

# TOGETHER TO THE NEXT LEVEL



Eco-Awareness



Environment



Social Support



People Care



Community



Clean Energy



Wellbeing



Inclusion



Innovation



Education



Governance



Working Together

Corporate Social Responsibility Report 2021



*Together to the next level*

Bergeggi island, Liguria, Italy



# Indice

<hr/>		<hr/>	
<b>CRIF E LA SOSTENIBILITÀ: UN NUOVO APPROCCIO</b>	<b>4</b>	<b>CRIF COMMUNITY: LE PERSONE AL CENTRO</b>	<b>43</b>
Strategia e governance della sostenibilità	5	La popolazione aziendale	44
ESG Journey - l'ecosistema CRIF per la sostenibilità	6	Diversity & Inclusion	45
Synesgy per la green transformation	7	CRIF global talent acquisition	47
Gestione responsabile della catena di fornitura	8	Formazione e sviluppo delle competenze	50
L'impegno verso gli stakeholder	12	La valorizzazione dei talenti: sviluppo e retention	51
<hr/>		Salute e sicurezza nel Gruppo CRIF	56
<b>CRIF NEL MONDO: IDENTITÀ DEL GRUPPO</b>	<b>13</b>	<hr/>	
CRIF at a glance	14	<b>IMPEGNO VERSO LA COMUNITÀ</b>	<b>59</b>
Evoluzione storica del Gruppo CRIF	16	CRIF per la comunità	60
Membership internazionali	18	CRIF & educazione	62
<hr/>		CRIF per le pari opportunità e l'orientamento ai giovani	65
<b>GOVERNANCE, RISK MANAGEMENT E CODICE ETICO</b>	<b>22</b>	Educazione e promozione finanziaria	66
Modello di governance: Cda e assetto organizzativo	23	<hr/>	
Sistema di qualità e gestione dei rischi	24	<b>IMPEGNO VERSO L'AMBIENTE</b>	<b>74</b>
Etica e integrità nella condotta aziendale	26	<hr/>	
Politica di anticorruzione	28	<b>APPENDICE</b>	<b>76</b>
Attenzione alla sicurezza delle informazioni	29	<hr/>	
<hr/>		<b>DATI ED INDICATORI</b>	<b>77</b>
<b>CRIF: UNA DATA DRIVEN COMPANY</b>	<b>30</b>	Nota metodologica	83
L'ecosistema di dati e analytics	31	GRI Content Index	84
Il Dna CRIF: Innovazione Continua	34	<hr/>	
CRIF a fianco di clienti e consumatori: Customer Experience	38	<hr/>	
CRIF per i Consumatori	40	<hr/>	

## Lettera agli stakeholder

### Cari lettori,

anche il 2021 ha rappresentato un anno di sfide e nuovi traguardi raggiunti.

Abbiamo continuato ad investire perseguendo la nostra mission, ovvero generare opportunità di business e finanziare per i consumatori, le imprese e per i nostri clienti, creando valore e crescita per l'intera economia.

Il 2021 si è poi caratterizzato per un'attenzione crescente verso le pratiche sostenibili e un'aumentata consapevolezza nei confronti dei cambiamenti in atto. Apportare un contributo concreto alla costruzione di un futuro sostenibile è uno dei principali obiettivi che guidano l'operare quotidiano di CRIF che, attraverso la sua attività, ha deciso di rendersi partner di tutte quelle realtà che intendono aumentare l'attenzione verso un modo diverso di fare business, investendo sulle principali aree della sostenibilità: Environmental, Social, Governance.

Nel corso del 2021 CRIF ha rafforzato ulteriormente anche la propria strategia di sostenibilità, quale driver fondamentale per indirizzare scelte organizzative, di business e di investimento, per uno sviluppo stabile e duraturo nel tempo.

La pubblicazione di questo secondo Report di Sostenibilità, redatto su base volontaria, vuole ancora una volta testimoniare l'impegno e la trasparenza del Gruppo CRIF nei confronti di tutti gli stakeholder coinvolti, a partire dalle persone che fanno parte della nostra organizzazione: 6.000 professionisti distribuiti in più di 40 paesi, uniti nella nostra mission e nei valori che quotidianamente trasferiamo e che si traducono nella responsabilità verso i nostri clienti, partner e stakeholder.

Crediamo sia importante continuare ad investire nelle persone e nel corporate well-being, creando condizioni favorevoli per la crescita e lo sviluppo dei talenti, per aumentare il grado di benessere e soddisfazione in ambito lavorativo, per diffondere una cultura inclusiva e sostenibile.

Il nostro impegno verso la comunità e l'ambiente è altrettanto centrale nella nostra strategia di sostenibilità, consapevoli che per fare davvero la differenza su questi temi chiave, oggi più che mai, sia importante investire nell'innovazione e nelle nuove tecnologie.



Tutti questi elementi sono raccontati nelle pagine che seguono, in una prospettiva Globale e condivisa.

Pur essendo soddisfatti del percorso fatto sinora, sappiamo che solo dandosi **obiettivi** di miglioramento continuo potremo raggiungere nuovi e ambiziosi traguardi, per contribuire alla costruzione di un futuro più sostenibile, **Together to the next level!**

Buona lettura,

**Carlo Gherardi - CEO**

# CRIF E LA SOSTENIBILITÀ: UN NUOVO APPROCCIO



**30**

Sustainability  
Ambassador

# STRATEGIA E GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

Nel corso del 2021 CRIF ha rafforzato e strutturato ulteriormente la propria strategia di sostenibilità a tutto tondo. Sia nello sviluppo del proprio business, con l'integrazione dei fattori ESG nei modelli e processi di Risk Management, sia nell'evoluzione della propria strategia di sostenibilità verso i nuovi modelli di business sostenibile, nell'ottica di miglioramento continuo.

Consapevole che lo sviluppo di una sostenibilità integrata e di valore si basa su una struttura di governance solida e condivisa, CRIF, al fine di rafforzare il percorso intrapreso e renderlo sempre più effettivo, nel corso del 2021, si è dotata di un comitato di 30 Sustainability Ambassador. Il comitato è composto da rappresentanti nominati dall'azienda, al fine di divulgare all'interno del Gruppo la cultura della Sostenibilità.

Ciascun Ambassador rappresenta una diversa funzione aziendale, in modo da incidere a più livelli all'interno dell'organizzazione.

Il loro impegno riguarda:

- l'individuazione dei temi materiali prioritari che fanno da guida nello sviluppo della strategia di sostenibilità dell'azienda
- la pianificazione ed attuazione di progetti concreti incentrati sulla sostenibilità e legati alla funzione di appartenenza
- la definizione di kpi e obiettivi di miglioramento per orientare in modo efficiente il piano strategico al loro raggiungimento
- la divulgazione e promozione dei valori della sostenibilità mediante attività di formazione e comunicazione rivolte ai dipendenti

Per mantenere attiva la rete degli Ambassador è stata definita un'agenda di sostenibilità caratterizzata da incontri trimestrali e workshop, in cui vengono discusse le tematiche ESG e le azioni concrete per la realizzazione dei progetti in ambito sostenibilità.

Le progettualità avviate nel corso del 2021 grazie alla collaborazione attiva di tutti i Sustainability Ambassador, sono volte a orientare l'organizzazione e le proprie attività di business nella direzione definita dai 17 obiettivi di sviluppo sostenibile dall'Agenda ONU 2030 e riguardano diversi ambiti d'intervento:

- la promozione e la diffusione della cultura della sostenibilità in azienda tramite iniziative ad hoc
- l'elaborazione di veri e propri business case sviluppati in un'ottica inclusiva
- il potenziamento dei programmi e delle iniziative legate alla diversity, all'empowerment femminile e al benessere delle persone in azienda
- l'implementazione di un processo strutturato finalizzato ad una valutazione consapevole della catena di fornitura
- lo sviluppo di progettualità rivolte alla riduzione degli impatti ambientali
- la promozione di iniziative a sostegno della comunità e del territorio

La partecipazione attiva alla rete dei Sustainability Ambassador, ha generato un ottimo livello di engagement tra tutti coloro che sono stati coinvolti nella realizzazione delle iniziative e ha avuto un ruolo determinante nell'integrare i principi e le azioni di sostenibilità, nella strategia d'impresa e nelle attività aziendali quotidiane.

Coerentemente con la prospettiva Global che questa seconda edizione del Report di sostenibilità ha assunto, in evoluzione rispetto all'edizione 2020, CRIF si è posta l'obiettivo di ampliare la sua rete di Sustainability Ambassador portandola a livello mondo.



# ESG JOURNEY - L'ECOSISTEMA CRIF PER LA SOSTENIBILITÀ

CRIF ha rafforzato negli anni il proprio impegno verso la sostenibilità, consapevole che non sia solo un tema transitorio, quanto piuttosto un nuovo paradigma che riguarda l'intera attività produttiva ed un fattore chiave per la creazione di valore futuro.

Coerentemente con questo approccio, CRIF si impegna a supportare attivamente i propri clienti e più in generale la comunità di imprese, player finanziari e organizzazioni, in quella che possiamo definire una vera e propria rivoluzione culturale, che mette la Sostenibilità al centro e lo fa offrendo una soluzione completa di dati, analytics, score, questionari ed Advisory, ovvero un ecosistema articolato di indicatori e strumenti che accompagnano il cliente attraverso un processo di trasformazione sostenibile e green. Nell'ambito dell'ESG Journey, le soluzioni fornite da CRIF permettono di raccogliere informazioni e di lavorare il patrimonio di dati sulle imprese di cui l'azienda dispone, per costruire modelli avanzati, predire i rischi da valutare e stimare l'adeguatezza di un'impresa rispetto alle politiche europee in ottica ESG.

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



Con l'obiettivo di accompagnare le imprese e gli operatori finanziari nella transizione verso la finanza sostenibile, CRIF ha sviluppato un'offerta che si basa su due pilastri:

**ESG DATA LAKE**  
oltre 100 variabili e KPI

**PIATTAFORMA  
QUESTIONARI WORLDWIDE: SYNESGY**



Grazie ad un ricco data lake ed alla realizzazione di questionari ad hoc, il CRIF ESG JOURNEY mira a sostenere il mercato finanziario con soluzioni complete, modulari ed intuitive:

### CRIF ESG JOURNEY

#### ESG PLATFORM



Piattaforma e Dashboard a supporto dei team Risk & ESG Management  
Dati, Analytics, Monitoring Reporting ESG

#### ESG RATING (Large Corporate)



La valutazione sartoriale di sostenibilità elaborata dal team di analisti di CRIF Rating

#### REAL ESTATE SUSTAINABILITY



Perizie Green:  
SUPERBONUS, Rischio Fisico, APE, Reporting

#### PEOPLE ANALYTICS



Suite che favorisce la diffusione di una cultura ESG all'interno delle Risorse Umane

#### ESG SCORE



Score innovativo data-driven che sintetizza il livello di adeguatezza di un'azienda rispetto ai fattori ESG

#### CLIMATE RISK ANALYTICS SUITE



Stima l'impatto forward-looking del rischio fisico (a livello di controparte e di portafoglio) al verificarsi di eventi catastrofici naturali o climatici, ed il framework di valutazione e gli impatti del Rischio di Transizione da Climate Change.

#### ADVISORY E FORMAZIONE



Advisory ESG e formazione specialistica sui temi ESG a personale interno ed imprese





Tra gli elementi distintivi del CRIF ESG Journey, il 2021 si è caratterizzato per il lancio di “SYNESGY”, 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 da parte delle aziende, permette di rilevare il **loro impegno complessivo per quanto riguarda i temi ambientali, sociali e di Governance**, nonché di raccogliere e gestire le informazioni relative ai principi ESG, per la verifica dei criteri di sostenibilità dei propri fornitori.

Grazie a Synesgy CRIF aiuta le imprese ad essere sostenibili, valutando il livello di sostenibilità dei loro fornitori e della filiera produttiva.

### PERCHÈ NASCE?

SYNESGY nasce dalla necessità, sempre più attuale, delle aziende di adottare **soluzioni concrete** per essere supportate nel loro percorso di adesione ai principi di sostenibilità, al fine di avere un impatto concreto nel processo di **transizione green**.

Il processo produttivo e la supply chain di un’impresa, contribuiscono in media per il 90% dell’impatto ambientale complessivo di un’azienda, per cui valutare e monitorare questo processo diventa cruciale per gestire i propri impatti in termini di sostenibilità.

**Conoscere la propria filiera è quindi il primo passo per impostare la strategia di sostenibilità aziendale.**

CRIBIS e il Gruppo CRIF hanno deciso di supportare il **processo di trasformazione sostenibile** delle aziende secondo i valori ESG, facendo leva sulle caratteristiche che da sempre la distinguono sul mercato: dati e informazioni.

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 Ratings 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.

### SYNESGY PER LA GREEN TRASFORMATION

Adottare uno strumento di valutazione e monitoraggio del livello di sostenibilità della propria filiera come Synesgy permette di:

—  
Avere **maggiore trasparenza nella valutazione dell’impatto del processo produttivo** della propria supply chain, sulla base di parametri coerenti con le normative internazionali;

—  
Accreditare **la propria filiera** verso il mercato favorendone l’appetibilità nei confronti di istituti di credito e investitori;

—  
Avere a disposizione **dashboard aggregate e Score ESG** che aiuteranno a prevenire rischi operativi e a gestire al meglio la propria supply chain.

Attraverso Synesgy, le imprese Capofiliera potranno verificare il grado di sostenibilità della propria supply chain nel suo complesso, consentendo alle aziende fornitrici di far conoscere i propri investimenti in ottica ESG. Il Capofiliera potrà raccogliere informazioni precise e verificabili su come il suo albero fornitori si posiziona sui diversi indicatori di performance ESG (Environmental, Social, Governance). In questo modo aumenta la trasparenza della propria supply chain e, grazie ad un Albo qualificato, se ne possono stabilire azioni di sviluppo coerentemente con i principi di sostenibilità e di transizione green.

**TRASPARENZA**  
**SOSTENIBILITÀ**  
I valori di  
collaborazione  
Synesgy



# GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA

Il Global Procurement CRIF basa la propria condotta sul Codice Etico interno ed agisce in conformità con la procedura “Gestione Fornitori Suppliers Management”.

Essa definisce le modalità operative e le responsabilità per assicurare che il prodotto/servizio acquistato sia conforme ai requisiti specificati, sia attraverso la selezione, valutazione e gestione nel tempo dei Fornitori, sia mediante le informazioni contenute negli Ordini di Acquisto in modo da definire completamente i requisiti della fornitura; inoltre, definisce una procedura necessaria per garantire il rispetto delle norme di qualità, sicurezza delle informazioni e sicurezza dei lavoratori.

Nel corso del 2021 CRIF Global Procurement ha intrapreso il proprio percorso di sensibilizzazione interna sul tema della sostenibilità nei confronti dei fornitori, organizzando un training strategico rivolto al focal point in Germania al fine di iniziare ad omogeneizzare le conoscenze interne locali e assicurare una concertazione tra mission e la sostenibilità a livello globale. Il gruppo ha focalizzato i propri sforzi continui sulla comprensione dello stato di maturità dei propri fornitori rispetto ai temi ESG, attraverso il questionario di sostenibilità presente sul portale Synesgy, reso disponibile dalla consociata CRIBIS.

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:

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

Sono già 1700 su 4500 circa del totale dei fornitori attivi, ad essersi registrati sul portale di Synesgy, ma soprattutto il 100% dei fornitori considerati critici hanno condiviso informazioni fondamentali per la verifica nei confronti dei temi ESG.

Procurement ha inoltre deciso di rendere necessaria la compilazione del questionario Synesgy nel proprio processo di qualifica sottoponendo a registrazione al portale il 100% dei nuovi fornitori acquisiti nel corso dell'anno.

Nel 2021 Global procurement ha altresì iniziato la preparazione della campagna della compilazione dei questionari ESG anche nei confronti dei propri fornitori dell'area Dach che verrà lanciata nell'arco del 2022 con l'intento di completare la mappatura di tutte le società del gruppo servite a livello Corporate entro il 2023.



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.

Un'altra iniziativa avviata è la conversione del parco auto aziendale con auto a basse emissioni di CO2. Il 24% del parco auto attuale è elettrico o ibrido, mentre delle vetture ordinate in attesa di consegna, il 45% delle vetture è ibrido o elettrico.

In Italia il gruppo acquista l'88% del proprio spending 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.

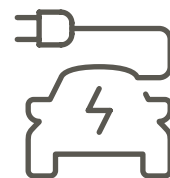
Per le classi merceologiche critiche uno strumento ampiamente utilizzato, sia dalle società italiane che da quelle estere, per la scelta del fornitore, è CRIBIS X che ne valuta la stabilità finanziaria. Tale soluzione del gruppo permette infatti di gestire l'intero portafoglio fornitori confrontando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

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

Per quanto concerne poi la gestione delle forniture di Appalti, il 21% degli acquisti CRIF è per servizi di consulenza e prestazioni professionali ancillari al proprio core business.

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.



**45%**

delle vetture in  
attesa di consegna è  
ibrido o elettrico



**88%**

del proprio  
spending sul  
territorio nazionale



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 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 le altre cose 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'identificazione di criticità. Dal 2021 la survey ha coinvolto i clienti interni per poter raccogliere i dati, per i fornitori critici, anche delle società estere.



# L'IMPEGNO VERSO GLI STAKEHOLDER

## FORNITORI

Spending complessivo  
dell'88% su tutto il  
territorio nazionale

## PARTNER

Istituzioni  
Digital Accelerator  
Innovation Hub

## CLIENTI

Istituti finanziari  
Assicurazioni  
Imprese  
Consumatori



## COMUNITÀ

Organizzazioni no profit  
Università del territorio

## PERSONE

6000 collaboratori

CRIF si inserisce all'interno di un ecosistema aperto e dinamico e affinché possa essere un partner strategico, apre un **dialogo attivo con i propri stakeholder** interni ed esterni, al fine di:

- **individuare** i KPI necessari per lo sviluppo di un piano di sostenibilità sempre più strutturato ed innovativo che tenga conto dei nuovi modelli di business sostenibile
- **sviluppare** pratiche, modelli, strumenti e servizi per lo sviluppo di business sostenibili
- **Identificare** gli aspetti di responsabilità d'impresa che possono generare significativi impatti economici, sociali e ambientali sulla comunità degli stakeholder
- **Promuovere** l'impegno del Gruppo verso gli stakeholder e l'ambiente, attraverso iniziative concrete.



A woman with her eyes closed, holding a glowing, translucent globe in her hand. The globe is illuminated from within, creating a warm, orange glow. The background is a soft, blue sky with light clouds. The text is overlaid on the globe.

# CRIF NEL MONDO: IDENTITÀ DEL GRUPPO

## CRIF AT A GLANCE

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

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

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 **40 paesi**.

