggi di lavoro in treno	u.m.	2024	2023	2022
Treni regionali (non ad alta velocità)	km	53.696	134.530	1.149
Treni ad alta velocità		2.906.221	1.160.492	36.365
Totale viaggi di lavoro in treno		2.959.916,52	1.295.021,52	37.515

302-3 – INTENSITÀ ENERGETICA

Tabella 37. Intensità energetica riferita alle società italiane del Gruppo

Intensità emissiva	u.m.	2024	2023	2022
Numero di dipendenti	n.	2172	2075	1782
Intensità energetica	GJ/n	20,32	21,55	24,86

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

Tabella 38. Emissioni Scope 1 riferita alle società italiane del Gruppo[3]

Emissioni dirette (uffici)	u.m.	2024	2023	2022
Consumo da fonti non rinnovabili	tCO2e	1.223,5	1.303,5	1.085,2
Gas naturale (metano)		43,7	96,0	160,9
Benzina		438,3	401,6	175,1
Gasolio (Diesel)		719,9	802,4	749,1
GPL		21,6	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		1.249,60	1.329,36	1.085,18

3 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

Emissioni indirette (Location based) (uffici)	u.m.	2024	2023	2022
Energia elettrica	tCO2e	1.640,10	1.666,13	1.370,26

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

Emissioni indirette (Market based) (uffici)	u.m.	2024	2023	2022
Energia elettrica	tCO2e	2.877,27	2.922,93	2.422,06

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

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

Viaggi di lavoro con auto a noleggio	u.m.	2024	2023	2022
Auto a noleggio dei dipendenti (piccole dimensioni)	tCO2e	1,76	0,1	0,50
Diesel		1,76	0,1	0,50
Benzina		-	-	-
Altro (specificare, es. Ibrida, CNG, LPG)				
Auto a noleggio dei dipendenti (medie dimensioni)		0,46	0,4	0,10
Diesel		0,46	0,4	0,10
Benzina		-	-	-
Altro (specificare, es. Ibrida, CNG, LPG)				
Auto a noleggio dei dipendenti (grandi dimensioni)		-	-	-
Diesel		-	-	-
Benzina		-	-	-
Altro (specificare, es. Ibrida, CNG, LPG)				
Auto a noleggio dei dipendenti (dimensioni sconosciute)		10,54	-	-
Diesel		10,54	-	-
Benzina		-	-	-
Altro (specificare, es. Ibrida, CNG, LPG)				
Totale viaggi di lavoro in auto		12,76	0,5	0,61

Viaggi di lavoro in aereo	u.m.	2024	2023	2022
Viaggi aerei di lavoro (domestici: x < 463 km)	tCO2e	3,23	19,18	1,97
Economy class		3,23	3,48	1,97
Business class		-	15,70	-
Viaggi aerei di lavoro (corto raggio: 463 ≤ x < 1108 km)		39,86	271,09	30,94
Economy class		39,86	36,14	30,57
Business class		-	234,95	0,37
Viaggi aerei di lavoro (lungo raggio: x ≥ 1108 km		732,70	1.466,38	674,95
Economy class		732,70	532,54	479,73
Business class		-	933,84	195,22
Totale viaggi di lavoro in aereo		775,78	1.756,65	707,87

Viaggi di lavoro in treno	u.m.	2024	2023	2022
Treni regionali (non ad alta velocità)	tCO2e	1,91	4,77	0,04
Treni ad alta velocità		12,96	5,18	0,16
Totale viaggi di lavoro in treno		14,87	9,95	0,20

305-4 – INTENSITÀ EMISSIVA

Tabella 42.1 Intensità emissiva riferita alle società italiane del Gruppo (Scope 1, Scope 2 Location-based, Scope 3)

Intensità emissiva	u.m.	2024	2023	2022
Numero di dipendenti	n.	2.172	2.075	1.782
Intensità emissiva	tCO2e/n	1,70	2,30	1,78

Tabella 42.2 Intensità emissive riferita alle società italiane del Gruppo (Scope 1, Scope 2 Market-based, Scope 3)

Intensità emissiva	u.m.	2024	2023	2022
Numero di dipendenti	n.	2.172	2.075	1.782
Intensità emissiva	tCO2e/n	2,27	2,90	2,37

L'intensità emissiva è calcolata come rapporto tra le emissioni complessive (Scope 1, Scope 2 – location-based o market-based – e Scope 3) e il numero di dipendenti espressi in unità Head Count (HC) riferiti alle sedi italiane.

