

# CVM

CREDIT VILLAGE MAGAZINE

PAPERS 2

GLI STRUMENTI DI ADR COME  
ALTERNATIVA EFFICIENTE E  
SOSTENIBILE ALLE FORME ORDINARIE  
DI GESTIONE DELLE CONTROVERSIE

PAPERS 1

LE GARANZIE CONCESSE DURANTE  
IL PERIODO EMERGENZIALE:  
LE EVIDENZE DI UN'ANALISI



COVER STORY  
**FIDES S.p.A.**

**DOSSIER**  
CVSPRINGDAY e  
CVUTILITYDAY

# FAKTOREC IL FUTURO È QUI



GESTIAMO PORTAFOGLI NPL CORPORATE ESEGUENDO UNA GESTIONE END TO END  
DELL'INTERO PROCESSO RICOPRENDO TUTTA LA FILIERA DELLE ATTIVITA DI RECUPERO

[www.faktorec.it](http://www.faktorec.it)



**Gianpaolo Luzzi**

Il Decreto Legislativo 116 del 2024 ha recepito la Direttiva (UE) 2021/2167 sul mercato degli NPL dando il via a un cambiamento che potrebbe rappresentare un'opportunità storica per armonizzare il settore a livello europeo. L'obiettivo della normativa comunitaria è creare un mercato secondario paneuropeo per i crediti deteriorati, promuovendo trasparenza, certezza giuridica e protezione dei debitori, oltre a favorire la liquidità bancaria. In sostanza, si punta a un sistema più efficiente e capace di assorbire meglio gli shock economici.

Tuttavia, l'attuazione italiana solleva diversi dubbi. Il vero problema non è tanto nei principi ispiratori della direttiva europea, quanto nel modo in cui sono stati implementati nel nostro ordinamento. In Italia, infatti, esisteva già un sistema che funzionava bene: l'articolo 106 del Testo Unico Bancario (TUB). Gli operatori 106, soggetti vigilati da Banca d'Italia e con requisiti patrimoniali, organizzativi e di governance ben definiti, gestivano in modo stabile i crediti deteriorati. Questo modello, pur migliorabile, garantiva un equilibrio tra esigenze di mercato e protezione del debitore.

Invece, per allinearsi alla normativa europea, il legislatore italiano ha introdotto un nuovo articolo, il 114 del TUB, per istituire i "servicers" - soggetti autorizzati a gestire i crediti deteriorati per conto di terzi. Questa scelta ha creato una sovrapposizione inutile, generando confusione tra gli operatori del settore e gli organi di vigilanza. La figura giuridica del servicer, sebbene simile a quella degli operatori 106, presenta requisiti e controlli diversi, rischiando di appesantire un sistema già complesso.

L'Italia aveva la possibilità di essere guida nella creazione di un mercato paneuropeo degli NPL, sfruttando un'esperienza normativa e operativa già consolidata. Invece, si è scelto di seguire pedissequamente le indicazioni europee, senza valorizzare ciò che funzionava già a livello nazionale. Questo approccio ha contribuito a complicare anziché semplificare il quadro normativo.

Non tutto è però perduto. Il Decreto 116/2024 è ancora in fase di attuazione e ci sono margini per razionalizzare il sistema. Sarà fondamentale garantire che i nuovi servicer non diventino una via per aggirare gli standard più rigidi degli operatori 106, e che la protezione dei debitori non venga compromessa dalla standardizzazione. L'Italia ha ancora la possibilità di riscoprire il suo ruolo di leader in questo ambito, proponendo un modello che migliori e semplifichi il mercato europeo degli NPL.

Ma per venire al numero attuale la **Cover Story** è dedicata a **Fides**, che quest'anno festeggia **30 anni di attività**, con un'intervista ad **Antonio Cafaro, Amministratore Unico**, a **Gabriella Macaudo, Chief Operations Manager** e ad altri membri del team.

All'interno del **Dossier** troverete il resoconto dei nostri eventi **CvSpringDay** e **CvUtilityDay**, che si sono tenuti lo scorso **1° aprile** nell'iconica location di **Borsa Italiana a Milano**.