### ITALIA

Bologna  
Milano  
Roma

### USA

Atlanta  
Miami

### ARABIA SAUDITA

Riyad - in partnership con Bayan

### ARGENTINA

Buenos Aires

### AUSTRIA

Vienna

### BAHAMAS

Nassau

### CINA

Pechino  
Hong Kong  
Shanghai

### EGITTO

Il Cairo

### EMIRATI ARABI UNITI

Dubai

### FILIPPINE

Manila

### FRANCIA

Parigi

### GERMANIA

Amburgo  
Karlsruhe  
Monaco di Baviera  
**GIAMAICA**  
Kingston

### GIORDANIA

Amman

### INDONESIA

Giacarta

### INDIA

Mumbai  
Pune

### IRLANDA

Dublino

### MADAGASCAR

Antananarivo

### MALESIA

Kuala Lumpur

### MESSICO

Città del Messico

### POLONIA

Cracovia

### REGNO UNITO

Londra

### REPUBBLICA CECA

Praga

### REPUBBLICA DI SINGAPORE

Singapore

### REPUBBLICA SLOVACCA

Bratislava

### ROMANIA

Bucarest

### SLOVENIA

Capodistria

### SPAGNA

Barcellona

### SVIZZERA

Zurigo

### TAGIKISTAN

Dushanbe

### TAIWAN

Taipei

### TUNISIA

Tunisi

### TURCHIA

Istanbul

### UZBEKISTAN

Tashkent

### VIETNAM

Hanoi  
Ho Chi Minh City



Grazie al lavoro di 6000 professionisti operanti in più di 80 società del Gruppo, oggi oltre 10.500 banche e società finanziarie, 600 assicurazioni, 82.000 imprese e 1.000.000 di consumatori nel mondo utilizzano i servizi CRIF in 50 Paesi.

Nel 2021 il valore della produzione di CRIF, in termini di ricavi totali, è stato di oltre 608 milioni di euro.

Il patrimonio netto ammonta a 257 milioni di euro.



# 50

paesi nel mondo  
utilizzano  
i servizi CRIF



# +30

anni di attività



# 6

Business  
Solution areas



# 5906

professionisti  
nel mondo

## Le soluzioni Business di CRIF

### DIGITAL PLATFORM



CRIF.Digital offre soluzioni che permettono alla tua azienda di potenziare e velocizzare la trasformazione digitale, migliorare l'esperienza online dei clienti e dare una nuova spinta alla crescita del business.

### OUTSOURCING & PROCESSING



Outsourcing & processing, con servizi e team specializzati nella Business Process Optimization, nella collection, nel servicing per gli NPL e nelle valutazioni immobiliari.

### INFORMATION



CRIF Information Core, il patrimonio informativo del Gruppo, che comprende oltre 40 fonti sia pubbliche che proprietarie ed esclusive di CRIF. Credit bureau, business information, informazioni immobiliari, antifrode e antiriciclaggio.

### CREDIT REPORTING AGENCY SERVICES



CRIF Ratings è la società del gruppo CRIF che assegna rating a imprese non finanziarie residenti nell'UE a seguito della registrazione come credit rating agency che ha ottenuto nel dicembre 2011.

### TRANSFORMATION SERVICES



Know how, capacità analitiche, formative e di compliance normativa di professionisti ed esperti di livello internazionale, e tecnologie e conoscenze IT all'avanguardia. Soluzioni complete, con big data analytics, risk & management consulting, piattaforma end-to-end per la gestione del credito.

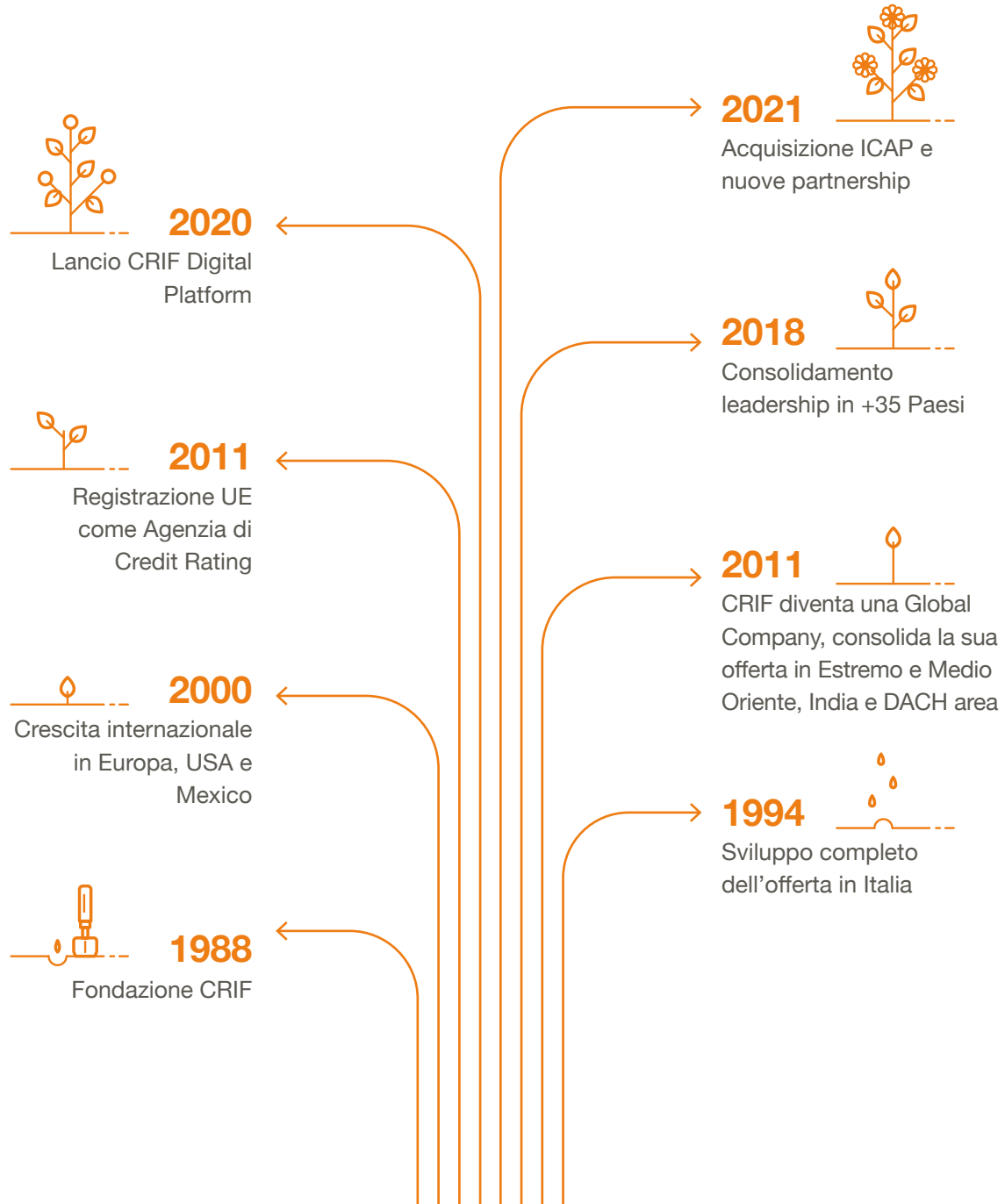
### PERSONAL SOLUTION



Al fianco dei consumatori con soluzioni innovative per gestire le informazioni creditizie, proteggere l'identità e migliorare il benessere finanziario.

# EVOLUZIONE STORICA DEL GRUPPO CRIF

La storia di CRIF è caratterizzata da una crescita rapida e continua, guidata da una visione e da un approccio globali:



Anche il 2021 rappresenta un anno di crescita per CRIF, che si caratterizza per l'acquisizione di ICAP <sup>1</sup>, società leader nell'Europa sud-orientale nei servizi B2B e del 70% di "Safe&SoundCJSC", un sistema di informazioni creditizie presente in Kirghizistan. Rilevanti nel 2021 sono state le partnership con CBI, che consentirà a banche ed aziende di sviluppare ed arricchire l'offerta di servizi fintech, e con Know Your Customer.

<sup>1</sup> La società ICAP non rientra nel perimetro di rendicontazione del Report di Sostenibilità 2021, in quanto acquisita a Dicembre 2021.



## CRIF VALUES AND MISSION: TOGETHER TO THE NEXT LEVEL

Ogni azione in CRIF si basa su dei solidi valori di riferimento, adottati sin dalla nascita dell'azienda e che si sono evoluti negli anni accompagnando la crescita del GRUPPO: essere all'avanguardia, ampliare le prospettive, pensare "oltre", sfidare il tempo, perseguire l'eccellenza e valorizzare le differenze globali operando da cittadini del mondo. La promozione e l'adozione di questi valori ha contribuito a creare nel Gruppo una cultura aziendale che ha favorito la collaborazione, il senso di appartenenza e di identità nei valori aziendali, la ricerca continua della qualità e dell'innovazione.



### BEING AT THE CUTTING EDGE

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



### PURSUING EXCELLENCE

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



### THINKING OUTSIDE THE BOX

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



### CHALLENGING TIME

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



### WIDENING OUR VIEW

Non dando nulla per scontato e aspirando al meglio.



### EMBRACING WORLDWIDE DIFFERENCES

Come cittadini del mondo, raggiungiamo nuovi orizzonti.

I valori adottati, guidano CRIF nella realizzazione della **Mission aziendale: creare valore e nuove opportunità** per consumatori e imprese fornendo informazioni e soluzioni affidabili, che consentono di prendere decisioni più efficaci e di accelerare l'innovazione digitale.

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.**

## MEMBERSHIP INTERNAZIONALI



**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 è membro di EACRA, l'Associazione Europea delle Agenzie di Credit Rating. Fondata a Parigi nel 2009, l'associazione raccoglie membri provenienti da 8 Paesi europei, che operano con modelli di business molto diversi tra loro nell'attività di assegnazione e fornitura di rating. Tutti i membri di EACRA hanno un profondo radicamento nei propri rispettivi mercati di riferimento, detengono una quota rilevante di mercato e hanno una buona reputazione presso gli investitori locali.



**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.



**CCRWC:** CRIF è membro associato del Consumer Credit Reporting World Committee (CCRWC), creato durante la prima Conferenza mondiale sul Consumer Credit Reporting, tenutasi a Roma nel 1998.



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



**ASSOVIB e TEGoVA:** CRIF è socio fondatore di ASSOVI, l'Associazione che rappresenta le principali società italiane che offrono al mondo bancario servizi di valutazione nell'ambito dei collateral immobiliari. ASSOVI 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.



Sempre tramite ASSOVI, CRIF è Observer Member della **European Mortgage Federation (EMF)**.



**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.



**FCIB:** CRIF è membro di FCIB (Association of Executives in Finance, Credit and International Business) che offre formazione e supporto a grandi e piccole e medie imprese sui temi dell'export e del recupero crediti.



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



**BDVA:** CRIF è associate member di The Big Data Value Association AISBL, organizzazione no profit indipendente. BDVA è composta da 24 membri fondatori provenienti dalla grande e media industria e dalla ricerca. L'associazione presenta alla Commissione europea le istanze dell'industria in merito all'attuazione del Big Data Value PPP cPPP. Il ruolo principale di BDVA è quello di redigere la Big Data Value strategic research agenda (SRIA) e i suoi rispettivi aggiornamenti, definire e monitorare le metriche del cPPP e partecipare alla Commissione europea nel partnership board del cPPP.



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



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



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



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



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





EUROPEAN  
AVM  
ALLIANCE

---

**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.



Green  
Building  
Council  
Italia

---

**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.



---

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



---

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



---

**IIA – Italian InsurTech Association:** 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.



---

**Impronta Etica:** CRIF aderisce ad Impronta Etica, associazione senza scopo di lucro per la promozione e lo sviluppo della sostenibilità e della responsabilità sociale d'impresa.



---

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



---

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



---

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



---

**ASSBB:** CRIF aderisce a 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.

# GOVERNANCE, RISK MANAGEMENT E CODICE ETICO





# MODELLO DI GOVERNANCE: CdA e Assetto Organizzativo

Il Gruppo è composto da 80 società controllate e il capitale è detenuto per il 90% dai soci fondatori e dal management e per il restante 10% da alcuni istituti di credito.

Tra questi ultimi, fin dagli anni '90 nella compagine azionaria sono presenti anche 3 banche di livello internazionale, quali BNL-BNP Paribas, Deutsche Bank e Banco Popolare (la maggiore banca popolare italiana).

## L'ASSEMBLEA DEI SOCI

L'assemblea è l'organo composto dai soci, che ha funzioni deliberative nelle materie ad essa riservata dalla legge e dallo statuto e su queste materie riservate si forma la volontà della società.

## IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo collegiale al quale è affidata la gestione delle società.

È stato rinnovato nel corso 2020 e si compone di nove membri.

## II COLLEGIO SINDACALE

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

## SOCIETÀ DI REVISIONE

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

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



# SISTEMA DI QUALITÀ E GESTIONE DEI RISCHI

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

Il gruppo CRIF ha implementato un Sistema di Gestione Integrato, documentato attraverso policy e procedure, che attua e mantiene aggiornato mediante attività di audit interno, monitora con continuità attraverso l'applicazione di specifiche metriche, migliora attraverso progetti di Continuous Improvement.

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



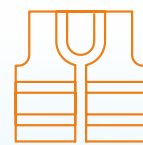
Applicazione della normativa in materia di trattamento dei dati personali



Qualità e sicurezza delle informazioni



Business Continuity



Salute e sicurezza dei lavoratori

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

---

### SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO ISO 9001:2015

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

Società che hanno ricevuto la certificazione di qualità UNI ES ISO 9001:2015 dall'ente internazionale DNV-GL (Det Norske Veritas Germanischer Lloyd DNV) : CRIF S.p.A., CRIF Services S.p.A, CRIBIS Credit Management S.r.l., CRIBIS D&B S.r.l. e CRIF REAL ESTATE ADVISORY S.r.l. e CRIF Ratings S.r.l.

---

### SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI - CERTIFICAZIONE ISO 27001:2013

In materia di tutela delle informazioni lo standard di riferimento per CRIF è l'ISO 27001, il quale definisce i requisiti per la realizzazione e la successiva certificazione di un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI), espressione con la quale si identifica una logica di gestione della sicurezza basata

sulla definizione di processi strutturati, sull'attribuzione di chiare responsabilità e sull'identificazione di procedure operative.

CRIF S.p.A. ha ottenuto e mantenuto già dal 2003 la certificazione di sicurezza ISO 27001:2013 sempre dall'ente di certificatore DNV.

---

### SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI CERTIFICAZIONE ISO 45001:2018

Il Gruppo considera prioritarie la Salute e la Sicurezza dei propri dipendenti, per questo fornisce loro un ambiente di lavoro sano e protetto e li forma in modo opportuno affinché possano svolgere le proprie attività in totale sicurezza. Già dal 2010 CRIF ha deciso di acquisire una certificazione che nel corso del 2020 è divenuta ISO 45001, standard riconosciuto a livello internazionale che fornisce l'indirizzo corretto per formalizzare e strutturare la gestione del rischio, la gestione della conformità legislativa (decreto legislativo 81/2008 e successive modifiche), la diffusione di pratiche di lavoro più sicure e la valutazione delle prestazioni di sicurezza e di salute dei lavoratori.

Le Società del Gruppo CRIF che hanno ricevuto dall'ente internazionale DNV la certificazione ISO 45001:2018 sono CRIF Spa, CRIF Services Spa, CRIBIS Teleservice Srl e CRIBIS D&B Srl.

La certificazione ISO 45001 verifica l'applicazione volontaria da parte dell'azienda di un sistema che permette di garantire un adeguato controllo della sicurezza e della salute dei lavoratori, oltre al rispetto di norme cogenti e dimostra l'impegno delle società verso i propri lavoratori che ogni giorno contribuiscono con impegno al successo del gruppo CRIF.





# ETICA E INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE

CRIF sin dal 2010 ha implementato a livello WorldWide un Codice di Condotta (disponibile in italiano e in inglese) che intende garantire prassi aziendali rette da integrità, onestà, correttezza e dal rispetto delle leggi applicabili. In tale ottica il Codice di Condotta ha come obiettivo principale quello di improntare le condotte di ogni singolo componente degli organi societari, ciascun dipendente e collaboratore del Gruppo CRIF (e in generale di tutti coloro che operano per CRIF, quale che sia il rapporto, anche temporaneo, che li lega all'azienda) ai principi di diligenza, correttezza e lealtà, nonché ai Valori e alla Mission aziendale.

I principi fondamentali sui quali è costruito il Codice di Condotta CRIF sono:

1

Correttezza, onestà, professionalità e trasparenza nella gestione di tutti i rapporti con gli stakeholder CRIF

2

Rispetto delle norme e leggi applicabili

3

Prevenzione dei conflitti di interesse: ognuno ha la responsabilità di evitare ogni comportamento che possa portare ad un conflitto di interessi

4

Lotta alla corruzione, alle frodi e al riciclaggio

5

Protezione della Privacy, sicurezza e tutela dei dati e delle informazioni riservate e confidenziali, anche attraverso l'utilizzo appropriato degli strumenti aziendali, di internet e dei Social Media

6

Rispetto delle differenze individuali: divieto di ogni forma di molestia e discriminazione.

7

Prevenzione e contrasto del lavoro forzato e dello sfruttamento minorile.

Il contenuto del documento è sottoposto a revisione periodica per garantire che i principi espressi siano sempre aggiornati e integrati rispetto alle evoluzioni del business e del contesto in cui CRIF opera.

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

---

### TRAINING & AWARENESS PROCEDURE

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

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

---

### GRIEVANCE PROCEDURE

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

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

Con finalità simili CRIF ha anche adottato un **Codice di Comportamento** più specifico diretto a garantire l'integrità e la **trasparenza dei processi aziendali** volti alla valutazione ed alla produzione dei giudizi di affidabilità, rating solicited e unsolicited. Gli obiettivi del Codice di Comportamento CRIF sono:

- **tutelare** gli utenti del servizio e le entità valutate in ordine alla **qualità** delle procedure aziendali ed ai comportamenti dei soggetti coinvolti nell'attività di valutazione ed emissione dei rating di credito;
- **garantire** una corretta gestione delle informazioni pubbliche, di proprietà di CRIF S.p.A. e/o di **natura confidenziale**, ivi incluse le informazioni ricevute dall'Entità Valutata nell'ambito dell'emissione dei rating solicited, utilizzate nella valutazione ed emissione dei rating di credito;
- **stabilire** i principi volti a prevenire, gestire ed **eliminare qualsiasi conflitto d'interesse**, esistente o 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.

## POLITICA DI ANTICORRUZIONE

Nell'ambito della politica di anticorruzione applicata dal Gruppo CRIF, per corruzione si intende 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.

Ognuno ha la responsabilità di evitare qualsiasi comportamento che possa dar luogo o suggerire un conflitto di interessi tra la propria attività e quella di CRIF, pertanto in caso di conflitto di interessi o se un Destinatario ritiene che una situazione possa comportare o portare a un conflitto di interessi, è tenuto a segnalarlo al proprio Responsabile e/o alle Risorse umane al fine di risolvere la situazione in modo equo e trasparente.