303-3 – PRELIEVO IDRICO

Tabella 43. Prelievi idrici riferiti alle società italiane del Gruppo

Prelievi di acqua per fonte	u.m.	2024		2023		2022	
		Tutte le aree	Aree a stress idrico	Tutte le aree	Aree a stress idrico	Tutte le aree	Aree a stress idrico
- Acqua di superficie	Megalitri	-	-	-	-	-	-
- Acque sotterranee		-	-	-	-	-	-
- Acqua di mare		-	-	-	-	-	-
- Acqua prodotta		-	-	-	-	-	-
- Risorse idriche di terze parti		13,933	13,120	19,845	19,642	16,030	16,030
di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		13,933	13,120	19,845	19,642	16,030	16,030
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		-		-			
Prelievi idrici totali		13,933	13,120	19,845	19,642	16,030	16,030
di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		13,933	13,120	19,845	19,642	16,030	16,030
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		-	-	-	-	-	-

303-4 – SCARICO IDRICO

Tabella 44. Scarichi idrici riferiti alle società italiane del Gruppo

Scarico di acqua per destinazione	u.m.	2024		2023		2022	
Società Italiane		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 (pozzi per irrigazione)		-	-	-	-	-	-
- Acqua di mare		-	-	-	-	-	-
- Acqua prodotta		-	-	-	-	-	-
- Risorse idriche di terze parti		10,914	10,101	14,716	14,513	10,175	10,175
di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		10,914	10,101	14,716	14,716	10,175	10,175
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)							
Scarichi idrici totali		10,914	10,101	14.716	14,513	10,175	10,175
di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		10,914	10,101	14,716	14,513	10,175	10,175
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		-	-	-	-	-	-

303-5 – CONSUMO DI ACQUA

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

Consumo di acqua totale	u.m.	2024		2023		2022	
Società Italiane		Tutte le aree	Aree a stress idrico	Tutte le aree	Aree a stress idrico	Tutte le aree	Aree a stress idrico
Prelievi idrici totali	Megalitri	13,933	13,120	19,845	19,642	16,030	16,030
di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		13,933	13,120	19,845	19,642	16,030	16,030
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)							
Scarichi idrici totali		10,914	10,101	14,716	14,513	10,175	10,175
di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		10,914	10,101	14,716	14,513	10,175	10,175
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)							
Consumo di acqua totale		3,019	3,019	5,129	5,129	5,855	5,855
di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		3,019	3,019	5,129	5,129	5,855	5,855
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		-	-	-	-	-	-

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

Consumo di acqua totale	u.m.	2024	2023	2022
Società Italiane		Tutte le aree	Tutte le aree	Tutte le aree
Totale acqua consumata	Megalitri	3,019	5,129	5,855
Numero di dipendenti	n.	2.172	2.075	1.782
Consumo di acqua per lavoratore	Megalitri /n.	0,0013	0,0024	0,0032

I dati riferiti al 2022 sono stati riesposti per garantire la piena coerenza metodologica, in quanto precedentemente basati su una stima differente rispetto all'attuale. Le aree soggette a stress idrico sono state individuate utilizzando lo strumento Aqueduct Water Risk Atlas del World Resources Institute. Sono state considerate come aree a elevato stress idrico quelle in cui l'indicatore di 'baseline water stress' supera il valore del 40%."

204-1 – PROPORZIONE DI SPESA VERSO FORNITORI LOCALI

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

Region	2024	2023	2022
Italia	90%	94%	95%
Europa	97%	99%	99%
Asia	95%	97%	97%
America	98%	97%	95%
Africa	93%	100%	NA

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

308-2 E 414-2 – IMPATTI AMBIENTALI E SOCIALI DEI FORNITORI VALUTATI

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

Region	u.m	2024
Fornitori delle società italiane valutati secondo criteri ambientali e sociali	n.	230
Fornitori con impatti ambientali e sociali negativi		18
Totale fornitori delle società italiane		605
Fornitori valutati sul totale	%	38%

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 2024
GRI 1 utilizzato	GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021
Standard di settore GRI pertinenti	N/A

GRI STANDARD	DISCLOSURE	DESCRIZIONE	PAGINA DI RIFERIMENTO	OMISSIONI		
				REQUISITI OMESSI	RAGIONE	SPIEGAZIONE
GRI 2 - Informative Generali - versione 2021	2-1	Dettagli organizzativi	116			
	2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	112			
	2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	112			
	2-4	Revisione delle informazioni	121 – 130 – 132 - 134			
	2-5	Assurance esterna	112			
	2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	6 – 7 – 8 – 9 -53 – 56 – 57 - 58			
	2-7	Dipendenti	117			
	2-8	Lavoratori non dipendenti	119			
	2-9	Struttura e composizione della governance	13 -14 – 15 – 16 – 17 – 18			
	2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	13 -14			
	2-11	Presidente del massimo organo di governo	13 -14			
	2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	15 - 16			
	2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	15 - 16			
	2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	15 - 16			