Nella sezione **Papers** vi aspetta un approfondimento dedicato al tema delle **garanzie concesse durante il periodo emergenziale** a cura di **Daniele Menniti**, Data Analyst Senior di **CRIBIS Credit Management** e un'intervista a **Marco Contini, Partner di La Scala Società Tra Avvocati, sugli strumenti di ADR come alternativa efficiente e sostenibile alle forme ordinarie di gestione delle controversie**.

Seguono poi come di consueto le nostre **Rubriche fisse!**

**Buona lettura a tutti! ■**

in questo numero

N.2

MARZO/APRILE

COVER  
STORY

FIDES S.P.A.

06

14

DOSSIER

CVSPRINGDAY e  
CVUTILITYDAY

33

PAPERS 1

LE GARANZIE CONCESSE DURANTE  
IL PERIODO EMERGENZIALE:  
LE EVIDENZE DI UN'ANALISI

37

PAPERS 2

GLI STRUMENTI DI ADR  
COME ALTERNATIVA  
EFFICIENTE E SOSTENIBILE  
ALLE FORME ORDINARIE  
DI GESTIONE DELLE  
CONTROVERSIE

40

FIX BOX  
ENTI LOCALI

41

FIX BOX  
FINTECH VOICE

## cvm/hanno collaborato



**Gianpaolo Luzzi**  
Direttore Editoriale  
Credit Village Magazine



**Daniele Menniti**  
Data Analyst Senior di  
CRIBIS Credit Management



**Eleonora Scheggi**  
Giornalista Credit Village



**Massimo Famularo**  
Blogger, editorialista esperto  
di gestione del credito



**Giuseppe Roddi**  
Docente e Consulente  
di compliance  
bancaria-finanziaria  
Amministratore Unico  
GR Consulting S.r.l.



**Roberto Sergio**  
Direttore Osservatorio  
Nazionale NPE Market  
Credit Village

## cvm/chi siamo

### **Credit Village Magazine**

Pubblicazione bimestrale  
con il Patrocinio Ministero  
delle Comunicazioni  
Numero 2 - Anno XX  
Marzo - Aprile 2025  
Sped. abb. post. Iscritto al Tribunale  
di La Spezia n. 12.  
Registro operatori di comunicazione n. 11919

*Direttore Responsabile, Editoriale:*  
Gianpaolo Luzzi  
gpluzzi@creditvillage.it

*Direttore Generale:*  
Roberto Sergio  
r.sergio@creditvillage.it

*Responsabile Segreteria di Redazione:*  
Chiara Riefoli  
c.riefoli@creditvillage.it

*Redazione:*  
Ambra Simonini  
a.simonini@creditvillage.it

*Direzione e Redazione:*  
Via Fontevivo, 21N - 19125 La Spezia  
Tel: 0187 280208  
info@creditvillage.it

*Abbonamenti:*  
1 anno €45,00; 2 anni €90,00; 3 anni €135,00  
1 numero €9,00  
Le copie arretrate possono essere richieste  
tramite email a info@creditvillage.it  
Editore: Credit Village S.r.l.  
www.creditvillage.it

*Realizzazione editoriale:*  
Jacqueline Valenti  
www.conoscounpost.it

*Stampa:*  
Industrie Grafiche Pacini

**30** anni **fides**  
SERVIZI PER IL CREDITO

## FIDES: TRENT'ANNI E NON SENTIRLI

*Intervista ad **Antonio Cafaro**, Amministratore Unico di **FIDES S.p.A.** ed a **Gabriella Macauda**, Chief Operations Manager*



A cura di **Gianpaolo Luzzi**

**Ci racconta qualcosa di lei e del percorso professionale che l'ha portata a ricoprire il suo ruolo attuale?**

**A.C.** Inizialmente non avevo un vero e proprio progetto imprenditoriale. Ero un giovane del Sud in cerca di lavoro e mi sono ritrovato a fare quello che allora era chiamato semplicemente "esattore". Un mestiere tutt'altro che semplice: si andava casa per casa, dovendo affrontare spesso dubbi e pregiudizi verso questo tipo di attività. Ma quello che mi ha spinto a continuare era il fatto che si trattasse di un lavoro di relazione, di empatia, con il quale poter anche aiutare le persone a risolvere i propri problemi.