La politica anticorruzione di CRIF segnala quali sono i comportamenti severamente vietati ed invita a prestare attenzione ad alcune situazioni, descritte nel Codice di Condotta, che possono far sì che si verifichi un conflitto di interesse.

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.

Infine nel 2016 è stata introdotta la prima versione della 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.

Al fine di garantire e promuovere l'adozione di comportamenti trasparenti, le politiche anticorruzione sono state comunicate a tutti i dipendenti del Gruppo CRIF (GRI 205-2) e ad oggi non si sono registrati casi di provvedimenti disciplinari connessi ad episodi di corruzione né sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti in relazione a fenomeni di corruzione.



# ATTENZIONE ALLA 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, che si è dotato di una corporate information security policy e di una Privacy Policy resa in conformità a quanto previsto dal Regolamento UE sulla protezione dei dati personali n. 679/2016 (GDPR) ed ottenuto la certificazione “Sicurezza delle informazioni **ISO 27001:2013**”

Per ogni servizio CRIF usufruito, viene fornita agli utenti un'apposita e dettagliata informativa ai sensi degli articoli 13 e/o 14 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, l'azienda mette a disposizione dei contatti email attraverso cui è possibile contattare il Responsabile per la protezione dei dati.

Inoltre, ogni dipendente del Gruppo CRIF riceverà un'adeguata formazione in merito al trattamento dei dati personali attraverso il corso “CRIF GDPR Training Session” erogato nella piattaforma e-learning aziendale, nonché sui contenuti della corporate information security policy e, dunque, sulla gestione sicura delle informazioni aziendali.



# CRIF: UNA DATA DRIVEN COMPANY



# L'ECOSISTEMA DI DATI E ANALYTICS

CRIF INFORMATION CORE è il patrimonio informativo del Gruppo, costituito da oltre 40 differenti fonti, sia pubbliche che proprietarie ed esclusive di CRIF:



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

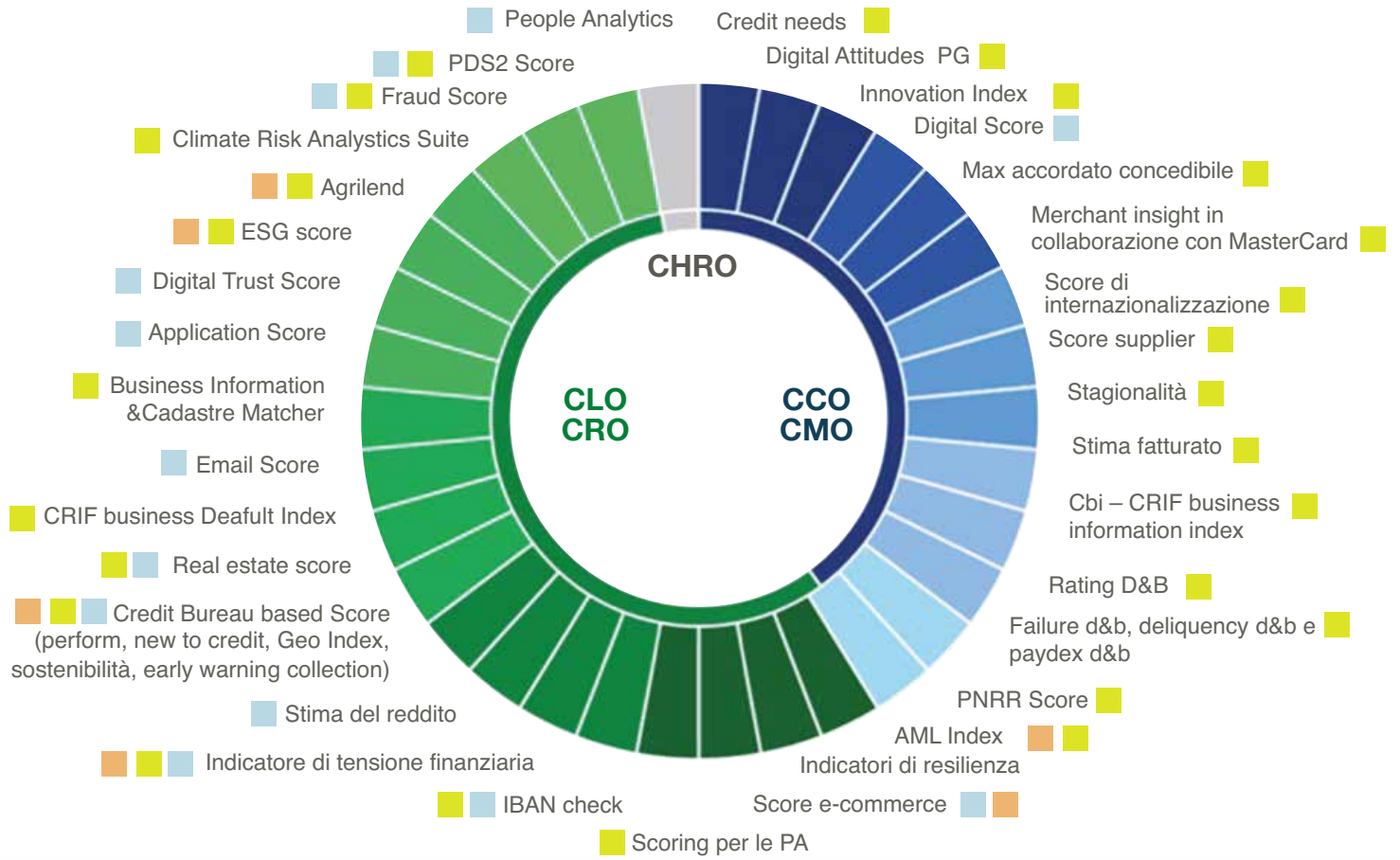
Attraverso il proprio ecosistema di dati e l'applicazione dei CRIF Scores, ovvero gli analytics sviluppati sull'intero patrimonio informativo, CRIF mette a disposizione di consumatori, aziende di credito, imprese, telco, insurance e utilities, il proprio know-how per supportarli a prendere decisioni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

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

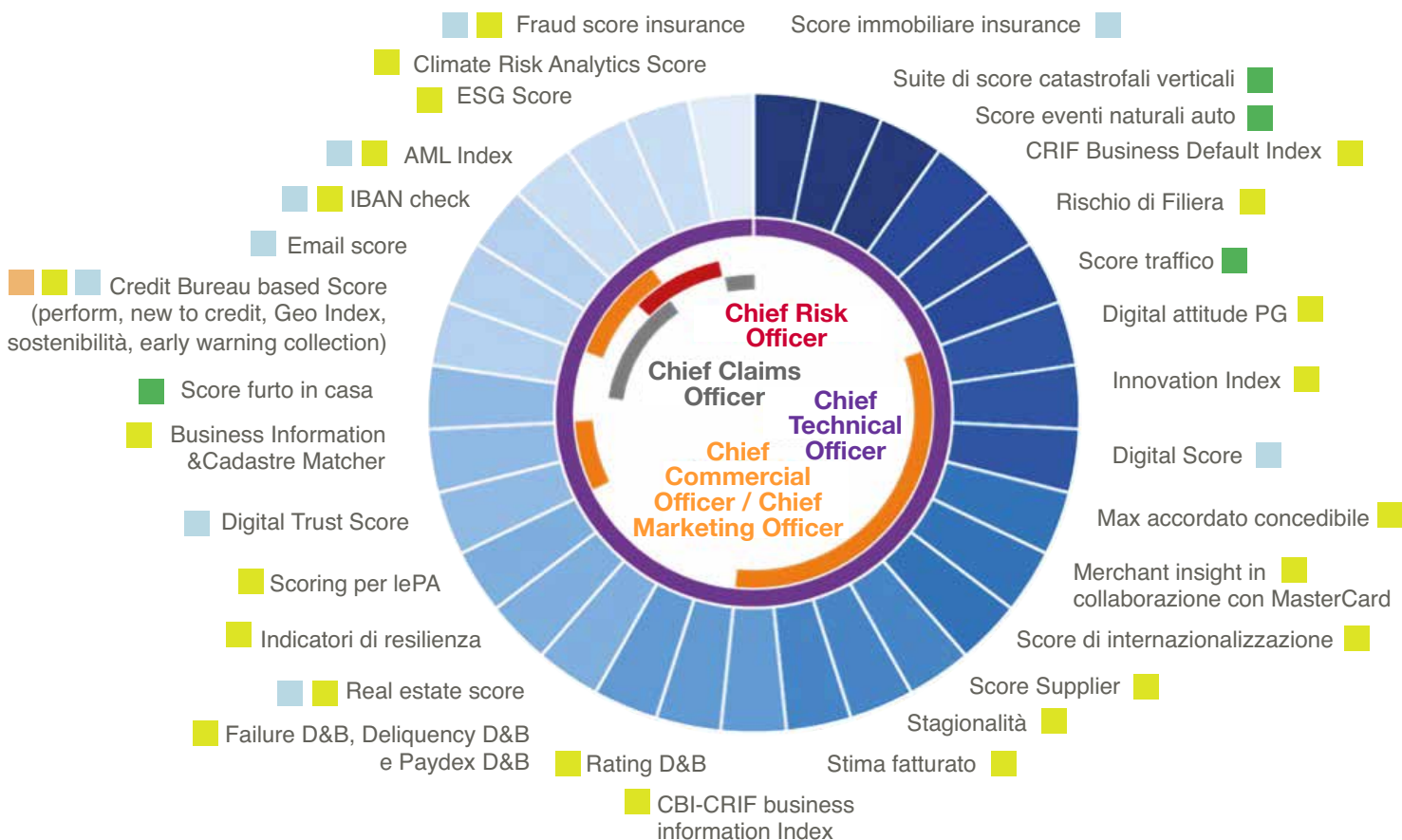


# CRIF ANALYTICS WHEEL

## BANKING



# INSURANCE



PRIVATI
IMPRESE
EURISC BASED
TERRITORIO

Inoltre, gli analytics consentono una copertura del **100% dei processi** di business banking&insurance:

**Banking& near banking customer journey** (60% degli indicatori afferiscono alla fase di origination & monitoring, 40% business development).

**Insurance value chain** (100% degli indicatori afferiscono alla fase pricing & underwriting, 90% marketing & gestione portafoglio, 30% gestione sinistri).

## IL DNA CRIF: INNOVAZIONE CONTINUA

CRIF con più di 1300 professionals worldwide nell'area technology e oltre 200 data scientist ed ecosystem architect ha nel suo DNA l'innovazione continua, l'utilizzo delle tecnologie più evolute e la cultura di Information Management.

Per questo da oltre 30 anni CRIF investe per ampliare il proprio ecosistema di partner innovativi, tramite partner industriali con start up all'avanguardia, digital accelerator, istituzioni del mondo accademico e della ricerca e la partecipazione ad hub diffusi a livello nazionale e internazionale dedicati ai temi di frontiera, quali ad esempio la **blockchain** per i sistemi di loan origination, neuroscienze applicate a **score psicometrici, cybersecurity e digital onboarding**, al fine di abilitare la sperimentazione e la cross fertilization tra domini culturali e tecnologici differenti.

CRIF ITALIA: 35+ partner e stakeholder

### ISTITUZIONI:

ABI (Associazione Bancaria Italiana), Banca d'Italia, AIFIRM, EurAI, ASSOFIN, Associazione delle Società di Valutazioni Immobiliari, iFAB, RICS, Green Building Council Italia, TEGOVA, EBA, IIA (Italian Insurtech Association), ASSIFACT, AVM (European AVM Alliance), Association for the Advancement of Artificial Intelligence

### DIGITAL ACCELERATOR

Boom, Fondazione Golinelli, Neva SGR

### PARTNER INDUSTRIALI

CBI, Strands, SIA- Nexi, Credit Data Research ITA

CRIF ITALIA:  
i partner  
dell'ecosistema

### MONDO ACCADEMICO E RICERCA

SDA Bocconi, Università Ca' Foscari Venezia, Nomisma, SCS

### FINTECH/REGTECH/INSURTECH/AGRITECH

RED Risk, White blue ocean, Areté, YOLO, STEP, KYND, We wealth, Qui bonus, Work Invoice.it



## Tra le partnership più rilevanti in ambito Fintech nel 2021:



**CRIF** entra nel capitale ed è secondo azionista di FoolFarm il primo Start-Up Studio Europeo specializzato nell'intelligenza artificiale. L'idea innovativa di FoolFarm è di unire per la prima volta il modello Start-Up Studio - che sviluppa nuove strat-up - con il modello Corporate Venture - che supporta le imprese nell' Ai-Transformation - creando un "Corp-up Studio", pronto a rappresentare un centro di innovazione in outsourcing per le Grandi Aziende Italiane nell'AI grazie al fatto che le attività di R&D affidate a FoolFarm possono essere detratte fino al 150% nel credito d'imposta



**CRIF** e **Fondazione Golinelli** si alleano e lanciano la prima edizione di **I-Tech Innovation 2021**, un programma che prevede investimenti per oltre 1,6 milioni di euro rivolti a start-up innovative nei settori *Life Science/Digital Health, Fintech/Insurtech e FoodTech/Agritech*. Il programma prevede 3 distinte "Call for Innovation", dedicate ai tre settori strategici a livello nazionale.



**CRIF** entra nel capitale di Fintastico uno dei principali portali web italiani per la ricerca di servizi finanziari digitali e innovativi, con oltre 18.000 utenti e più di 70.000 visitatori al mese, e unico player in Europa interamente focalizzato sul fintech. Fintastico attraverso i suoi servizi permette ai consumatori di scegliere e selezionare i servizi finanziari innovativi che meglio rispondono alle loro esigenze e ai fornitori di accedere a un canale di distribuzione unico che gli permette di contenere i costi di acquisizione. L'ingresso nel capitale nasce a seguito della partecipazione di Fintastico al programma di accelerazione promosso da CRIF e Fondazione Golinelli, I-Tech Innovation 2021.



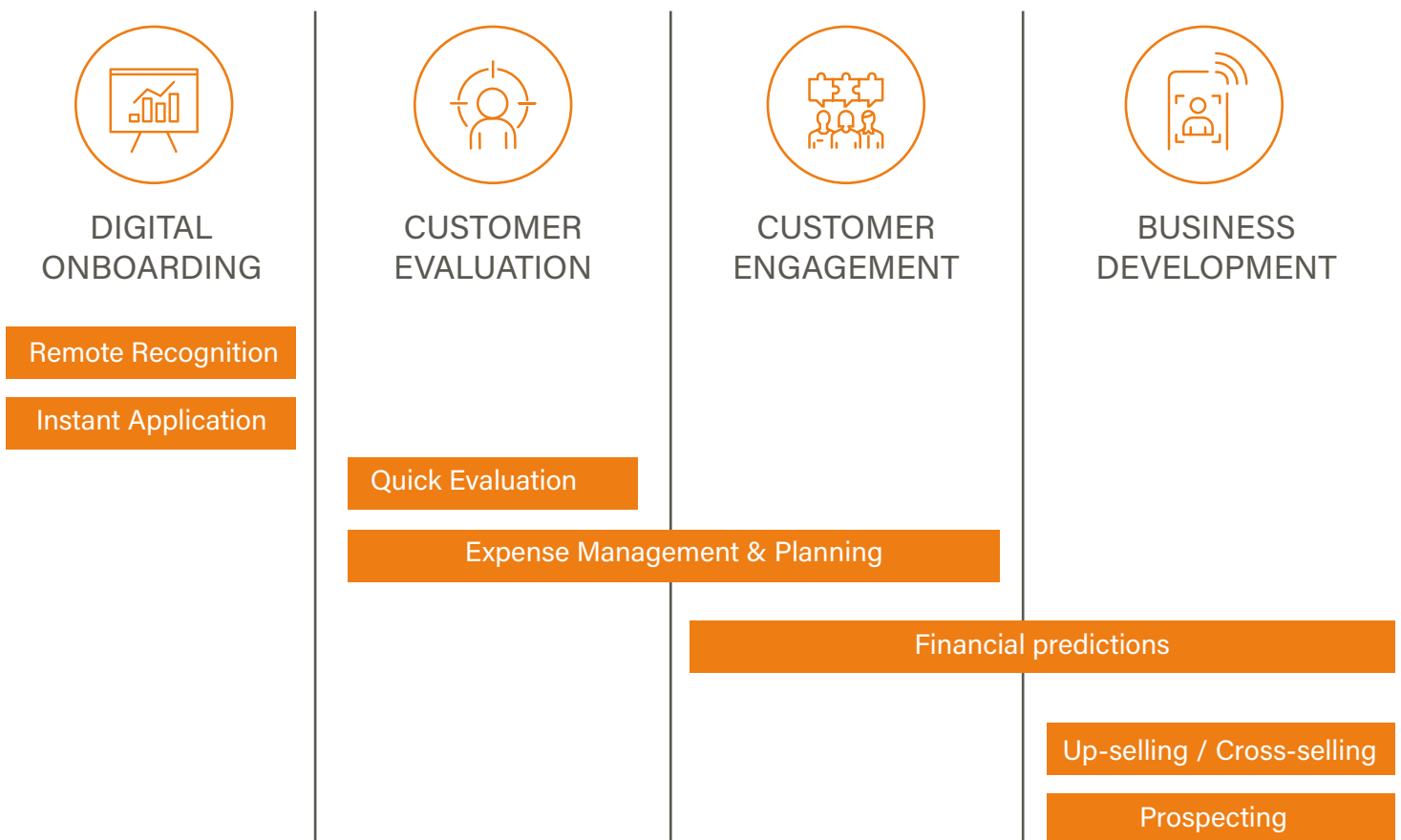
**CRIF** entra nel capitale di Evenfi una piattaforma che combina il crowdlending peer-to-peer come forma di prestito alternativo per piccole e medie imprese con una soluzione robo-advisor basata sull'intelligenza artificiale per assistere gli investitori nella scelta del progetto. Oggi molte aziende hanno grosse difficoltà nel finanziare i loro progetti di crescita e spesso ottenere prestiti è un percorso lungo e laborioso. Evenfi mira, attraverso l'utilizzo di intelligenza artificiale, a comunicare in modo immediato a chi richiede il prestito se quest'ultimo sarà accettato o meno.

Un'importante attestazione del costante impegno di CRIF nel servire il settore finanziario con un approccio data-driven, tecnologie all'avanguardia e una forte vocazione all'innovazione, è dato infine dal riconoscimento di CRIF, per il nono anno consecutivo, tra le prime 100 Fintech a livello globale e ai vertici tra le aziende italiane nella classifica **IDC FinTech Rankings 2021**. Giunta alla sua 18esima edizione, IDC FinTech è la classifica annuale che include i principali provider globali di tecnologia finanziaria sulla base del fatturato derivante dalle istituzioni finanziarie loro clienti e relativo a hardware, software e servizi.