GRI STANDARD	DISCLOSURE	DESCRIZIONE	PAGINA DI RIFERIMENTO	OMISSIONI		
				REQUISITI OMESSI	RAGIONE	SPIEGAZIONE
GRI 2 - Informative Generali - versione 2021	2-15	Conflitti d'interesse	40 - 41			
	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	15 - 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	77			
	2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	77			
	2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale				Dato sottoposto a vincolo di riservatezza
	2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	28 – 29 – 30 – 31- 32 – 33 – 34 - 35			
	2-23	Impegno in termini di policy				
	2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy				
	2-25	Processi volti a rimediare gli impatti negativi				
	2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	40			
	2-27	Conformità a leggi e regolamenti	Non sono emersi casi di non conformità a leggi e regolamenti			
	2-28	Appartenenza ad associazioni	10 – 11 – 36 - 37			
	2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	19 - 20			
	2-30	Contratti collettivi	In Italia 100% dei dipendenti presenti in Italia è coperto da accordi di contrattazione collettiva, a garanzia della piena occupazione.			
TEMI MATERIALI						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	21 - 23			
	3-2	Elenco di temi materiali	22 – 24 – 25 – 26 – 27			

GRI STANDARD	DISCLOSURE	DESCRIZIONE	PAGINA DI RIFERIMENTO	OMISSIONI		
				REQUISITI OMESSI	RAGIONE	SPIEGAZIONE
ETICA DEL BUSINESS E ANTICORRUZIONE						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	39 – 40 – 41 – 42 – 43 – 44 – 45			
GRI 201: Performance economiche 2016	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	116			
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Nel 2024 non sono stati rilevati episodi di corruzione			
CAMBIAMENTO CLIMATICO						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	106 – 107 – 108 - 109			
	302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	128			
	302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione – Categoria "Viaggi d'affari"	129			
	302-3	Intensità energetica	130			
	303-3	Prelievo idrico	133			
	303-4	Scarico idrico	133			
	303-5	Consumo idrico	134			
	3-3	Gestione dei temi materiali	106 – 107 – 108 - 109			
	305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	130			
	305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	131			
	305-3	Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3) – Categoria "Viaggi d'affari"	131			
	305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	132			

GRI STANDARD	DISCLOSURE	DESCRIZIONE	PAGINA DI RIFERIMENTO	OMISSIONI		
				REQUISITI OMESSI	RAGIONE	SPIEGAZIONE
SUPPLY CHAIN						
	3-3	Gestione dei temi materiali	49 – 50 - 51			
	204-1	Proporzione di spesa verso i fornitori locali	135			
	308-2	Nuovi fornitori valutati secondo i criteri ambientali	135			
	414-2	Nuovi fornitori valutati secondo i criteri ambientali	135			
INVESTIMENTO IN TALENTI, FORMAZIONE E PROGETTI DI SVILUPPO						
	3-3	Gestione dei temi materiali	73 -74 -78 – 79 – 80 – 81 – 82 – 83 – 84 – 85 – 86 - 87			
	401-1	Nuove assunzioni e turnover	119 – 120 - 121			
	404-1	Ore medie di formazione annua	121 – 122 – 123 - 124			
	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo	124			
WELLBEING E HEALTH & SAFETY						
	3-3	Gestione dei temi materiali	88 – 89 – 90 – 91			
	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	88 – 89 – 90 – 91			
	403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	88 – 89 – 90 – 91			
	403-3	Servizi di medicina del lavoro	88 – 89 – 90 – 91			
	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	88 – 89 – 90 – 91			
	403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	88 – 89 – 90 – 91			
	403-6	Promozione della salute dei lavoratori	88 – 89 – 90 – 91			
	403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	88 – 89 – 90 – 91			
	403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	88 – 89 – 90 – 91			
	403-9	Infortuni sul lavoro	121			

GRI STANDARD	DISCLOSURE	DESCRIZIONE	PAGINA DI RIFERIMENTO	OMISSIONI		
				REQUISITI OMESSI	RAGIONE	SPIEGAZIONE
DIVERSITY & INCLUSION						
	3-3	Gestione dei temi materiali	75 - 76			
	405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	13 - 125 - 126			
	405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	126 -127			
SUPPORTO ALLE COMUNITÀ LOCALI E ASSOCIAZIONI						
	3-3	Gestione dei temi materiali	93			
INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE						
	3-3	Gestione dei temi materiali	69 – 70 - 71			
AFFIDABILITÀ E QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEI CONSUMATORI						
	3-3	Gestione dei temi materiali	63 – 64 – 65 – 66 – 67 – 68			
	417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	Nel 2024 non sono stati rilevati casi di non conformità			
CYBERSECURITY						
	3-3	Gestione dei temi materiali	47 – 48			
	418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	47 – 48			
BUSINESS CONTINUITY						
	3-3	Gestione dei temi materiali	54			

CRIF
Together to the next level