Ogni visita era una sfida: riuscire a farsi accogliere, ascoltare, magari offrire un caffè, e poi negoziare una soluzione. E non era per nulla scontato.

Ho iniziato da freelance, con partita IVA, grazie a un contratto con un Istituto importante, che allora era tra i primi ad operare nel credito al consumo. Poi, era il 1995, da un momento all'altro mi comunicarono che se avessi voluto continuare la collaborazione, avrei potuto farlo solo attraverso una società. Senza pensarci, quello stesso giorno sono andato da un notaio e l'ho costituita. Mio padre mi prestò una stanza nei suoi uffici ed è da lì che tutto è cominciato.

**Oggi è ancora quella la nostra sede principale, ma abbiamo occupato quattro piani e, con altre tre strutture, Fides conta su 2500 mq e un indotto di circa 500 collaboratori su tutto il territorio nazionale.**

Non lo avevo proprio immaginato ma è nato così un progetto che è diventato solido e che continua a crescere. E di questo vado molto fiero.



**Antonio Cafaro**  
Amministratore Unico di  
**FIDES S.p.A** e  
**Gabriella Macauda**  
Chief Operations Manager

**G.M.** A soli 20 anni, ancora studentessa universitaria, sono stata assunta al Banco di Sicilia dopo aver vinto un concorso, cui avevo partecipato senza grande convinzione. Avendo altre ambizioni, con molti sacrifici, dopo un paio di anni sono riuscita a laurearmi con il massimo dei voti.

Stavo valutando nuove opportunità quando il Direttore di filiale mi disse che nonostante la mia bravura, essendo donna, non avrei fatto mai carriera. Quella frase fu per me una spinta e quello stesso giorno decisi di restare. Grazie all'impegno, alla determinazione ed anche alla fortuna di aver poi incontrato capi che hanno creduto in me, sono cresciuta professionalmente, ricoprendo ruoli di responsabilità fino a diventare la prima donna Direttore di Sede.

Dopo il passaggio in UniCredit, quale Area Manager di Catania, ho conosciuto Antonio Cafaro e ne ho subito apprezzato lo spirito imprenditoriale. Quando ne ho avuto l'opportunità ho accettato, quindi, con entusiasmo la proposta di collaborare con lui in Fides, contribuendo alla strutturazione e managerializzazione dell'azienda. Sono passati nove anni, e posso dire di essere felice di aver fatto questa scelta.

## **Fides festeggia 30 anni di attività. Come è nata Fides e quali sono i momenti più salienti che hanno marcato il percorso della vostra azienda in questo trentennio?**

**A.C.** Fides nasce quasi da una casualità ma è cresciuta con una visione chiara e tanta, tantissima determinazione. Ho scelto "Fides" che viene dal latino e significa "fiducia", un concetto fondamentale nel nostro lavoro. Fiducia da parte dei clienti che ci affidano i loro portafogli e nei confronti delle persone che contattiamo ogni giorno e che spesso attraversano momenti di difficoltà e vanno ascoltati e accompagnati verso una soluzione.

In trent'anni, ogni singolo cliente acquisito ha rappresentato un traguardo, una conquista ottenuta con grande fatica. Non è mai stato facile, soprattutto all'inizio, quando il recupero crediti veniva ancora visto con sospetto. Ogni contratto ha segnato un passaggio chiave nella storia di Fides. E poi, l'ingresso in nuovi settori: dal mondo finanziario, ci siamo spostati verso le Banche e poi ancora verso le Utilities e poi il passo deciso verso le attività di Master Legal. E oggi gestiamo milioni di pratiche ogni anno.

Un altro momento determinante è stato l'arrivo in azienda di Gabriella Macaudo, con cui abbiamo avviato un percorso di managerializzazione che ha dato struttura e visione a lungo termine al nostro progetto.