Nel complesso degli investimenti fatti nel tempo e previsti dal piano industriale di CRIF per lo sviluppo di servizi altamente innovativi, in grado di migliorare l'esperienza del cliente e consentire il raggiungimento dell'eccellenza operativa, si colloca anche la suite CRIF Digital. Si tratta di una soluzione innovativa che permette ad istituti di credito, ma anche a compagnie assicurative, telco, utilities e imprese, di potenziare e velocizzare la trasformazione digitale e di cogliere tutte le opportunità generate dall'Open Banking, per dare una nuova spinta alla crescita del business.

## A digital journey



L'impegno di CRIF consiste proprio nell'agire come un aggregatore digitale per fornire valore aggiunto per tutti i player del nuovo ecosistema, con nuovi servizi innovativi che consentiranno agli operatori e ai loro clienti finali – consumatori e imprese – di ottenere il massimo valore aggiunto.

Da qui nasce InnovEcoS (Innovation & Ecosystem), il Global Innovation Hub di CRIF, concepito con l'obiettivo di creare e implementare un ecosistema evoluto e fortemente orientato al cliente, basato sulla collaborazione tra Fintech. 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. InnovEcoS opera su tre direttive principali: Collaborazione, Ricerca, Accelerazione.



## 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. Nel 2021, CRIF ha rinnovato la partnership con TechQuartier, il principale Fintech Hub di Francoforte. L'obiettivo condiviso tra l'hub ed InnovEcoS è quello di supportare le organizzazioni globali e i fondatori delle startup in tutte le fasi dello sviluppo.

## RICERCA

Le tecnologie e i modelli di business disruptive sono i nostri punti di forza. Elaboriamo analisi strategiche di mercato e di prodotto, scouting di casi di successo e ricerche su temi di attualità. Mettiamo alla prova l'innovazione supportando progetti pilota e proof of concept basati su uno sviluppo interattivo e incrementale.

## ACCELERAZIONE

Attingiamo dalla nostra vasta esperienza e utilizziamo metodologie design-driven per definire e indirizzare le esigenze e gli obiettivi della roadmap di innovazione di prodotto e per implementare un ecosistema di servizi orientato al cliente. Creiamo strumenti innovativi e supportiamo le business unit per guidare l'innovazione di prodotto in modo coerente.





# CRIF A FIANCO DI CLIENTI E CONSUMATORI: CUSTOMER EXPERIENCE

Gli esperti CRIF accompagnano i clienti con team dedicati, nel processo di analisi e di ricerca delle soluzioni più innovative e studiate per rispondere alle esigenze di business, creando una **relazione di affidabilità che va ben oltre la vendita di un servizio**.

Il **Customer Journey** in CRIF è caratterizzato da alcuni pillar fondamentali che conferiscono valore all'esperienza dei clienti.



L'attenzione di CRIF verso il cliente si traduce nella **massima cura della sicurezza e della qualità** dei servizi offerti e nel rispetto della compliance normativa. Quest'ultimi sono elementi su cui CRIF investe costantemente e che rappresentano delle **componenti essenziali della propria mission** e parte integrante **del sistema di valori e della cultura aziendale**.

Grazie all'ascolto verso il mercato, che avviene attraverso confronti periodici che vedono il cliente al centro, CRIF recepisce le esigenze ed individua nuove tendenze e possibili evoluzioni per offrire **servizi e soluzioni che siano sempre "at the cutting edge"**.

Per CRIF una buona *Customer Satisfaction* passa anche attraverso la raccolta di feedback strutturati volti a monitorare il livello di soddisfazione e a raccogliere spunti di miglioramento sempre nuovi.

## Customer Satisfaction Survey

### Cliente Banca

Con periodicità annuale viene svolta una Survey di Customer Satisfaction con l'obiettivo di monitorare la qualità del processo di gestione del cliente del sistema bancario. Nel corso del 2021 la Survey è stata condotta tramite video interviste su un campione di oltre 100 istituti bancari e finanziari rappresentativo del mercato finance Italia. I risultati ottenuti hanno confermato l'impegno dell'azienda nel garantire elevati standard di servizio in un contesto di mercato sempre estremamente complesso. Dalle interviste è infatti emerso che la soddisfazione media dei clienti è **pari a 4 su una scala da 1 a 5** e che viene riconosciuto in CRIF un partner **professionale e competente, capace di fornire valore aggiunto, di intercettare con largo anticipo le esigenze del cliente e di rispondere con soluzioni innovative**.

**4 su 5**  
punteggio medio  
di soddisfazione

### Cliente Impresa

CRIBIS ha più di 10.000 clienti aziende molto differenziati tra loro sia come settore che come dimensioni, dalle piccole medie imprese da 2 milioni di euro di fatturato fino alle grandi aziende industriali, inclusi i grandi operatori dell'energy e della telefonia. Assistenza e care sono gestiti grazie ad un team di più di 50 professionisti dedicati che sfruttando tutti i possibili canali di contatto (mail, telefono, chat all'interno del prodotto, Social Network), sono in grado di soddisfare le richieste dei clienti e aiutarli a trarre il maggior valore possibile dai prodotti e servizi offerti. Inoltre un sistema evoluto di ticketing permette di tracciare tutte le richieste, catalogarle, monitorare i tempi medi di risposta e la soddisfazione dei clienti, che nel 2021 si è confermata molto positiva con più del 90% di valutazioni 4 e 5 su una scala da 1 a 5.



# CRIF PER I CONSUMATORI

CRIF è al fianco dei consumatori ai quali offre diversi servizi e soluzioni per affrontare il mondo del credito in maniera informata e consapevole, permettendo, attraverso dei tools progettati appositamente per garantire un'efficace customer experience, di conoscere e valutare la propria affidabilità creditizia. Inoltre, CRIF supporta il cliente durante il processo di valutazione immobiliare, contribuendo ogni giorno a rendere i processi di perizia più efficienti e puntuali.

Il Sistema di informazioni Creditizie di CRIF è il più utilizzato in Italia ed il più conosciuto da i consumatori, per questo CRIF riceve e gestisce oltre **1.500 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 **un primo riscontro entro 15 giorni dalla ricezione della richiesta**.

## RELAZIONI CON I CONSUMATORI

Al fine di facilitare l'esperienza e l'accesso dei consumatori, CRIF ha messo a disposizione **molteplici canali di comunicazione e di interazione diretta** con gli interessati, nell'area del sito [www.crif.it/consumatori/](http://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.**

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 degli interessati**, le lettere di risposta di CRIF possono essere inviate all'indirizzo di residenza oppure scaricate - previo avviso via email - dal sito web di CRIF solo dal diretto interessato, l'unico che conosce i propri codici personali.

CRIF tiene alla tutela dei propri consumatori, per garantire maggiore qualità ed affidabilità, ha attivato dei **Protocolli di collaborazione** con le più importanti **Associazioni di consumatori nazionali** (Adiconsum, Assoutenti, Codacons, Federconsumatori) ed anche con diverse **Fondazioni antiusura**, per migliorare la conoscenza dei consumatori circa il funzionamento dei Sistemi di Informazioni Creditizie e favorire l'accesso ai dati del SIC che li riguardano. Inoltre, con Adiconsum ha avviato un'iniziativa in cui è stato predisposto un vademecum dal titolo **"Conoscere i sistemi di informazioni creditizie"** che illustra in maniera semplice ed intuitiva il funzionamento di un SIC e le informazioni utili quando si intende richiedere un finanziamento o quando è stato già ottenuto.

CRIF effettua dei **controlli di qualità** a campione su tutti i canali di comunicazione al fine di assicurare uno standard **la** 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 RICONTRI RICEVUTI



Per quanto riguarda il servizio fornito per legge da CRIF (lettera URP), nel complesso gli utenti considerano la risposta scritta soddisfacente, il **91%** risponde affermativamente (+5 punti rispetto all'anno precedente).



La percezione generale dei partecipanti alla survey nei confronti dei sistemi di informazione creditizia risulta essere positiva: l'**89%** è favorevole (+8 punti).



La valutazione del sito CRIF nella sezione informativa dedicata ai consumatori è mediamente elevata (il **91%** ha dato un punteggio di buono o eccellente, in crescita di +10 punti).



La facilità di reperimento delle informazioni ottiene un punteggio buono o eccellente dall'**87%** dei rispondenti (+12 punti).



La chiarezza di linguaggio è giudicata positivamente dall'**89%** degli utenti (+10 punti).

Fonte: Questionario sito CRIF

Oltre 6.400 opinioni raccolte

L'1,7% dei consumatori ha risposto all'invito via email a compilare la survey



## RESPONSABILITÀ VERSO I CLIENTI - MISTER CREDIT



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

- **benessere finanziario**, per valutare la propria affidabilità creditizia e affrontare l'accesso al credito in modo consapevole;
- **la protezione dal furto d'identità**, per tutelarsi da utilizzi illeciti dei propri dati personali;
- **la sicurezza dei propri dati online**, proteggendo la propria identità digitale;
- **le decisioni sul mercato immobiliare**, per gestire l'acquisto o la vendita della propria casa con sicurezza e tranquillità.

## METTINCONTO BUSINESS 365

Sempre nell'ambito della linea Mister Credit, CRIF attraverso il **Servizio Mettinconto e Mettinconto Business** fornisce uno strumento concreto e fruibile di guida per il consumatore che voglia conoscere la propria affidabilità creditizia per affrontare consapevolmente la delicata fase

di **richiesta di un nuovo finanziamento** o che voglia conoscere e/o certificare l'affidabilità creditizia della propria azienda. Il servizio infatti mette a disposizione del cliente una rappresentazione della propria situazione creditizia e una interpretazione della propria storia in chiave di affidabilità potenzialmente percepita dal sistema bancario.

**Mettinconto Business 365** rappresenta una novità nel portafoglio dei servizi di Mister Credit, che risponde all'esigenza di monitorare durante tutto l'anno i dati creditizi e finanziari e di effettuare scelte attente, soprattutto a seguito dell'emergenza COVID-19. Il servizio prevede 11 report all'anno con la storia creditizia della propria impresa presente sul S.I.C. di CRIF e le informazioni provenienti da fonti pubbliche e i soggetti con cariche (soci ed esponenti) e delle consulenze con esperti CRIF.

### CUSTOMER SATISFACTION IN MISTER CREDIT

Mister Credit, la linea di servizi per i consumatori di CRIF, 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:

#### Survey sui servizi Mister Credit

Nel 2021, l'87% dei clienti dei servizi maggiormente venduti da Mister Credit sul canale diretto risponde con un voto da 8 a 10 alla domanda «Con quante probabilità consiglieresti il servizio ad un amico o collega?». Secondo i risultati:



#### Survey soddisfazione post chiamate Mistercredit:

Alla fine della chiamata l'utente può esprimere un voto da 0 a 5 sull'assistenza ricevuta (lo ha fatto il 33,6% degli utenti). Nel 2021 il voto medio è di 4,6 su 5 (+0,2 punti).

#### Survey soddisfazione chat

Alla fine della chat l'utente può esprimere un voto sull'assistenza ricevuta (il 33% degli utenti ha risposto alla survey operatore e il 67% alla survey chatbot). Nel 2021 il voto medio è 7,2/10 per il chatbot e 9,6/10 per la chat con operatore. Nel 2020 l'utente poteva esprimere un voto positivo o negativo sull'assistenza ricevuta in chat, il voto medio era 94% positivo.

# CRIF COMMUNITY: LE PERSONE AL CENTRO





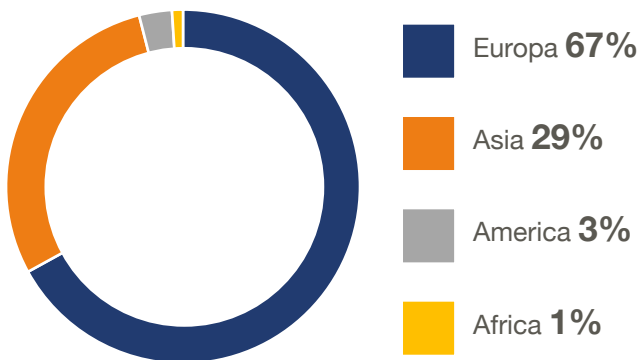
# LA POPOLAZIONE AZIENDALE

CRIF riconosce alle persone un ruolo centrale. Le persone che fanno parte della CRIF Community, rappresentano, con la loro professionalità ed il loro commitment quotidiano, il reale valore aggiunto dei servizi che l'azienda offre e il motore della crescita dell'azienda.

Per questo motivo CRIF da sempre investe nelle risorse umane dell'azienda, adottando politiche e strumenti di gestione del personale volte a mantenere sempre aggiornate le competenze professionali, sviluppare talenti e promuovere il benessere e il senso di appartenenza delle persone che lavorano tutti i giorni per raggiungere gli obiettivi aziendali: together to the next level.

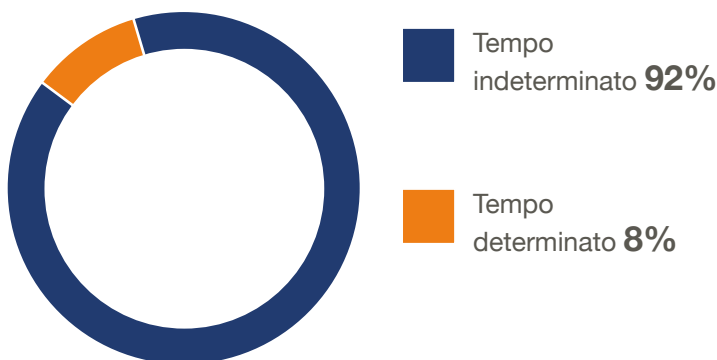
Engagement e senso di soddisfazione verso il proprio ambiente di lavoro sono due elementi fondamentali affinché si crei un clima aziendale positivo. A tal proposito CRIF si impegna ad offrire e creare un ambiente di lavoro stimolante in cui diversità, inclusione e team working siano alla base della cultura organizzativa, e dove le persone siano supportate nel loro percorso di crescita personale e professionale attraverso la promozione e il potenziamento di misure, come i piani di sviluppo e di welfare, volte ad agevolare l'equilibrio vita-lavoro e a valorizzare la propria esperienza in azienda.

## Dipendenti per Region



Il Gruppo CRIF conta oggi 5906 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 4.139. Il **67% dei dipendenti** del Gruppo CRIF è collocato in **Europa** (2778), di cui il **40% in Italia** (1654).

## Dipendenti per tipologia contrattuale



Le persone del Gruppo CRIF sono parte integrante del patrimonio dell'azienda e CRIF da sempre si caratterizza per una politica del personale basata sull'investimento a lungo termine nelle risorse. Il dato dei contratti a tempo indeterminato stipulati in azienda rispecchia questa politica, infatti il **92% dei dipendenti a livello globale (3820 su 4139 dipendenti) ha un contratto a tempo indeterminato a garanzia della piena occupazione** e il 100% dei dipendenti presenti in Italia è coperto da accordi di contrattazione collettiva.

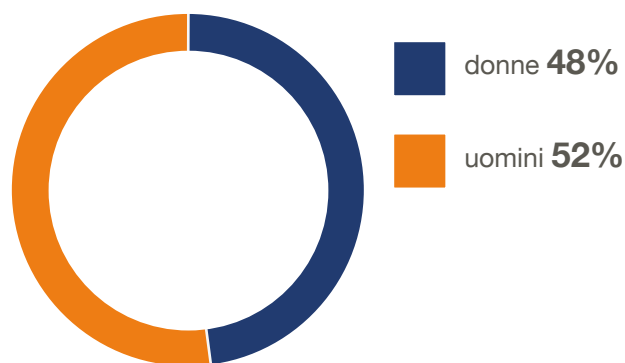
## Tipologia contrattuale

	ITALIA	EUROPA (inclusa Italia)	ASIA	AMERICA	AFRICA
Tempo Indeterminato	1471	2553	1115	120	32
Tempo Determinato	183	225	57	0	1
<b>Totale</b>	<b>1654</b>	<b>2778</b>	<b>1208</b>	<b>120</b>	<b>33</b>

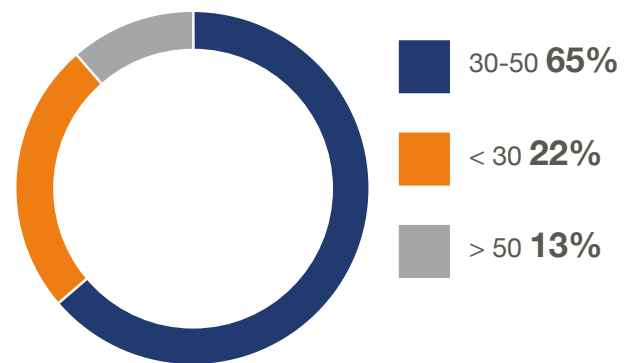
## DIVERSITY & INCLUSION

Per CRIF la diversità di genere, età, cultura, competenze ed esperienze rappresenta un patrimonio su cui investire al fine di creare un ambiente di lavoro dinamico ed inclusivo, che proprio nella coesistenza di valori diversi trova la sua unicità. Il rispetto e l'inclusione delle differenze costituiscono valori fondanti per CRIF, rimarcati e definiti nel proprio Codice di Condotta e tra i valori identitari della cultura aziendale, tesa a sviluppare un ambiente che supporti le persone ad esprimere il proprio potenziale, ciascuno secondo le proprie distintività, esperienze di vita, conoscenze e capacità personali.

### Gender Diversity



### Age Diversity



L'impegno nella tutela delle pari opportunità è tra le priorità nei piani aziendali per la valorizzazione delle risorse e CRIF lavora ogni giorno affinché questo impegno venga non solo mantenuto, ma anche migliorato attraverso progetti ad hoc ed incentivando l'inserimento di risorse femminili nel proprio organico, in tutti i settori del business.

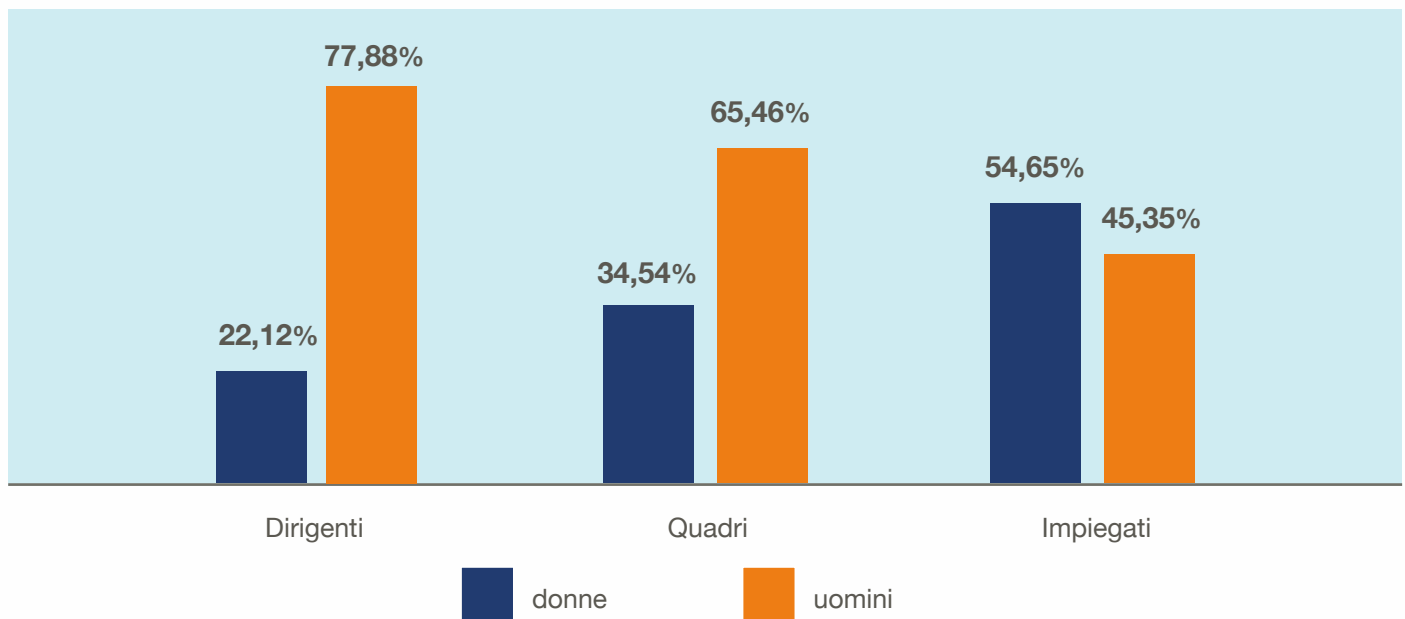
In quest'ottica, CRIF nel 2021 ha consolidato la partnership con Valore D, rinnovando anche il suo impegno nella valorizzazione del ruolo delle donne, attraverso un programma di empowerment dedicato.

Valore D è 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, farne parte permette di poter condividere con un ampio network di aziende, sia nazionali che internazionali, idee e pratiche sulla diversity, favorendo il confronto produttivo e la cooperazione, con un unico obiettivo: creare inclusione.

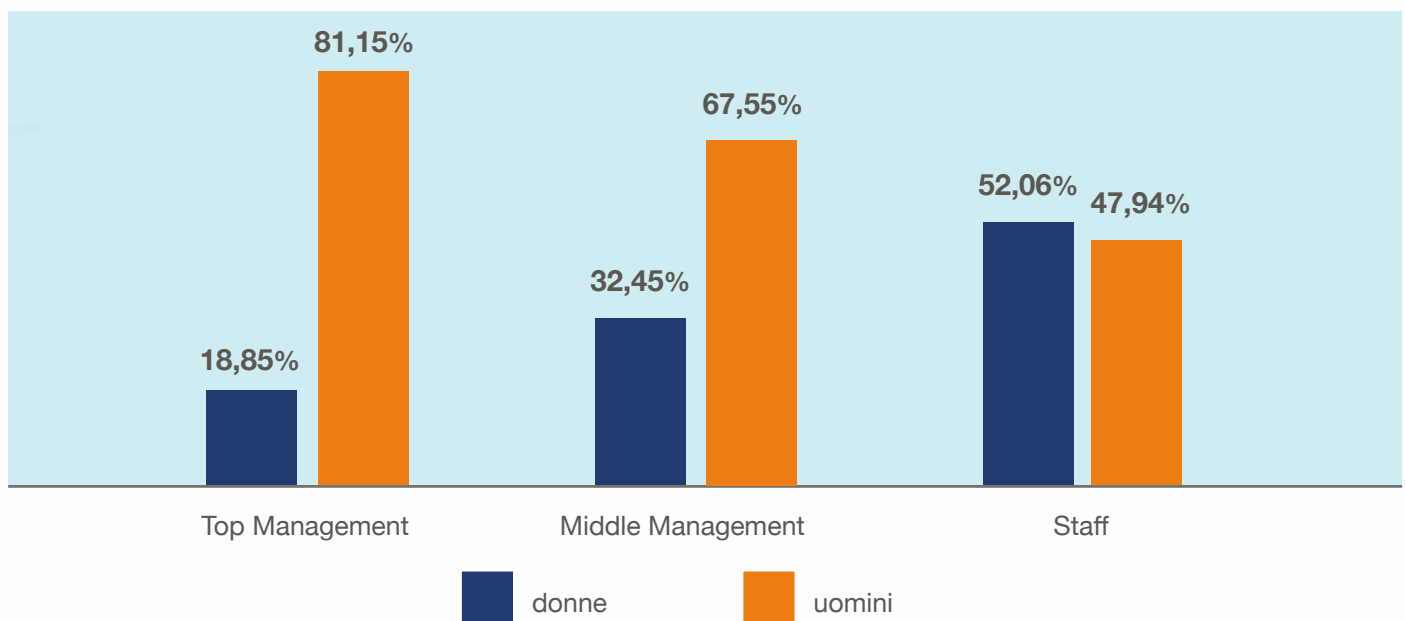
Grazie a questa partnership è stato possibile continuare la formazione in tema di D&I, attraverso programmi formativi e di mentorship, laboratori di condivisione di best practice, i cui temi fondamentali sono lo sviluppo di soft skills e competenze manageriali che contribuiscono alla creazione di una cultura inclusiva.

Questa cultura ci ha portato ad avere una **forte presenza femminile** a tutti i livelli aziendali, sia in Italia che a livello globale.

## Distribuzione per livello e genere in Italia



## Distribuzione per livello e genere Global





# CRIF GLOBAL TALENT ACQUISITION

CRIF pone grande attenzione alla fase di selezione e onboarding delle persone che scelgono di entrare nella Talent Community CRIF, per creare valore e crescere insieme.

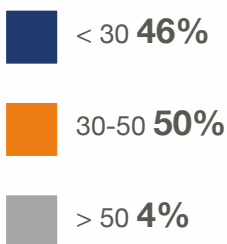
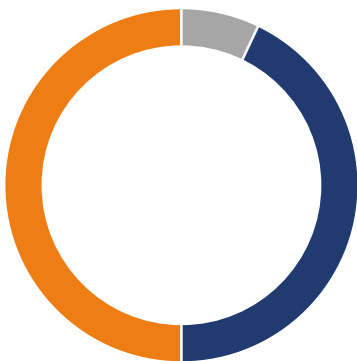
Il processo di selezione rappresenta il primo *touch point* con l'azienda, la quale si impegna ad offrire a tutti i candidati pari opportunità e a creare una positiva *candidate experience*, dalla pubblicazione dell'offerta attraverso i principali motori di ricerca e una sezione dedicata sul sito corporate in cui è possibile consultare tutte le posizioni aperte per categoria professionale, livello di esperienza e luogo, alla restituzione di un *feedback* a tutti i candidati coinvolti nel processo di selezione.

Il team Talent Acquisition, in linea con la cultura aziendale e con i principi di inclusione e correttezza richiamati anche nella Recruiting Policy del Gruppo, lavora ogni giorno con l'obiettivo di individuare i profili più in linea con i valori e le esigenze professionali dell'azienda, selezionando talenti in tutto il mondo, valutati solo in base alle proprie competenze ed esperienze.

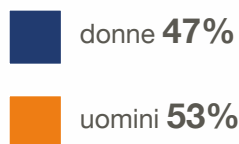
Nel corso del 2021 si sono registrati **ingressi pari a 1007 persone**, per tutte le società del Gruppo CRIF, a livello Global, con un hiring rate del **24%**, di cui il **46% giovani di età < 30 anni** (464 sul totale di nuovi assunti), il 50% appartenenti alla fascia 30-50 (502 sul totale di nuovi assunti) ed il 4% appartenente alla fascia >50%. Sul totale dei nuovi assunti il 47% è **di sesso femminile** (476 donne su 1007 nuovi ingressi). In **Europa**, la Region in cui il Gruppo detiene una leadership consolidata, il tasso di assunzioni è stato pari al 54% (547 nuovi assunti), in Asia al 38% (386), in America al 6% (56) ed in Africa all'2%.



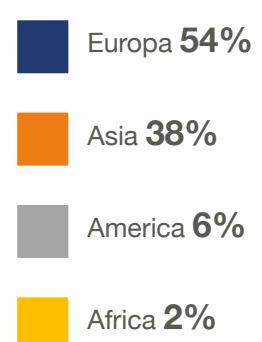
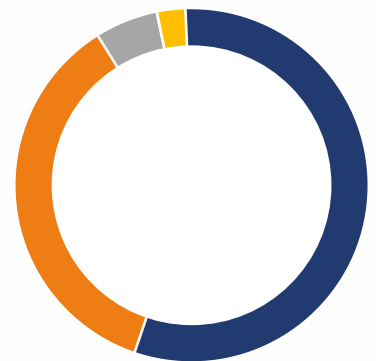
### Hiring rate per età



### Hiring Rate per genere



### Hiring Rate per Region



CRIF ha sviluppato partnership ormai consolidate con le Università e gli Enti di formazione del Territorio al fine di attrarre giovani talenti, che vogliono mettere a frutto le conoscenze acquisite durante il loro percorso di studi e di mettersi alla prova nel mondo del lavoro.

In particolare, con il programma CRIF4PostGraduates, l'azienda da anni promuove la formazione per neolaureati, strutturando e sponsorizzando la didattica di Master e Corsi di alta formazione a loro dedicati. Parallelamente CRIF fornisce ai giovani talenti la possibilità di accrescere le proprie competenze e la propria esperienza in un ambiente dinamico e internazionale, attraverso l'attivazione di tirocini di 6 mesi, dall'alto valore formativo, per far crescere i manager di domani

L'ultimo touch point del processo di selezione è rappresentato dalla fase di onboarding delle nuove risorse.

CRIF attribuisce grande valore al processo di onboarding, in quanto rappresenta una fase strategica per un inserimento efficace, produttivo e positivo sia per le risorse che per l'azienda. A tal fine è stato strutturato un processo di onboarding volto a fornire alle nuove risorse gli strumenti necessari ed adeguati per ambientarsi ed integrarsi in modo costruttivo e ridurre al minimo il tempo necessario per raggiungere una piena acquisizione del ruolo.

Il processo prevede una prima fase di "Welcome on board" tramite una mail di benvenuto che racchiude una serie di indicazioni volte ad agevolare la gestione del proprio ingresso e delle prime attività, tra cui link utili alla intranet aziendale, corsi di formazione obbligatori e overview delle policy aziendali.

## Processo di Onboarding



La fase di “Welcome on board” è accompagnata dall’incontro con l’HR Business Partner al fine di dare alla risorsa un immediato punto di riferimento e di creare un primo contatto utile per l’instaurarsi di una relazione di fiducia. Durante il primo momento d’incontro, l’HR Business Partner fornisce un’overview dell’azienda e dei processi HR di principale interesse per il dipendente. Parallelamente nelle prime settimane dall’ingresso, il neo assunto viene guidato attraverso un piano di Induction a conoscere i principali referenti con sui si troverà a collaborare, tramite una serie di incontri pianificati ad hoc in base alla seniority.

Il processo di onboarding si completa con il coinvolgimento delle nuove risorse entro 6 mesi dall’ingresso al “Welcome at CRIF”, un evento rivolto ai neoassunti per dare loro la possibilità di conoscere le diverse aree di CRIF attraverso presentazioni tenute da altri colleghi.

Consapevoli dell’importanza del processo, con l’obiettivo di monitorarne l’efficacia e raccogliere spunti per un costante miglioramento, viene richiesto ai neo assunti di contribuire attivamente, tramite la compilazione di una survey in cui ciascuna risorsa indica il livello di soddisfazione rispetto l’onboarding ricevuto.

Al fine di assicurare che il ruolo, l’ambiente e il contesto in cui i nuovi assunti sono stati inseriti siano in linea con le aspettative e con quanto prospettato in fase di assunzione, nel corso del 2021 il processo di

onboarding è stato arricchito con l’introduzione di una fase di raccolta feedback suddivisa in 2 step: il primo a distanza di 6 mesi dall’ingresso della nuova risorsa e il secondo a distanza di 12 mesi. Gli incontri sono pianificati dall’HR Business Partner di riferimento che grazie a questi momenti strutturati riesce a monitorare l’efficacia del processo di onboarding, non solo nel breve ma anche nel lungo termine, e ad intervenire tempestivamente laddove l’esperienza del dipendente non sia pienamente positiva, ad esempio proponendo percorsi di internal mobility.

Con lo stesso obiettivo, ovvero puntare al miglioramento continuo, 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. Il processo prevede un incontro con il proprio HR di riferimento e la compilazione di un form online, al fine di raccogliere feedback sulle motivazioni legate alla decisione di lasciare l’azienda e più in generale sulla percezione rispetto all’esperienza vissuta in azienda. I feedback raccolti attraverso questo processo, rappresentano un patrimonio per un’azienda che come CRIF, investe ogni giorno nell’*Employee value proposition*.



## FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE COMPETENZE

La formazione dei dipendenti rappresenta un valore strategico per CRIF che da sempre investe nella progettazione, formazione e sviluppo di nuove competenze per valorizzare le persone, accrescendo il loro potenziale e accelerando il percorso di crescita dei talenti all'interno dell'azienda.

L'approccio alla formazione è caratterizzato da un programma di *ongoing training*, con contenuti in costante evoluzione per rispondere alle priorità strategiche e di business e alle necessità di *upskilling* delle diverse famiglie professionali, con un focus specifico sui temi di sviluppo tecnologico e di business.

In quest'ottica di evoluzione continua nel corso del 2021 è stato avviato un progetto di completa revisione dell'offerta formativa di CRIF, a partire dal lancio della nuova piattaforma di e-learning completamente rinnovata e userfriendly, per facilitare la fruibilità dei corsi da parte di tutti i dipendenti a livello Global e potenziare le possibilità di apprendimento continuo. Non solo restyling, ma anche ampliamento del catalogo formativo che è stato arricchito di 70 nuovi percorsi di training in modalità e-learning, in 10 macro-tematiche innovative e trasversali.

Oltre alle molteplici possibilità di autoapprendimento generate dalla piattaforma e-learning interna, anche nel 2021 sono stati avviati diversi percorsi formativi sulla base delle specifiche richieste provenienti dai team. In particolare il processo di definizione dei piani formativi, è stato reso molto più efficace grazie alla digitalizzazione dell'iter di assegnazione dei corsi, nell'ambito del processo di Performance annuale che coinvolge tutti i dipendenti dell'azienda. Questo sistema 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.

Il numero di ore di formazione erogate nel corso del 2021, testimonia l'efficacia delle iniziative intraprese dall'azienda a livello Globale, per incrementare le opportunità di formazione e sviluppo delle competenze: in Italia sono state erogate 29.536 ore di formazione pari a 21 ore di formazione in media per persona. In tutto il Gruppo CRIF il n° di ore di formazione erogate è stato pari a 38.148.

Continuano inoltre altre iniziative di formazione ormai consolidate:

- **Knowledge Sharing Program:** programma che, mettendo a fattor comune il patrimonio di conoscenze e competenze che ciascuna risorsa sviluppa all'interno dell'azienda, mira non solo a favorire la nascita di nuove sinergie interne, ma anche a facilitare la conoscenza profonda dei prodotti e delle soluzioni CRIF e a valorizzare la collaborazione tra colleghi
- **Data Science Community:** istituita con il fine di connettere tutti i Data Scientist di CRIF a livello globale, condividere conoscenze, sviluppare le proprie competenze professionali ed imparare reciprocamente gli uni dagli altri. Lo scopo della community è anche quello di guidare la diffusione e l'utilizzo dell'AI/Data Science in CRIF, sia in termini di crescita delle competenze interne sia dell'innovazione di prodotti e servizi.

Tra le nuove iniziative si rileva il programma di formazione denominato **"Shaping the New Normal: Engagement to Engage"**, organizzato dal team HR training in risposta alle esigenze emerse nel contesto pandemico. Al termine di questo percorso diversi leader dell'azienda hanno elaborato e condiviso molte idee, utili per riuscire a gestire al meglio i nuovi modi di lavorare. Con l'obiettivo di diffondere i migliori consigli emersi. Il meglio di queste idee è stato raccolto in un manuale, il "Learning Company Booklet".



**29.536**

ore di formazione  
(Italia)



**21**

ore di formazione  
(media per  
persona)



**38.148**

ore di formazione  
(totale Gruppo  
CRIF)



# LA VALORIZZAZIONE DEI TALENTI: SVILUPPO E RETENTION

CRIF punta sempre di più a far emergere il potenziale delle persone che fanno parte della CRIF Community, costruendo percorsi di carriera che permettano loro di evolversi e mettendo a disposizione programmi che mirino a valorizzare i talenti.

Per questo ogni anno CRIF investe per aggiungere valore al processo HR più strategico per l'azienda, ovvero il processo annuale di gestione delle performance.

Di recente, il processo di Performance è stato ripensato, passando da una visione limitata alla valutazione della performance del dipendente dell'anno precedente, quindi rivolta al passato, ad una visione più evoluta che sposta il focus sul contributo che il dipendente può offrire in futuro, in ottica di sviluppo.



 **177** Top Management

 **479** Middle Management

 **2596** Staff

Nel 2021 l'80,38% dei dipendenti ha ricevuto una valutazione delle performance (3252 dipendenti valutati su 4139), di cui il 47% donne (1525).



Nel corso del 2021 in particolare è stato lanciato un nuovo programma di engagement denominato “Level UP”, nato con l’obiettivo di promuovere in azienda la cultura del coaching e del feedback continuo. Il programma prevede diverse iniziative disegnate per coinvolgere tutti i livelli dell’organizzazione a livello globale, dal Top Management ai giovani talenti.

## **EXECUTIVE AMBASSADOR**

### **POTENZIARE LA CULTURA DEL COACHING E DEL FEEDBACK CONTINUO**

**Obiettivo:** I CRIF EXECUTIVE sono i primi a promuovere la cultura del coaching e del feedback continuo attraverso il loro ruolo di MENTORING.

---

## **PEOPLE COUNSELOR**

### **MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE A DUE VIE E LE CAPACITÀ DI LEADERSHIP**

**Obiettivo:** stimolare il potenziale dell’azienda attraverso il counseling

---

## **ACCELERATION DEVELOPMENT PROGRAM**

### **ACCELERARE GLI OBIETTIVI DI SVILUPPO**

**Obiettivo:** implementare e accelerare il piano di sviluppo delle persone chiave in azienda

---

## **YOUNG TALENT PROGRAM**

### **POTENZIARE IL COINVOLGIMENTO, L’ACCOUNTABILITY E LO SVILUPPO**

**Obiettivo:** potenziare il coinvolgimento e lo sviluppo dei giovani talenti

---

## **CONTINUOUS FEEDBACK**

### **CONDIVIDERE I FEEDBACK PER ACCOMPAGNARE, SOSTENERE ED EVOLVERE**

**Obiettivo:** diffondere una cultura del feedback orientata ai valori e basata su competenze efficaci nel dare e ricevere feedback.

Sempre nel corso del 2021 è stato lanciato anche il programma di **FAST TRACK**, che opera in ottica di Retention dei talenti, dando l’opportunità di crescere in termini di seniority, responsabilità e ruolo in modo più rapido rispetto ai percorsi standard.