**Tutto questo è stato possibile grazie alla squadra, alla passione condivisa e alla capacità di evolverci restando fedeli alla nostra identità.**

## **Quali sono stati negli ultimi anni gli impatti dell'evoluzione tecnologica sul settore del servicing e quali le frontiere per il futuro? Come riuscite a bilanciare tecnologia e risorse umane?**

**G.M. La rivoluzione digitale ha determinato profondi cambiamenti anche nel nostro settore:** ha permesso di automatizzare processi un tempo manuali, con ricadute molto positive sui tempi di gestione e margini di errore, e di ridefinire l'approccio al recupero, consentendo di elaborare enormi volumi di dati ed effettuare analisi profonde e dettagliate dei comportamenti dei debitori con strategie di intervento sempre più personalizzate, efficaci e mirate.

**L'avvento dell'Intelligenza Artificiale rappresenta oggi un potenziale enorme.** Consente tra l'altro di implementare un sistema "intelligente" di gestione delle comunicazioni, di valutare il contesto completo di ogni interazione, di smistare le pratiche agli operatori più qualificati, di effettuare un'accurata analisi predittiva e di offrire un supporto operativo che può aumentare significativamente i tassi di successo e ridurre i tempi di gestione.

**Ma la tecnologia non sostituisce gli operatori:** ne può invece potenziare il ruolo, che resta sempre centrale. Questo consente a loro stessi di concentrarsi sugli aspetti strategici e relazionali più complessi, con l'obiettivo di massimizzare l'efficienza preservando la qualità del servizio.

**Come ripete sempre Antonio: le innovazioni tecnologiche sono importantissime, ma una telefonata o una visita fatta bene fanno sempre la differenza.** Non dimentichiamo che i nostri interlocutori sono persone, spesso in situazioni di difficoltà.

**In un mercato che negli ultimi anni ha assistito a innumerevoli operazioni di M&A, Fides è rimasta tra le poche realtà ancora indipendenti. È una scelta che ritenete strategica anche per il futuro?**

**A.C.** Mai dire mai. Visto il contesto, non mi sento di escludere nulla a priori. Se un domani dovessi considerare un'apertura, lo farei soltanto con un investitore istituzionale, capace di valorizzare l'identità di Fides e la passione che ci ha guidato fino a qui.

**In ogni caso, dopo trent'anni, personalmente sono sempre entusiasta del mio lavoro. Preferisco restare concentrato su ciò che sappiamo fare meglio: essere indipendenti, affidabili e riconoscibili.**

**In relazione alle politiche sociali, come promuovete l'inclusione e la parità di genere all'interno della vostra azienda? Avete messo in atto iniziative specifiche atte ad aumentare la partecipazione femminile nei ruoli di leadership? Se sì, quali?**

**G.M.** Promuovere l'inclusione e la parità di genere è sempre stato un valore fondamentale per Fides.

Oltre ad aver adottato un protocollo per il **recruiting inclusivo**, progettato per ridurre i bias cognitivi nella selezione del personale, abbiamo creato **percorsi di formazione dedicati a valorizzare il talento femminile** e a supportare il rientro al lavoro dopo la maternità.

**Oggi il 70% delle nostre persone è costituito da donne e siamo veramente orgogliosi che la stessa percentuale sia rispettata anche nel top e middle management.**



**Quali sono invece le iniziative che avete portato avanti in ambito di welfare aziendale e di sostenibilità?**

**G.M. Riteniamo che il benessere delle persone sia un elemento fondamentale per creare un ambiente di lavoro sereno e produttivo.**

Abbiamo scelto di promuovere uno stile di vita sano mettendo a disposizione **una palestra aziendale con personal trainer dedicato**, offrendo così la possibilità di integrare l'attività fisica nella quotidianità lavorativa. Per favorire un miglior equilibrio tra vita privata e professionale, **abbiamo siglato un accordo sindacale per lo smart working** e sviluppato iniziative di **supporto alla genitorialità**, consapevoli dell'importanza di accompagnare le nostre persone in tutte le fasi della loro vita.