In linea con questo approccio volto alla valorizzazione dei percorsi di crescita delle persone, continua inoltre la promozione delle iniziative di Internal Mobility, tramite i programmi di Job/Project Posting e di Move&Grow, con l’obiettivo di stimolare lo scambio e l’acquisizione di competenze trasversali e di creare sempre nuove opportunità di crescita all’interno dell’azienda.

# Wellbeing & Engagement



Tra le priorità della People Strategy di CRIF il benessere e l'engagement dei dipendenti sta assumendo un ruolo sempre più cruciale.

Per stimolare la crescita di benessere ed engagement all'interno dell'azienda e quindi generare un ambiente di lavoro positivo, in cui le persone esprimano soddisfazione e senso di appartenenza, non si può prescindere dall'ascolto e dall'analisi del livello di

soddisfazione dei dipendenti e delle loro aspettative. La raccolta guidata di feedback è un punto di partenza necessario per dare senso e chiarezza su dove e come intervenire a livello più profondo e generativo.

Per questo motivo l'indagine di clima è uno strumento di rilevazione della soddisfazione aziendale che CRIF periodicamente utilizza e a valle del quale nascono piani di azione specifici volti ad indirizzare gli aspetti più significativi emersi dall'ascolto delle persone.

In particolare nel 2021 il Gruppo CRIF ha avviato un piano annuale di Engagement survey, al fine di indagare il livello di soddisfazione nelle seguenti aree:

- Relazione con i colleghi
- Ruolo e responsabilità
- Chiarezza degli obiettivi e dei compiti
- Teamworking
- Employee Experience
- Senso di appartenenza

Alla survey hanno preso parte 3.056 dipendenti appartenenti a 26 Paesi, con un tasso di partecipazione dell'85%. I risultati della survey sono stati positivi, l'82% dei partecipanti ha mostrato un buon tasso di soddisfazione rispetto gli elementi esaminati.

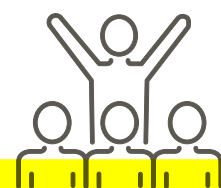
A seguito dei risultati raccolta con la survey 2021, le principali azioni intraprese per indirizzare il feedback ricevuto sono state nelle seguenti aree d'intervento:

- Relazione con il management: verrà implementato un programma di incontri tra dipendenti e management che darà l'opportunità ai dipendenti di incontrare direttori CRIF, ponendo loro domande e ascoltando le presentazioni delle diverse aree di business
- Training & learning:
  - implementato un programma di self-assessment focalizzato sulle tematiche innovative più "calde"
  - incrementato il numero delle persone coinvolte nei programmi di engagement
- Relazione con i peer: definito un framework comune in termini di tematiche per la realizzazione di teambuilding in tutte le country CRIF. L'obiettivo è quello di rinforzare il senso di appartenenza attraverso la condivisione e la realizzazione di attività outdoor collegate ai temi Charity, Green Sustainability, Arte e Sport.
- Smart working & Hybrid model: il 78% dei dipendenti è molto soddisfatto del modello di Smart Working (punteggi da 7 a 10, su una scala da 1 a 10). Il nuovo Hybrid Model, alternando il lavoro in ufficio con lo SW, permetterà di mantenere flessibilità nella gestione della vita privata, innovare l'utilizzo dei tool digitali e avere momenti di concentrazione sulle attività individuali, ed al tempo stesso riprendere la piacevolezza dei momenti in azienda come allineamenti, momenti sociali e colazioni. L'introduzione dell'Hybrid Model, richiederà lo sviluppo ed il potenziamento di nuove skills. A tal proposito sarà introdotto un "Hybrid work training", con l'obiettivo di sviluppare la capacità del leader di coordinare e gestire team ibridi, creando dei legami ugualmente forti che sviluppino engagement, coesione e condivisione.



**3056**

Participants



**85%**

Participation rate



**82%**

Average Engagement Level



**78%**

Very satisfy of Smartworking at CRIF



## NEW DIGITAL WORKPLACE

In linea con la People Strategy di CRIF sempre più orientata a valorizzare l'employee experience investendo in innovazione e digitalizzazione, nel corso del 2021 è stato lanciato un nuovo progetto global a più fasi, che ha come obiettivo quello di semplificare l'accesso dei dipendenti ai servizi, agli strumenti e alle informazioni aziendali, tramite la digitalizzazione della maggior parte dei processi legati all'employee life cycle. Il nuovo Digital Workplace inoltre è stato pensato con un approccio employee-centric, che mette in primo piano il profilo del dipendente e le sue esigenze.

## INIZIATIVE DI WELFARE

CRIF investe ogni anno in servizi ed iniziative rivolte ai dipendenti per migliorare il livello di benessere e agevolare l'equilibrio tra vita privata e lavorativa.

L'azienda promuove soluzioni che rispondono a diverse esigenze riconducibili alle seguenti macro categorie:

- Sistema di Flessibilità: misure di flessibilità oraria e di smart working
- Sistema di servizi alla persona: servizi e convenzioni forniti dall'azienda a beneficio dei dipendenti (Health&Fitness, Save Money, Club, Charity).
- Supporto della genitorialità: iniziative per agevolare la gestione familiare a seconda dell'età dei figli tra cui convenzioni asilo nido, campi estivi, borse di studio, piani di maternità aziendale. Nel periodo di rendicontazione, 52 è il numero totale di dipendenti in Italia che hanno usufruito del congedo parentale, con un tasso di rientro al lavoro del 99,94%, dato che conferma l'attenzione del Gruppo nel supportare i neo-genitori. Tra le iniziative proposte in tema di genitorialità, nel corso del 2021 CRIF ha avviato una partnership con Jointly, partecipando a "Professioni Genitori", un programma di People Caring che supporta lo sviluppo di nuove competenze utili sia nella crescita dei figli, che nella crescita professionale e personale con il duplice obiettivo di: fornire ai genitori una guida per supportare efficacemente i figli nelle scelte ed accompagnarli nel percorso di crescita; fornire ai ragazzi strumenti concreti per orientarsi e scegliere il percorso di studi e lavoro con consapevolezza, aiutandoli a scoprire ed allenare le competenze trasversali, sempre più richieste nel mondo del lavoro.
- Promozione della salute: servizio di counseling, campagne di screening, campagne di vaccinazione, polizze sanitarie, polizze assicurative private.
- Sistema di welfare bonus: servizi fruibili dai dipendenti tramite portale di welfare aziendale (Endered Easy Welfare).





## SALUTE E SICUREZZA NEL GRUPPO CRIF

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sono applicati, inoltre, processi volti ad individuare eventuali incidenti ed infortuni, allo scopo di determinare azioni correttive o preventive necessarie affinché il rischio venga mitigato. Nello specifico esiste un processo aziendale strutturato che permette di segnalare l'infortunio (sia esso in itinere che all'interno dell'azienda) all'ufficio preposto, il quale ha il compito di effettuare indagini e sopralluoghi volti ad approfondire le cause dell'evento. Tali segnalazioni vengono archiviate e segnalate opportunamente all'*Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro (INAIL)*. Nel corso del 2021 il tasso degli infortuni è stato dello 0,3%, costante negli anni.

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

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

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

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

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

I corsi erogati nel corso del 2021 sono stati svolti rispettando le disposizioni del D. Lgs. 81/08 e dell'Accordo Stato Regioni del 21 Dicembre 2011, che stabiliscono i requisiti per la formazione dei Lavoratori.

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

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

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



Tale riesame della direzione prevede che, in ambito Salute e Sicurezza dei Lavoratori, 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.

Nel periodo di rendicontazione, nelle società italiane del Gruppo CRIF non si è verificato alcun caso di decesso e conseguenza grave a seguito di infortuni sul lavoro. Si sono registrati 7 infortuni in itinere, con un tasso del 2,71%.

Inoltre, il Gruppo non ha rilevato eventi e/o evidenziato rischi significativi riguardanti lo sfruttamento di lavoro minorile e/o in condizioni di pericolo o riguardanti l'utilizzo di lavoro forzato.

## LA SICUREZZA DEL GRUPPO CRIF ALL'ESTERO / FUORI DALL'ITALIA

Anche nei Paesi Extra Italy viene considerata come prioritaria la salute e la sicurezza dei Lavoratori. Le Country estere del Gruppo CRIF, infatti, conformemente ai requisiti normativi di ogni Paese, mettono in atto varie misure a tutela dei lavoratori. CRIF 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, almeno i tempi ritenuti fondamentali.

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

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

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

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

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

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

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



# IMPEGNO VERSO LA COMUNITÀ

Il Gruppo CRIF promuove uno sviluppo sostenibile sia localmente nei Paesi in cui opera, che globalmente, ponendo particolare attenzione ai bisogni della collettività e supportando associazioni ed iniziative a sostegno della sanità, della ricerca scientifica, delle pari opportunità e della cultura finanziaria.

## CRIF PER LA COMUNITÀ

Anche nel 2021 CRIF ha rinnovato il proprio impegno contribuendo concretamente alle attività di solidarietà e sensibilizzazione di organizzazioni **non profit** impegnate su temi sociali:



### CRIF insieme con la Fondazione ANT Italia onlus

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



### CRIF supporta le iniziative di prevenzione di LILT

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



### 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 Psicossociale e Sensibilizzazione. CRIF sostiene l'associazione con diverse iniziative, **in particolare in particolare** nel 2021, con l'iniziativa "XMAS LAB" i partecipanti, su base volontaria, hanno realizzato alcune ghirlande natalizie che sono state poi donate ad AGEOP per la vendita nelle Botteghe Solidali.



CRIF, anche grazie al prezioso contributo delle persone della Community CRIF, ha dato il proprio contributo al fondo "più forti insieme" attivato dalla **Fondazione Sant'Orsola**, con la vendita di calendari. Il ricavato è andato a sostegno degli ospedali di Bologna e degli operatori sanitari che ogni giorno si prendono cura di tutti coloro che ne hanno necessità.



### CRIF SUPPORTA DYNAMO CAMP

Fondazione Dynamo Camp Onlus offre gratuitamente specifici programmi di Terapia Ricreativa, a bambini e adolescenti affetti da malattie croniche, in terapia o nel periodo di post ospedalizzazione, ai fratelli sani e alle loro famiglie. Situato in provincia di Pistoia, in un'oasi di oltre 900 ettari affiliata WWF, fa parte di SeriousFun Children's Network, un'associazione di camp fondata nel 1988 da Paul Newman e attiva in tutto il mondo. CRIF ha contribuito nel 2021 con una donazione in occasione della festa dedicata ai figli dei dipendenti CRIF.



---

### CRIF SOSTIENE FONDAZIONE SANTA CHIARA

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

---



### UNICEF

L'UNICEF è il Fondo delle Nazioni Unite per l'Infanzia, la cui missione è contribuire alla sopravvivenza, alla protezione e allo sviluppo delle potenzialità di ogni bambino e bambina, con speciale cura per quelli più fragili e vulnerabili. CRIF ha sostenuto l'iniziativa COVAX, promossa dall'Unicef, per un accesso equo e globale al vaccino. Obiettivo dell'UNICEF è infatti quello di assicurare sostegno prioritario ai paesi a basso e medio reddito per la fornitura di vaccini, test di diagnosi, terapie di cura e dispositivi di protezione individuale (DPI) - che non sarebbero in grado di procurarsi - e combattere le forti disuguaglianze nell'accesso agli strumenti di lotta al COVID-19.

---



### 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 ed aiuta in modo concreto chi fa ricerca per trovare cure e diagnosi più veloci ed efficaci. CRIF sostiene l'associazione attivando iniziative interne ed esterne all'azienda con lo scopo di raccogliere fondi e sensibilizzare dipendenti e conoscenti e promovendo tramite la intranet aziendale le iniziative da loro organizzate.

---



### THEODORA ONLUS

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

---



### TREEDOM

Treedom è il primo sito che permette di piantare alberi a distanza e seguire online la storia del progetto che contribuiranno a realizzare. Dalla sua fondazione, avvenuta nel 2010 a Firenze, sono stati piantati più di 3.000.000 di alberi in Africa, America Latina, Asia e Italia. Tutti gli alberi vengono piantati direttamente da contadini locali e contribuiscono a produrre benefici ambientali, sociali ed economici. In occasione del Global Annual Kick-off 2021 di CRIF Global Technologies, la divisione IT di CRIF, sono stati piantati 413 alberi in 7 diversi paesi, che assorbiranno circa 98,45 t\* di CO<sub>2</sub>.

---



### CRIF SUPPORTA BOLOGNALTRUISTA

BognAltruista è un'associazione no profit improntata sulla logica di volontariato flessibile fatto di iniziative alla portata di tutti che rispondono ai bisogni della città. Nello specifico, BognAltruista mette in contatto persone altruiste con la voglia di fare del bene rendendo più facile poter dare un contributo alla città, alla comunità.

---

Inoltre CRIF è da sempre impegnata nella valorizzazione del territorio e della comunità in cui è inserita. Da anni sostiene attivamente le realtà locali con particolare attenzione al campo dell'istruzione e dell'educazione.



## CRIF & EDUCAZIONE

### Istruzione: partnership con l'Università di Bologna e la Bologna Business School

La costante e fruttuosa collaborazione con l'**Università di Bologna** ha portato alla realizzazione di molteplici iniziative.

#### MASTER QUANTITATIVE RISK MANAGEMENT

Per il sesto anno consecutivo si è avviata nel 2021 l'Edizione 2021/2022 del Master di II Livello in *Quantitative Risk Management*, attivato dalla partnership strategica tra i Dipartimenti di Scienze Statistiche e Scienze Economiche dell'Università di Bologna e CRIF.

Il Master di II livello, svolto interamente in lingua inglese, intende formare esperti nella gestione del rischio degli intermediari finanziari, approfondendo i principali concetti di probabilità, statistica, econometria, ingegneria finanziaria e istituzioni dei mercati dell'intermediazione finanziaria. Nonché gli aspetti di frontiera relativi al rischio di mercato, di credito e di liquidità, con particolare approfondimento sull'analisi dei big data.

Per favorire l'inserimento dei partecipanti nel mondo del lavoro, al termine del percorso formativo è previsto un tirocinio pratico della durata di 360 ore presso CRIF o una delle aziende partner.

CRIF è sponsor dell'iniziativa e in quanto tale si impegna ogni anno ad offrire agli studenti del Master, 5 borse di studio e tirocini curriculari, che per i profili più meritevoli sono solo il primo passo di un percorso di crescita professionalizzante all'interno dell'azienda.

#### MASTER CYBERSECURITY

Nel 2021 si è anche avviata la III edizione del Master Executive in *Cybersecurity: from design to operations*, attivato dal Dipartimento di Informatica – Scienza e Ingegneria dell'Università di Bologna e CRIF, pensato sia per i professionisti del settore ICT che intendono accelerare il loro percorso di carriera sia per i neolaureati (triennali o magistrali) che intendano specializzarsi nell'ambito della sicurezza informatica

Il Master vede, la collaborazione di importanti aziende operanti nel settore quali Certego, Cryptonet Labs, Minded Security e Yoroi, a supporto di una impostazione didattica di alta formazione tecnica e pratica, e il supporto di aziende di primo piano quali Datalogic e KPMG, a testimonianza dell'importanza del tema per tutto il tessuto economico. Le aziende partner mettono a disposizione **borse di studio** per gli studenti più meritevoli, offrendo contributi a parziale copertura della quota di partecipazione a seconda della posizione ottenuta in graduatoria.

Il ruolo di CRIF è di main sponsor dell'iniziativa e mette a disposizione a titolo gratuito alcuni dei suoi professionisti più esperti in ambito Cyber Security, per docenze all'interno del programma formativo del Master.

A completamento della didattica è previsto un tirocinio di 500 ore presso una delle aziende partner, con l'intento di favorire l'inserimento dei partecipanti nel mondo del lavoro. In particolare CRIF si impegna ad offrire occasioni di collaborazione in azienda dapprima tramite tirocinio curriculare, per poi proseguire la collaborazione con i profili più meritevoli.

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



## PROGRAMMA SUGAR

A partire da settembre 2020 CRIF ha attivato una preziosa collaborazione con Almacube, incubatore e hub innovativo dell'Università di Bologna e Confindustria Emilia, aderendo come partner sponsor al programma Sugar. Tale programma ha carattere internazionale e come prima fase ha previsto la selezione ad hoc per CRIF di 8 studenti, di cui 5 dell'Università di Bologna e 3 della TU Dortmund University Germania. Per questi studenti CRIF ha identificato e assegnato una challenge focalizzata su un determinato bisogno aziendale e da questo gli studenti stanno sviluppando, interfacciandosi costantemente con i referenti CRIF dell'area Innovecos e Personal Solutions, prototipi e soluzioni seguendo l'approccio innovativo del *design thinking* e *service design*.

## SUGAR EXPO CLOUD

È un appuntamento di global innovation tra i più importanti al mondo, promosso da SUGAR, il più grande network globale che unisce università, aziende e organizzazioni mondiali con l'obiettivo di lavorare insieme sul futuro dell'innovazione e creare nuove soluzioni che abbiano un impatto reale sulla società e sulle persone. L'appuntamento, che solitamente si svolge in California ma che nel 2021 si è tenuto il 1 giugno interamente online, ha visto tra i partecipanti anche una squadra di studenti dell'Università di Bologna, in collaborazione con Almacube e l'Università di Modena e Reggio Emilia.

CRIF, unitamente al suo global innovation hub InnovEcoS - ha collaborato con l'Università di Bologna e la Technische Universität Dortmund sfidando il team di studenti su come ripensare il rapporto con la Generazione Z per avvicinarla al mondo della finanza, della sostenibilità e dei dati.

I lavori per arrivare a questo appuntamento internazionale sono partiti nove mesi fa e hanno coinvolto 17 team di studenti provenienti da circa 25 università di tutto il mondo. Le squadre si sono trovate impegnate a lavorare su una serie di sfide di innovazione proposte da un panel di aziende e organizzazioni globali. L'approccio utilizzato è quello del Design Thinking: una costante attitudine alla ricerca, con al centro gli utenti per i quali si sta progettando e nuove soluzioni, che dopo esser ideate, vengono applicate sul campo e riviste con prototipi e test.

---

*“L'innovazione continua è da sempre parte fondante del DNA di CRIF ma negli ultimi anni abbiamo ulteriormente accelerato su questo fronte sviluppando una serie di componenti e moduli di servizio in grado di abilitare dei veri modelli di open business e di digital transformation che consentono di sfruttare tutte le opportunità grazie ad un approccio a ecosistema. La partecipazione a iniziative come SUGAR per noi rappresenta una straordinaria opportunità per attivare e alimentare un circuito virtuoso che ci vede al fianco di talenti e nuove imprenditorialità”*

**Beatrice Rubini, Executive Director di CRIF.**

---

## CRIF SMART UP PROGRAM

CRIF promuove il progetto **CRIF Smart Up Program**, in collaborazione con l'Alma Mater Studiorum – Università di Bologna ed AlmaCube SRL.