Il benessere passa anche dalla salute mentale: per questo abbiamo avviato una partnership con Serenis, piattaforma specializzata in servizi di psicoterapia online, per un supporto accessibile a chiunque ne senta il bisogno. Per tutelare la salute fisica delle nostre dipendenti e collaboratrici, abbiamo attivato una convenzione con un'associazione specializzata in prevenzione oncologica, **offrendo esami diagnostici gratuiti**.

Prestiamo particolare attenzione anche ai temi della **mobilità** e della **sostenibilità**, monitorando attraverso survey periodiche il tragitto casa-lavoro dei nostri dipendenti.

Ogni nostra sede è dotata di erogatori d'acqua, un piccolo ma significativo passo verso la riduzione del consumo di plastica e la promozione di abitudini più sostenibili.

Crediamo che il benessere delle persone e la responsabilità verso l'ambiente debbano procedere di pari passo. Ed è con questo spirito che ci impegniamo a investire in soluzioni concrete per migliorare la qualità della vita lavorativa.

**Fides S.p.A. ha una forte presenza sul territorio. Quali azioni avete intrapreso per valorizzare le realtà locali e le eccellenze del territorio in cui operate?**

**A.C.** Pur essendo un'azienda con clienti in tutta Italia e anche all'estero restiamo fortemente legati al nostro territorio.

**Per nostra natura, abbiamo sempre collaborato con fornitori locali e sostenuto associazioni del territorio. Negli ultimi anni abbiamo scelto di sostenere e anche dare spazio a degli artisti arricchendo, fra l'altro, i nostri uffici di opere d'arte.** Stiamo lavorando con una Università di primissimo piano per attivare corsi di formazione, che potranno contribuire allo sviluppo di nuove competenze anche qui nel Sud.

A breve sarà attivata una borsa di studio destinata alla ricerca in ambito medico-scientifico che abbiamo deciso di sostenere. Sono gesti che rientrano nella natura delle cose per un'azienda come la nostra che nasce e lavora sul territorio.



**Guardando al futuro, quali sono gli obiettivi principali che Fides si prefigge per i prossimi anni? Ci sono nuovi ambiti o settori che intendete esplorare?**

**A.C.** Per me, i 30 anni non rappresentano un traguardo, ma un nuovo inizio.

Il mio sogno è riaccendere nelle persone che lavorano con me da vent'anni la scintilla del **primo giorno, la voglia di crescere, di migliorarsi, di portare valore.**

Abbiamo già inserito tante nuove figure, ma il vero futuro è nella capacità di rinnovarsi mantenendo le radici. Passione, competenza, responsabilità: sono questi i valori che voglio continuare a coltivare. E voglio farlo con una squadra coesa, motivata, guidata da persone che conoscono profondamente questo mestiere.

**Per concludere, vorremmo rivolgervi una domanda di carattere più personale. Quali sono i vostri hobby e le vostre passioni e cosa vi piace fare nel tempo libero?**

**A.C.** Sono un grande appassionato di sport. Da anni pratico karate con costanza, è una disciplina che mi ha insegnato equilibrio, rispetto e forza mentale.

Amo la vela, il contatto con il mare e l'aria aperta. Per me sport significa salute, prevenzione e concentrazione. È il mio modo per restare in forma, fisicamente e mentalmente.

Ho due figli splendidi che non hanno seguito le mie orme ma hanno intrapreso percorsi importanti e impegnativi con coraggio e che mi rendono estremamente orgoglioso.

**G.M.** Mi è sempre piaciuto viaggiare, soprattutto in compagnia. Comincio a vivere il viaggio già quando inizio ad organizzarlo. Scegliere la meta, programmare l'itinerario, informarmi su cosa vedere, le attività da fare, i ristoranti dove andare, mi fa già immaginare lì e mi dà tanto ottimismo e positività. I miei amici più cari mi considerano il loro tour operator preferito! Un'altra mia grande passione è la cucina, in particolare la preparazione dei dolci.

Ho letto che, durante il processo di preparazione di un dolce il cervello rilascia endorfine e ossitocina, due neurotrasmettitori collegati alla felicità e al benessere, e questo compensa il senso di colpa legato alla mia grande golosità!

Da due anni però il mio tempo libero si è sensibilmente ridotto in quanto ho un meraviglioso nipotino e potergli stare accanto mi dà una gioia indescrivibile

## IL TEAM DI FIDES RISPONDE

**Come si lavora per creare un ambiente produttivo e allo stesso tempo piacevole, capace di attrarre e trattenere i talenti?**

**Risponde Evelina Federico, HR & Organization Manager**

Cerchiamo di collocare ogni risorsa nel posto giusto, puntando a creare un ambiente di lavoro non solo produttivo ma anche piacevole. In sinergia con governance e colleghi di operations, attraiamo nuovi talenti e li accompagniamo nel loro inserimento, anche grazie a un'academy interna che ne cura la crescita e lo sviluppo. Investiamo molto nella formazione, anche di tutto il management, per innovare e sviluppare una cultura inclusiva fondata su valori come diversità ed equità. Coinvolgiamo attivamente i dipendenti attraverso feedback e sondaggi, cercando di capire i bisogni soprattutto delle nuove generazioni, oggi più orientate a un ambiente di lavoro sano e flessibile che a una crescita interna tradizionale. La vera sfida è valorizzare i punti di forza delle persone, piuttosto che cercare di correggerne i punti deboli. A questo si aggiungono le politiche di welfare che incidono positivamente sulla serenità e la produttività del team.



**Come si è evoluta la funzione Operation in Fides e quale ruolo gioca oggi nella relazione con clienti e committenti?**

**Risponde Marzia Giuffrida, Head of Operations**

In questi 30 anni, la funzione Operation è diventata il cuore pulsante di Fides. La parola chiave è sinergia: non solo tra i diversi comparti interni, ma soprattutto verso i bisogni dei committenti e dei clienti finali. Se un tempo le società di recupero erano viste come fornitori esterni, oggi siamo considerati veri partner, integrati nei processi dei clienti per ridurre il rischio nel settore finance o garantire conformità normativa nel mondo delle utilities.

Negli ultimi anni Fides ha ampliato strutturalmente il comparto Operation: sono nati nuovi team dedicati alla pianificazione strategica, ai metodi e modelli per la collection, e naturalmente alla parte IT, senza la quale oggi nessuna soluzione può essere davvero efficace. La nostra azienda ha superato la logica del singolo servizio per abbracciare una visione di processo integrato, flessibile e tecnologico.

Il nostro lavoro si concentra su tre esigenze fondamentali: quella del committente, quella dei colleghi interni e quella del cliente finale. Ogni scelta operativa è guidata da questo equilibrio, che ci consente di rispondere ai cambiamenti del mercato in modo efficace e proattivo.

**In che modo l'innovazione nei metodi di comunicazione e la cultura finanziaria incidono sul vostro lavoro nel recupero crediti?**

**Risponde Sabrina Garofalo, Responsabile Business Evolution**

Lavoriamo per cogliere le esigenze emergenti e trasformarle in modelli operativi e comunicativi concreti. Oggi non basta più analizzare i dati di performance: occorre anticipare i bisogni delle nuove generazioni. Il 70% dei giovani tra i 18 e i 34 anni comunica quasi esclusivamente tramite messaggi, e un WhatsApp ha un tasso di apertura del 90% contro il 30% delle email. Questo ci ha spinti ad aggiornare profondamente i nostri strumenti e linguaggi, contribuendo a un'evoluzione che non è solo tecnologica, ma anche culturale.

Un'altra sfida è la scarsa diffusione della cultura finanziaria in Italia. Spesso i clienti finali non comprendono concetti base, come la lettura di una bolletta o le clausole di un contratto. Per questo è fondamentale la figura del consulente del credito, troppo spesso confusa con quella dell'operatore di call center. Il nostro obiettivo è valorizzarla in quanto il nostro settore è altamente professionalizzante, ma poco conosciuto: dobbiamo sdoganare stereotipi e far emergere le reali competenze.