Si tratta di un laboratorio di innovazione che attraverso sfide progettuali reali coinvolge i migliori talenti anche in un'ottica di inserimento professionale nei diversi dipartimenti aziendali di CRIF.

L'obiettivo del programma è sviluppare un modello di apprendimento reciproco: studenti, studentesse e giovani professionisti/e hanno l'opportunità di fare esperienza reale, affrontando sfide di innovazione che possono avere un impatto concreto. Gli studenti e studentesse utilizzeranno anche approcci di Design Thinking, il processo di innovazione che ha alimentato gran parte della cultura imprenditoriale nella Silicon Valley. CRIF darà l'opportunità complessivamente **33 studenti/studentesse o laureati/e dell'Università di Bologna** di collaborare alla **realizzazione di progetti innovativi**, affiancando Senior Project Manager CRIF, in collaborazione con gli stakeholder di progetto e interagendo con i clienti finali.

**CRIF SmartUp** si divide in due programmi differenti: uno all'interno del dipartimento IT di CRIF "Global Technologies" (c.d. programma **CRIF SmartUp GT**), l'altro all'interno del dipartimento Business di CRIF "Global Delivery" (c.d. programma **CRIF SmartUp BA**).



# CRIF PER LE PARI OPPORTUNITÀ E L'ORIENTAMENTO AI GIOVANI

## CRIF E IFOA PER LE PARI OPPORTUNITÀ

Per agire sul futuro, non possiamo non rivolgere lo sguardo ai più giovani e in particolar modo ai ragazzi delle scuole secondarie, supportandoli nell'orientamento e favorendo l'educazione a scelte consapevoli, guidate dalla conoscenza di sé, delle proprie attitudini, delle opportunità offerte dal mercato del lavoro e contrastando i pregiudizi di genere legati ad esempio ai corsi di laurea più tecnici e innovativi (per professioni STEM).

A tal proposito, dal 2019 CRIF ha intrapreso con IFOA un percorso di incontri di orientamento e informazione nelle scuole secondarie della Regione Emilia Romagna, durante i quali le nostre professioniste portano a studenti e studentesse la loro testimonianza illustrando le opportunità di sviluppo professionale nei settori e ruoli più tecnici.

## RETE CAPO D "COMUNITÀ DI AZIENDE PER LE PARI OPPORTUNITÀ"

CRIF dà il proprio contributo alla diffusione di buone pratiche sul tema delle pari opportunità e della responsabilità sociale, grazie alla propria partecipazione attiva nell'associazione Rete CapoD, una "Comunità di Aziende per le Pari Opportunità" 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.

## COLLABORAZIONI PER IL PROGRAMMA MIA- MISS IN ACTION

CRIF collabora con Digital Magics e BNP Paribas per supportare il programma MIA – Miss In Action, un programma dedicato a startup costituite da founder donne, o con una compagine societaria a maggioranza femminile, che si trovano in un momento di svolta della propria vita professionale. L'obiettivo è selezionare e supportare la concretizzazione di idee, prodotti e/o servizi innovativi che si esprimano nei settori emergenti dell'innovazione come: Education, Digital Learning, New ways of Working, Fitness, Foodtech, Sustainability, Smart Home, Smart City, Smart Mobility, CSR, Health, Welfare, Well-being, Beauty, Fashion, Design, Insurtech, Digital Training, Proptech, Digital Marketing, Retail, Travel, New Space, Leisure&Entertainment.

A tutte le innovatrici sarà data la possibilità di essere selezionate per un percorso di sviluppo completo di coaching e accompagnamento che le sosterrà da un'idea "early stage" fino a un progetto di "go to market".

*CRIF ha nel suo DNA l'Open Innovation, innovazione che si concretizza e si differenzia grazie ad un ecosistema di business e social partner domestici e internazionali. CRIF trasforma le innovazioni in progetti concreti, realizzati e costantemente fatti evolvere nel tempo avvalendoci delle più avanzate competenze, tecnologie e secondo percorsi di sostenibilità. Il nostro sguardo è ogni giorno rivolto al futuro, allo sviluppo digitale e delle startup, in ambito Fintech, Regtech, Insurtech e non solo. Siamo in prima linea nella sponsorizzazione di iniziative che mettono i giovani e le loro idee al centro del nostro Ecosistema, supportandoli anche dal punto di vista degli investimenti. Ecco perché crediamo nel programma MIA e, insieme a Digital Magics e al Gruppo BNP Paribas, ci impegniamo a creare nuove e importanti sinergie per lo sviluppo di un'imprenditorialità inclusiva e non divisa dal genere. Together to the next level."*

**Elena Mazzotti, Head of Innovation & Strategy di CRIF**

CRIF, inoltre attraverso le sue ricerche, contribuisce alla pubblicazione di studi che contribuiscano ad accrescere maggiore consapevolezza sulla tematica del **gender gap** presente in ambito economico-finanziario.

Rilevante è stata un'analisi mirata per comprendere lo stato dell'arte dell'**imprenditoria femminile in Italia** e quali sono le potenzialità messe a disposizione dal PNRR, sviluppata grazie all'ecosistema dati "CRIF Information Core". L'analisi ha rilevato che le imprese femminili in Italia rappresentano solo il 22% del totale, ma il PNRR potrebbe contribuire a ridurre il gender gap.

In questo contesto, CRIF si colloca come **partner strategico**, in quanto si trova al fianco del sistema finanziario per agevolare questo percorso virtuoso fornendo - in un'unica piattaforma - dati, analytics, tool digitali e le competenze dei nostri team di professionisti specializzati nell'advisory e formazione per rendere il PNRR journey delle imprese più semplice e veloce.



# EDUCAZIONE E PROMOZIONE FINANZIARIA

## RICERCHE E PUBBLICAZIONI

Contando su un patrimonio informativo unico in Italia e su oltre 30 anni di esperienza nell'analisi e gestione dei dati, CRIF realizza periodicamente studi e osservatori che rappresentano un punto di riferimento per conoscere l'evoluzione dello scenario del credito alle famiglie - sia credito al consumo che immobiliare - e del credito alle imprese. Inoltre CRIF realizza magazine e newsletter, sia cartacee che digitali, dedicate agli operatori di mercato per condividere trend e best practice internazionali nella gestione del credito e del marketing finanziario.

## ALCUNE DELLE PRINCIPALI INIZIATIVE



### #OSSERVATORIO SUL CREDITO AL DETTAGLIO

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



### #OSSERVATORIO CARTE DI CREDITO E DIGITAL PAYMENTS

Nasce dalla collaborazione tra Assofin, Nomisma CRIF e Ipsos ed è la pubblicazione di riferimento per i player del settore, a cui offre con cadenza annuale elaborazioni uniche e originali sul mercato degli strumenti di pagamento, evidenziando le potenzialità e le opportunità di sviluppo del mercato delle carte di pagamento.



### #OSSERVATORIO PULSE

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



### #OSSERVATORIO SULLE FRODI CREDITIZIE

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



### #OSSERVATORIO HYBRID LIFESTYLE

L'Osservatorio, curato da Nomisma in collaborazione con CRIF, analizza in maniera continuativa l'impatto che la pandemia da COVID-19 ha avuto sulle vite dei cittadini e l'evoluzione "ibrida" tra fisico e digitale, attraverso il coinvolgimento di un panel omnibus di 1.000 italiani di età compresa tra 18 e 65 anni.



### #OSSERVATORIO CYBER SECURITY

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



### #BUSSOLA MUTUI CRIF - MutuiSupermarket

È un bollettino trimestrale, accreditato da anni, pubblicato e distribuito gratuitamente e 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.



### #MAPPA DEL CREDITO

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



### #BAROMETRO DELLE RICHIESTE DI CREDITO

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



### #OSSERVATORIO NPE

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



### #STUDIO PAGAMENTI

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



### #RICERCHE CRIF RATINGS

CRIF Ratings pubblica ricerche di credito su imprese italiane e europee, con focus settoriali e su rilevanti eventi di mercato.



### #TREND

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



### #SINTESI

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

## IL PROGETTO FACCIO TESORO PER L'EDUCAZIONE FINANZIARIA DELLE FAMIGLIE ITALIANE

Da sempre CRIF è impegnata nell'inclusione digitale e finanziaria e, in quest'ottica, l'alfabetizzazione finanziaria di consumatori e famiglie rappresenta un elemento centrale, che favorisce un'ampia circolazione della conoscenza ed è la premessa per scelte consapevoli.

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

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

Il progetto è stato realizzato con la collaborazione di Massimo Esposti e Paolo Zucca, giornalisti esperti di economia, risparmio e investimenti, che hanno contribuito a spiegare concetti anche complessi con un linguaggio il più possibile semplice e comprensibile, fornendo suggerimenti utili a prendere decisioni importanti senza ansia.



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

La scelta del format multimediale, che ha messo al primo posto la semplicità e la facilità di accesso ai contenuti, ha rappresentato uno degli elementi maggiormente apprezzati dal pubblico, consentendo anche a persone totalmente digiune sui temi legati al mondo del credito e alla gestione del budget familiare di acquisire in pochi minuti un set di informazioni puntuali e suggerimenti concreti.



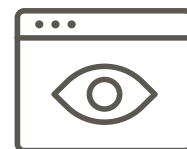
Il successo dell'iniziativa è confermato dagli oltre 10 milioni di visualizzazioni uniche ottenute dai video di Faccio Tesoro in poco più di due anni e mezzo sul solo canale YouTube, ai quali vanno aggiunti gli oltre 500.000 download sul sito dedicato e su LinkedIn.

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

## Il profilo degli utenti

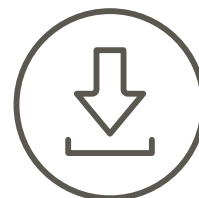
Quando è stato concepito, il progetto Faccio Tesoro si proponeva di intercettare primariamente l'interesse dei **giovani capi famiglia**, con un focus primario sui consumatori di età compresa tra i 30 e i 45 anni.

L'analisi degli utenti che hanno fruito del video ha però portato non poche sorprese, tanto che a fruire dei consigli di Faccio Tesoro sono stati soprattutto i giovani, con la fascia di età compresa tra i 18 e i 34 anni a farla da padrona (con il 24,2% delle visualizzazioni totali), seguita subito dopo dalla fascia tra i 35 e i 44 anni, con il 22,4%. Va però segnalato come nel complesso gli over 55, che si pensava potessero essere potenzialmente meno in target rispetto alla fruizione di contenuti video, rappresentino il 27,6% del totale. Per quanto riguarda il genere, 3 utenti su 5 sono uomini, ma la quota del **pubblico femminile è in costante crescita**, a conferma dell'interesse verso queste tematiche da parte di una fascia di popolazione che sempre più frequentemente è coinvolta attivamente nella pianificazione e nella gestione delle risorse familiari.



# +10 Mln

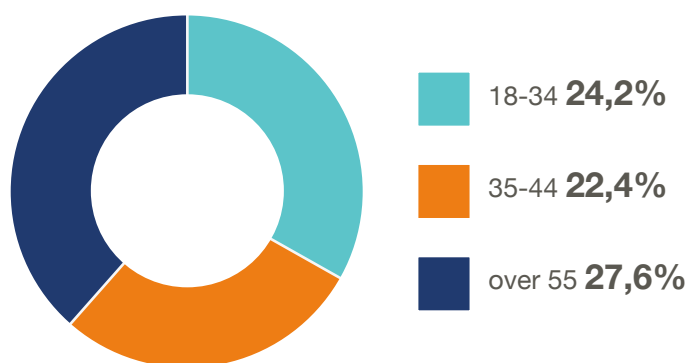
di visualizzazioni dei video "Faccio Tesoro" per la promozione della cultura finanziaria



# +500k

download

Vista per età





## DRIVE THE CHANGE- ROAD TO 2022: CRIF FINANCE MEETING

Il CRIF Finance Meeting è giunto alla sua decima edizione. Si tratta dell'evento annuale che CRIF dedica alla comunità di professionisti, partner, istituzioni, dell'industria italiana del credito, come momento di incontro esclusivo e formativo per conoscere le sfide attuali e future dell'industria del credito e conoscere come sta evolvendo il mercato.

Nell'edizione del 2021 i tre pilastri strategici dell'evento sono stati le dimensioni di cambiamento delineate dal **PNRR, digitalizzazione, transizione ecologica e inclusione sociale**. Una ricca agenda che ha visto **tavole rotonde, sessioni speciali 'focus on' e due appuntamenti di CRIF Digital Hall nello stream Banking e tre sessioni interamente dedicate al settore Insurance** alternarsi durante la digital week. Con un'attenzione particolare verso Innovation e Sustainability, per comprendere il nuovo ruolo dei player finanziari, le prospettive d'innovazione e le principali direttrici (PNRR) direttamente dalla voce di **AD e C-Level del settore**.

L'evento, che quest'anno ha celebrato 10 anni, ha visto un grande successo di partecipazione e più 50 speaker - provenienti da istituzioni, mondo accademico, grandi player bancari e compagnie assicurative, società di credito al consumo e leasing, e partner dell'ecosistema CRIF - per oltre 1.000 minuti in live streaming, con 13 sessioni tematiche e una sessione internazionale CRIF-Forrester.



**10**

edizioni

**+50**

speaker

**+1000**

minuti di Live  
Streaming

**13**

sessioni  
tematiche



## CRIF ACADEMY

CRIF Academy è la Business School di CRIF che coniuga esperienze maturate in progetti in Italia e a livello internazionale con un attento studio delle evoluzioni normative e le competenze di un team di docenti qualificati. Grazie alla sua posizione nodale all'interno del mercato del credito è in grado di svolgere un doppio ruolo, di ascolto e di sintesi.

Fondandosi sull'**esperienza di oltre 30 anni** del Gruppo di CRIF nella gestione del credito, la Business School permette di anticipare le tendenze e competenze richieste dal mercato in merito a modelli di business e di *compliance*, rendendo così la formazione strumento di competitività e strategia a lungo termine.

L'offerta formativa CRIF Academy si distingue per una didattica concreta e innovativa e propone un **calendario di percorsi formativi** sui temi di più vivo interesse.

Gli argomenti trattati in aula nascono dalle **esperienze CRIF, dal confronto con esperti e specialisti di settore** e dal **dialogo** continuo con i propri clienti e partner.

Da oltre 10 anni i docenti CRIF Academy aggiornano e preparano professionisti provenienti da tutti gli uffici di aziende di credito, società e organizzazioni, progettando e realizzando percorsi formativi personalizzati sui seguenti temi: Antifrode, Antiriciclaggio e compliance, Finanza, ICT, Marketing, Processi del credito, Recupero crediti e crediti problematici e Risk 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.



**3,6 su 4**  
punteggio medio di  
soddisfazione

---

### Tra le tematiche chiave:

Antifrode e Fraud Management

Antiriciclaggio e Compliance

Credito alle famiglie

Credito Small Business

Gestione del credito anomalo e deteriorato

Valutazione degli immobili

Componenti di Risk Management

Digitalizzazione dei processi





## IL PERCORSO ESG – SUSTAINABLE FUTURE

Nel 2021 CRIF Academy propone nella sua seconda edizione un Percorso di Alta Formazione rivolto agli Intermediari Finanziari e alle Assicurazioni sull'impatto dei fattori ESG (Environmental, Social and Governance) sui modelli di business e di governance. Il percorso, sviluppato su 7 incontri, ha avuto inizio il 26 giugno ed è terminato il 28 settembre.

**Sostenibilità d'impresa** ed **economia circolare** stanno diventando pilastri fondamentali dei sistemi economici moderni. Attraverso il percorso ESG, si intende fornire agli esperti del settore finanziario un quadro del contesto di riferimento per comprendere i nuovi trend funzionali ed evidenziare come le imprese del settore del banking e dell'insurance stanno affrontando il percorso di sostenibilità e quali sfide si aspettano per il futuro.

Infatti, le istituzioni bancarie e finanziarie italiane e le compagnie assicurative devono rafforzare il loro impegno allo sviluppo sostenibile, costituendo specifici servizi e prodotti e realizzando iniziative coerenti con il raggiungimento dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite, mostrandosi al contempo attente alla comunicazione degli impatti delle proprie attività verso il mercato.

Un altro tema rilevante all'interno del percorso è l'analisi dell'integrazione dei criteri ESG negli scoring di sostenibilità, al fine di valutare il merito creditizio e i rischi climatici nei sistemi di gestione di un'impresa. A tal proposito CRIF offre una suite di servizi, che integrano ai criteri finanziari, anche i criteri di sostenibilità nei modelli e nei processi di Risk Management.

L'approccio del percorso ESG è concreto e diretto, grazie al knowhow esperienziale di CRIF, durante il corso sono stati analizzati dei case study, al fine di analizzare e comprendere il mercato dei Green Bond.

**MODULO VII:**  
**28 settembre 2021**  
Green Covered Bond

**MODULO I:**  
**26 maggio 2021**  
Evoluzioni nazionali ed internazionali dello Sviluppo Sostenibile

**MODULO VI:**  
**9 settembre 2021**  
Le informazioni qualitative per valutare la rispondenza ai principi ESG

**SUSTAINABLE  
FUTURE**

**MODULO II:**  
**10 giugno 2021**  
Il cambio di paradigma per il Successo Sostenibile

**MODULO V:**  
**15 luglio 2021**  
Prodotti sostenibili: opportunità per Banche e Assicurazioni

**MODULO IV:**  
**1 luglio 2021**  
La gestione dei rischi ESG e la valutazione dell'impatto climatico

**MODULO III:**  
**23 giugno 2021**  
La Tassonomia UE delle Attività economiche Sostenibili

## CRIF DIGITAL HALL

Academy Digital Hall è un **contenitore di conoscenza** con un format “leggero e veloce”: un **talk di un’ora**, su un argomento selezionato in una delle aree tematiche calde dell’industria del banking, in cui un esperto **CRIF e due testimonial del Mercato** condividono le proprie conoscenze ed esperienze con i professional partecipanti in livestreaming.

Il progetto è stato avviato a Giugno 2021, e gli incontri, della durata di 1h, si sono tenuti una volta a settimana, attraverso la piattaforma online dedicata. I temi trattati sono stati:



CREDITO AL CONSUMO



INNOVATION AND TECHNOLOGY



DIGITAL CUSTOMER JOURNEY



NPE



ESG



REAL ESTATE



FRAUD & CYBERSECURITY



RISK & REGULATORY



IMPRESE



CRIF Academy inoltre, attraverso il **CRIF Learning Hub**, fornisce formazione e know-how a coloro che, tra partner e clienti, si occupano di credito e gestione del rischio, affinché ottengano il massimo beneficio dall’utilizzo dei servizi e degli applicativi CRIF. Il team di professionisti di CRIF presenta due distinti percorsi formativi.



# IMPEGNO VERSO L'AMBIENTE



## CRIF E L'AMBIENTE

Il rispetto dell'ambiente è un valore molto importante per CRIF, tanto da spingere l'Azienda verso un percorso di riduzione dei consumi e dell'impatto ambientale, nell'ultimo biennio.

Tale percorso passa attraverso diverse iniziative, sia interne, che esterne, tra cui la partecipazione annuale al progetto "M'illumino di meno", per sensibilizzare i propri dipendenti verso la cultura del risparmio energetico e stimolare l'attenzione verso comportamenti eco-sostenibili.

### IMPATTO AMBIENTALE - ANNO 2021

La riduzione dell'impatto ambientale di CRIF è passata attraverso molteplici iniziative, prima tra tutte l'**installazione di impianti fotovoltaici** sulle 3 sedi di Bologna, che permettono di sfruttare energie alternative per l'alimentazione dei sistemi, riducendo le emissioni in atmosfera di sostanze con effetto inquinante e di quelle che contribuiscono all'effetto serra.

CRIF si impegna quotidianamente nel rispetto dell'ambiente con piccoli gesti, a partire dalle **bollette delle utenze richieste in via telematica** per arrivare ad una **raccolta differenziata di carta e plastica** operata all'interno dell'azienda grazie al contributo di tutti i colleghi.

La carta raccolta e destinata a carta riciclata nel 2021 ammonta a **6 tonnellate**, considerando le seguenti equivalenze:



+ 15 alberi risparmiati

1t carta = 15 alberi



+ 440.000 litri d'acqua risparmiati

1t carta = 440000 lt. acqua



+ 5000 kWh

1t carta = 5000 kWh elettricità

Per sensibilizzare i dipendenti è stata avviata una campagna per l'abolizione dell'utilizzo degli ascensori nei primi tre piani degli edifici, riducendo così il consumo di energia elettrica per il loro funzionamento, a favore dello sviluppo di una cultura del benessere che parte dall'attività fisica quotidiana.

Sono state fatte continue migliorie agli stabili e agli impianti e sono state riorganizzate diverse sedi, in ottica di **ottimizzazione e riduzione dei consumi**.

L'impatto ambientale dei consumi elettrici del 2021 per CRIF viene valutato con l'equivalenza dei kWh consumati in **TEP = tonnellate di petrolio equivalente** (l'unità di misura universalmente riconosciuta per normare il consumo da fonti non rinnovabili). Poiché i consumi complessivi sono stati di **5.206.832 kWh**, l'equivalenza genera **974 TEP**. Il corrispettivo di CO2 emessa è **2.127 t** (tonnellate)

Consumi anno 2021 (kWh)	TEP (elettrici) 2021	CO2 emessa 2021
5.206.832	974	2.127

L'impatto ambientale dei consumi di combustibile è pari a **81.830 Nmc**, il calcolo genera **68 TEP** e un corrispettivo di CO2 emessa pari a **148 t**.

Consumi anno 2021 (Smc)	TEP (da consumi gas) 2021	CO2 emessa 2021
81.830	68	148

## CRIF ENERGY – SAVING

CRIF ha intrapreso una serie di iniziative per ridurre l'utilizzo di energia elettrica su tutte le sedi italiane del Gruppo.

Raffrontando i consumi dell'anno 2021 con quelli del 2020, si nota nel 2021 una **diminuzione complessiva dei consumi pari a -2% (-81.530 kWh)**.

CONSUMI 2020	CONSUMI 2021	RISPARMIO ENERGETICO
5.288.352	5.206.823	-2%

# APPENDICE



# DATI ED INDICATORI

## IL GRUPPO CRIF

GRI 102-1 “NOME DELL’ORGANIZZAZIONE”

GRI 102-3 “LUOGO DELLA SEDE PRINCIPALE”

Sede legale della Capo Gruppo:

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

## RESPONSABILITÀ VERSO LE PERSONE

### GRI 102-7 NUMERO TOTALE DEI DIPENDENTI SUDDIVISI PER GENERE E REGION

	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti	2159	1980	4139

REGION	N°	%
EUROPA	2778	67%
ASIA	1208	29%
AMERICA	120	3%
AFRICA	33	1%
<b>Totale</b>	<b>4139</b>	<b>100%</b>

### GRI 102-8 – INFORMAZIONE SUI DIPENDENTI E GLI ALTRI LAVORATORI

Tipologia contrattuale		%
<b>Tempo determinato</b>	<b>283</b>	<b>6,84%</b>
Donne	175	4,23%
Uomini	108	2,61%
<b>Tempo indeterminato</b>	<b>3856</b>	<b>93,16%</b>
Donne	1805	43,61%
Uomini	2051	49,55%
<b>Totale complessivo</b>	<b>4139</b>	<b>100,00%</b>





Tipologia contrattuale	Paesi				
	ITALIA	EUROPA (inclusa Italia)	ASIA	AMERICA	AFRICA
Tempo Indeterminato	1471	2553	1115	120	32
Tempo Determinato	183	225	57	0	1
<b>TOT</b>	<b>1654</b>	<b>2778</b>	<b>1208</b>	<b>120</b>	<b>33</b>

Tipologia di impiego		%
<b>FULL-TIME</b>	<b>4004</b>	<b>96,74%</b>
Donne	1860	46,45%
Uomini	2144	53,55%
<b>PART-TIME</b>	<b>135</b>	<b>3,26%</b>
Donne	120	88,89%
Uomini	15	11,11%
<b>Totale complessivo</b>	<b>4139</b>	<b>100,00%</b>

#### GRI 401-1- "NUOVE ASSUNZIONI E TURNOVER"

	<30	30 - 50 ANNI	> 50 ANNI	Totale
<b>Nuove assunzioni</b>	464	502	41	<b>1007</b>

	Uomini	Donne	Totale
<b>Nuove assunzioni</b>	531	476	<b>1007</b>

	Italia	Europa (Italia inclusa)	Asia	America	Africa
<b>Nuove assunzioni</b>	274	547	386	56	18

#### GRI 403-9 - "INFORTUNI SUL LAVORO"

Infortunati	Numero	Tasso
Il numero e il tasso di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	0	0
Il numero e il tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	0	0
Il numero e il tasso di infortuni sul lavoro registrabili	7 (in itinere)	2,71
Per tutti i lavoratori che non sono dipendenti, ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è sotto il controllo dell'organizzazione	0	0

Il numero ed i tassi di infortunio sul lavoro rilevati nel periodo di rendicontazione 2021, sono stati calcolati solo sui dipendenti delle società italiane. Tutti gli infortuni registrabili sono infortuni in itinere. Il calcolo è stato effettuato secondo la seguente formula "numero di infortuni sul lavoro registrati / numero di ore lavorate x 1.000.000 di ore lavorate". Il numero di ore lavorate corrispondenti all'anno 2021 è pari a 2.575.697,49.

**GRI 404-1 “ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE”**

Nazione/Region	Nr, Impiegati (staff)	Numero totale di ore di formazione (una persona può aver seguito più corsi)	Media ore di formazione	Nr, Quadri (middle management)	Numero totale di ore di formazione (una persona può aver seguito più corsi)	Media ore di formazione	Dirigenti top management	Numero totale di ore di formazione (una persona può aver seguito più corsi)	Media ore di formazione
Italia	1404	29536	21	232	5982	26	100	2338	23
Europa	615	8025	13	na	na	na	na	na	na
Asia	530	8339	16	na	na	na	na	na	na
USA	35	57	2	na	na	na	na	na	na

Nazione/Region	Uomini			Donne		
	Totale uomini	Numero totale di ore di formazione (una persona può aver seguito più corsi)	Ore medie di formazione	Totale donne	Numero totale di ore di formazione (una persona può aver seguito più corsi)	Ore medie di formazione
Italia	775	17844	23	629	11692	19
Europa	440	5867	13	175	2158	12
Asia	313	5658	18	217	2681	12
USA	17	51	3	18	5,8	0

**404- 3 - “PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE RICEVONO UNA VALUTAZIONE PERIODICA DELLE PERFORMANCE E DELLO SVILUPPO PROFESSIONAL”**

Dipendenti coinvolti nel sistema di PM per categoria professionale	
TOP MANAGEMENT	177
MIDDLE MANAGEMENT	479
STAFF	2596
<b>Totale</b>	<b>3252</b>
<b>% sul totale dei dipendenti</b>	<b>80,38%</b>

Dipendenti coinvolti nel sistema di PM per genere	
Donne	1525 47%
Uomini	1727 53%

**GRI 405-1 “DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNO E TRA DIPENDENTI”**

Dipendenti Italia per categoria professionale e genere	N°	%
<b>DIRIGENTI</b>	<b>104</b>	<b>6,29%</b>
Donne	23	22,12%
Uomini	81	77,88%
<b>QUADRO</b>	<b>249</b>	<b>15,05%</b>
Donne	86	34,54%
Uomini	163	65,46%
<b>IMPIEGATO</b>	<b>1301</b>	<b>78,66%</b>
Donne	711	54,65%
Uomini	590	45,35%
<b>Totale</b>	<b>1654</b>	<b>100,00%</b>

Dipendenti Italia per categoria professionale ed età	N°	%
<b>DIRIGENTI</b>	<b>104</b>	<b>6,29%</b>
> 50 ANNI	53	50,96%
30 - 50 ANNI	51	49,04%
<b>QUADRO</b>	<b>249</b>	<b>15,05%</b>
> 50 ANNI	64	25,70%
30 - 50 ANNI	185	74,30%
<b>IMPIEGATO</b>	<b>1301</b>	<b>78,66%</b>
< 30 ANNI	216	16,60%
> 50 ANNI	142	10,91%
30 - 50 ANNI	943	72,48%
<b>TOTALE</b>	<b>1654</b>	<b>100,00%</b>

Dipendenti Global (Italia inclusa) per categoria professionale e genere	N°	%
<b>TOP MANAGEMENT</b>	<b>191</b>	<b>4,61%</b>
Donne	36	18,85%
Uomini	155	81,15%
<b>MIDDLE MANAGEMENT</b>	<b>567</b>	<b>13,70%</b>
Donne	184	32,45%
Uomini	383	67,55%
<b>STAFF</b>	<b>3381</b>	<b>81,69%</b>
Donne	1760	52,06%
Uomini	1621	47,94%
<b>TOTALE</b>	<b>4139</b>	<b>100,00%</b>

Dipendenti Global (Italia inclusa) per categoria professionale ed età	N°	%
<b>TOP MANAGEMENT</b>	<b>191</b>	<b>4,61%</b>
< 30 ANNI	3	1,57%
> 50 ANNI	69	36,13%
30 - 50 ANNI	119	62,30%
<b>MIDDLE MANAGEMENT</b>	<b>567</b>	<b>13,70%</b>
< 30 ANNI	5	0,88%
> 50 ANNI	93	16,40%
30 - 50 ANNI	469	82,72%
<b>STAFF</b>	<b>3381</b>	<b>81,69%</b>
< 30 ANNI	898	26,56%
> 50 ANNI	360	10,65%
30 - 50 ANNI	2123	62,79%
<b>TOTALE</b>	<b>4139</b>	<b>100,00%</b>



## TUTELA DELL'AMBIENTE

### GRI 302-1 "ENERGIA CONSUMATA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE"

Energia consumata all'interno dell'organizzazione (GJ)					
voce	Descrizione	u.m.	2021	u.m.	2021
a	Consumo di combustibile per riscaldamento (da risorse non rinnovabili): gas metano	Smc	81.830	GJ	2.826
b	Consumo di combustibile per riscaldamento (da risorse rinnovabili)	Smc	0	GJ	0
c	Energia elettrica acquistata e consumata	kWh	5.206.823	GJ	18.745
d	Energia elettrica prodotta e consumata (da fonti rinnovabili)	kWh	225.530	GJ	812
<b>e</b>	<b>Totale consumi di energia</b>			<b>GJ</b>	<b>22.382</b>
g	Fonte dei fattori di conversione utilizzati:				
	<a href="https://energia.regione.emilia-romagna.it/come-fare-per/allegati-banche-dati/nota-metodologica-e-i-fattori-di-conversione">https://energia.regione.emilia-romagna.it/come-fare-per/allegati-banche-dati/nota-metodologica-e-i-fattori-di-conversione</a>		1 Smc gas naturale = 34535 kJ = 0,034535 GJ 1 Smc gas naturale = 9,54 kWh		
	ENEA - FATTORI DI CONVERSIONE DI UNITÀ DI MISURA DELL'ENERGIA		1 kWh = 0,0036 GJ		

### GRI 302-4 - "RIDUZIONE DEL CONSUMO DI ENERGIA"

Consumi di energia risparmiati grazie a specifiche attività e iniziative					
voce	Descrizione	u.m.	2020	u.m.	2020
a	Riduzione del consumo di energia risultato dal risparmio e dall'efficientamento energetico  <i>Amount of reductions in energy consumption achieved as a direct result of conservation and efficiency initiatives, in joules or multiples.</i>				
	<b>delta annuale 2020-2021 (TUTTE LE SEDI CRIF)</b>	<b>kWh</b>	<b>- 81.530</b>	<b>%</b>	<b>-2%</b>
	delta quinquennale 2016-2021 (Sedi italiane escluso "Campus" perché attivo dal 2017)	kWh	-1.586.722	%	-33%
b	Tipi di energia inclusi nella riduzione: ENERGIA ELETTRICA  <i>Types of energy included in the reductions: electricity</i>				

## NOTA METODOLOGICA

Il presente documento rappresenta la seconda edizione del **Corporate Responsibility Report** delle società appartenenti al Gruppo costituito da **CRIF S.p.A e dalle sue Società Controllate** (GRI 102-45)

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 stakeholder, affiancando alla responsabilità economica anche quella sociale, che crea valore per tutto ciò che ruota intorno all'azienda: persone, comunità e ambiente.

### Perimetro

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

Nella seconda edizione CRIF ha esteso il perimetro di rendicontazione, comprendendo oltre le società italiane, anche tutte le società estere del Gruppo, collocate in Europa, Asia, America ed Africa, utilizzando il metodo integrale. CRIF presenta le attività svolte nel corso del 2021 (01 Gennaio 2021 - 31 Dicembre 2021).

In quanto acquisita a Dicembre 2021, nel perimetro di rendicontazione del presente Report, non è stata inclusa la società ICAP CRIF (102-48)

Nello specifico, il perimetro di rendicontazione comprende le seguenti società, suddivise per Region, comprese nel periodo di consolidamento di CRIF GROUP al 31/12/2021:

- Europa: 35 società controllate
- Asia: 34 società controllate
- America: 9 società controllate
- Africa 2 società controllate

Il presente documento è stato redatto secondo i "GRI Standard" (Global Reporting Initiative) pubblicati nel 2016 e tenendo conto degli aggiornamenti successivi. Il presente report non è stato sottoposto a revisione di un'Assurance esterna. (102-56)

La tabella nella pagina seguente riporta il dettaglio degli indicatori utilizzati (GRI Index).

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

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

Per maggiori informazioni in merito al Corporate Responsibility Report 2021 è possibile contattarci, inviando una mail a: [HR\\_Social\\_Responsability@crif.com](mailto:HR_Social_Responsability@crif.com)

# GRI CONTENT INDEX

GRI Standard	ID Informativa GRI	DESCRIZIONE	PAGINE
<b>1. PROFILO ORGANIZZATIVO</b>			
102	102-1	Nome dell'organizzazione	1-77
102	102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	6-8-14-15-31-32-33-36-41-42
102	102-3	Luogo della sede principale	77
102	102-4	Luogo delle attività	14
102	102-5	Proprietà e forma giuridica	83
102	102-6	Mercati serviti	14-15-38-39-41
102	102-7	Dimensione dell'organizzazione	15-44-77
102	102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	44-78
102	102-9	Catena di fornitura	9
102	102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Non sono presenti cambiamenti significativi
102	102-11	Principio di precauzione	24
102	102-12	Iniziative esterne	18-19-20-40-60-61-65
102	102-13	Adesione ad associazioni	18-19-20-21-40
<b>2. STRATEGIA</b>			
102	102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	3
<b>3. ETICA E INTEGRITÀ</b>			
102	102-16	Valori, Principi, standard e norme di comportamento	17-26-27
<b>4. GOVERNANCE</b>			
102	102-18	Struttura della governance	5-23
102	102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	23
102	102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	5- 23
<b>5. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>			
102	102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	12
102	102-41	Accordi di contrattazione collettiva	44
<b>6. PRATICHE DI RENDICONTAZIONE</b>			
102	102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	83
102	102-49	Modifiche nella rendicontazione	83
102	102-48	Revisione delle informazioni	
102	102-50	Periodo di rendicontazione	
102	102-51	Data del report più recente	
102	102-52	Periodicità della rendicontazione	
102	102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	
102	102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	
102	102-55	Indice dei contenuti GRI	84
102	102-56	Assurance esterna	83



GRI Standard	ID Informativa GRI	DESCRIZIONE	PAGINE
<b>GRI 200 - ECONOMIC SERIES (2016)</b>			
<b>204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO</b>			
103	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	9-10-11
103	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	
103	103-3	valutazione della modalità di gestione	
200	204-1	Proporzione di spesa verso i fornitori locali	10
<b>205: ANTICORRUZIONE</b>			
103	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	28
103	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	
103	103-3	valutazione della modalità di gestione	
200	205-2	Comunicazioni e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	
<b>GRI 300: ENVIRONMENTAL SERIES</b>			
103	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	74-756
103	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	
103	103-3	Valutazione della modalità di gestione	
<b>302: ENERGIA</b>			
300	302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	74-75-82
300	302-4	Riduzione del consumo di energia	
<b>305: EMISSIONI</b>			
300	305-1	Emissioni dirette di GHG (scope 1)	82
300	305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (scope 2)	82
<b>306: SCARICHI E RIFIUTI</b>			
300	306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	75
<b>308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI</b>			
300	308-1	Nuovi Fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	9-10-11

GRI Standard	ID Informativa GRI	DESCRIZIONE	PAGINE
<b>GRI 400: SOCIAL SERIES</b>			
<b>401: OCCUPAZIONE</b>			
103	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	43-55
103	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	
103	103-3	Valutazione della modalità di gestione	
400	401-1	Nuove assunzioni e turnover	47-78
400	401-3	Congedo parentale	53
<b>403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</b>			
103	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	25-56-57-58
103	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	
103	103-3	Valutazione della modalità di gestione	
400	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	
400	403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	
400	403-3	Servizi di medicina del lavoro	
400	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	
400	403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	54-56-57-58
400	403-6	Promozione della salute dei lavoratori	
400	403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	56-57-58
400	403-9	Infortuni sul lavoro	58-78
<b>404: FORMAZIONE ED ISTRUZIONE</b>			
103	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	50
103	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	
103	103-3	Valutazione della modalità di gestione	
400	404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	50-79
400	404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	50
400	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	50-79
<b>405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</b>			
103	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	45
103	103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	
103	103-3	valutazione della modalità di gestione	
400	405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	45-46-80-81
<b>408: LAVORO MINORILE</b>			
400	408-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile	58-26

GRI Standard	ID Informativa GRI	DESCRIZIONE	PAGINE
<b>409: LAVORO FORZATO O OBBLIGATORIO</b>			
400	409-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligato	58-26
<b>413: COMUNITÀ LOCALI</b>			
400	413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	59 to 73
<b>414: VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI</b>			
400	414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	9-10-11