### **Qual è il valore oggi della Home Collection per Fides e come si è evoluta questa attività nel tempo?**

#### ***Risponde Paolo Vasquez, Responsabile Home Collection***

La Home Collection è nel DNA di Fides: è con questa attività che l'azienda è nata e cresciuta. A differenza di molte realtà che nel tempo hanno abbandonato il recupero domiciliare per concentrarsi sulla sola Phone Collection, noi abbiamo scelto di mantenere viva questa radice. È un'attività complessa, onerosa e logisticamente sfidante, ma anche il nostro segno distintivo. Oggi Fides è in grado di coprire capillarmente tutto il territorio nazionale grazie a una rete di oltre 100 collaboratori esterni. La figura dell'esattore, nel tempo, si è evoluta in un vero e proprio consulente domiciliare, dotato di competenze negoziali e professionalità, in linea con le normative e le esigenze del cliente. La conquista del territorio è stata una delle sfide più entusiasmanti: da realtà locale a operatore nazionale. A questa evoluzione si è aggiunta, negli ultimi 12 anni, l'attività legale: oggi Fides è in grado di gestire tutto il ciclo del recupero crediti, dal contatto telefonico fino all'azione giudiziale, con un team legale interno e una rete di 60 avvocati domiciliari in tutta Italia.

### **Qual è il ruolo della tecnologia in Fides oggi e quanto state investendo in innovazione e intelligenza artificiale?**

#### ***Risponde Salvatore Privitera, Chief Information Manager***

In Fides, la tecnologia non è solo un supporto, ma un motore strategico per l'evoluzione dell'azienda. Il nostro obiettivo è rendere la struttura più efficiente, sicura e pronta ad affrontare le sfide del mercato. Ho trovato in Fides un ambiente sorprendentemente avanzato sul piano digitale: qui l'innovazione è al centro.

Gestiamo ogni aspetto informatico con una visione proattiva e multilivello: dalla digitalizzazione dei processi alla sicurezza informatica, che per noi è un asset imprescindibile. Investiamo costantemente in formazione, prevenzione e tecnologie evolute per garantire la protezione dei dati e la continuità operativa.

L'intelligenza artificiale è uno dei nostri focus attuali. Stiamo sviluppando progetti per creare strumenti specifici che migliorino i processi interni e l'esperienza dei clienti. Alcune soluzioni sono già in fase di test. Non si tratta solo di seguire una tendenza, ma di scegliere consapevolmente le tecnologie capaci di fare la differenza. Per noi, innovazione e sicurezza sono le chiavi per costruire il futuro dell'azienda.

### **Passando adesso alle tematiche ESG, quali valori aziendali ritenete fondamentali per garantire una crescita sostenibile e come li trasmettete all'interno del team e nei confronti dei vostri clienti e fornitori?**

#### ***Risponde Marco Schilirò, Responsabile Strategy, Quality & Corporate Affairs***

Il nostro principale driver, anche in ambito ESG, è la fiducia. È il filo conduttore che guida le nostre azioni nei confronti di tutti gli interlocutori: i clienti finali, ai quali ci rivolgiamo con un servizio costruito su etica e professionalità; le nostre committenti, che devono poter contare su un partner affidabile ed efficiente; e naturalmente le nostre persone, che devono sentirsi parte di un'azienda solida, capace di valorizzarle e di conciliare il lavoro con la vita privata.

La nostra strategia ESG nasce da questi presupposti: obiettivi chiari, azioni concrete, indicatori misurabili. Abbiamo iniziato valorizzando ciò che ci era più naturale e poi ci siamo spinti oltre, sempre con un approccio pragmatico.

La compliance è l'ambito che negli ultimi anni ci ha richiesto maggiore impegno, ma anche quello che ci ha restituito le maggiori soddisfazioni. Le normative cambiano, la tecnologia evolve, e noi lavoriamo a stretto contatto con il reparto ICT per integrare sicurezza e conformità nei processi "by design".

Guardiamo avanti, con collaborazioni con il mondo accademico e un impegno crescente sull'intelligenza artificiale. Perché vogliamo che Fides sia un punto di riferimento, anche sotto il profilo etico e strategico.







