



DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO
Ai sensi degli articoli 3 e 4 del D.LGS 254/16

RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2022

MG STUDIO PROFESSIONALE s.r.l. – PALERMO



we work for you

INDICE

IDENTITÀ

La sostenibilità	4
L'azienda	5
Governance	7
Organigramma e funzionigramma	7
MOG 231	8
Codice etico	9
Controllo di gestione dei processi	9

RESPONSABILITÀ ECONOMICA

Risultati economici	10
---------------------	----

RESPONSABILITÀ SOCIALE

MG People	12
Caratteristiche	12
Qualche dato	13
Investire sul personale	14
Le scelte di sostenibilità	15
La soddisfazione del cliente	18
Reclami	20

RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

Le azioni	21
I consumi energetici	23
La gestione dei rifiuti	24
Il futuro prossimo	24



MG STUDIO

we work for you

IDENTITÀ

La Sostenibilità

Sin dai primi anni di operatività l'attenzione alla *complessità* e alle soluzioni finalizzate a tenere conto della molteplicità di fattori interagenti, intrinseca all'attività di recupero crediti, ha guidato **MG studio professionale** verso la maturazione di una progressiva consapevolezza circa il valore della **Sostenibilità** come *paradigma di riferimento* per la gestione dell'azienda.

È stato pertanto il costante riferimento alla reciproca connessione tra redditività, produttività, efficienza e Sostenibilità a guidare la determinazione dei progetti di azione e sviluppo fino al 2020, quando si è avviato il processo di razionalizzazione verso la rendicontazione sociale delle attività aziendali, attraverso un *Bilancio di Sostenibilità* attualmente *in progress*.

Facciamo costante riferimento alla reciproca connessione tra redditività, produttività, efficienza e Sostenibilità.

Il presente documento costituisce quindi un Documento Non Finanziario che pone in evidenza le scelte operate ed i risultati raggiunti da **MG studio professionale** negli ambiti del *rispetto dell'ambiente*, dello *sviluppo di un'etica condivisa* e della *coerenza delle pratiche lavorative anche sul piano dei diritti umani*.



L'azienda

MG studio professionale srl è un'azienda di servizi che opera nel settore del recupero crediti per conto terzi. Ha sede in Palermo dove, oltre alla struttura organizzativa e amministrativa, si trova anche la struttura della Phone Collection; la rete dei funzionari territoriali che costituisce la struttura della Home Collection è attiva su tutto il territorio nazionale.

La fascia di mercato cui sono rivolti gli interessi aziendali è quella che riguarda il recupero dei crediti incagliati rilasciati da aziende finanziarie, bancarie o da parte di soggetti che operano nel mercato dei No Performing Loan.

IERI

Nata nel 2005 ha sviluppato e consolidato l'impianto metodologico-operativo del Recupero crediti sulla base della pluriennale esperienza del suo fondatore Salvatore MORELLO, la cui crescita professionale all'interno della INEC spa si è sviluppata dall'azione sul territorio alla profonda conoscenza delle dinamiche gestionali specifiche del settore.

Specializzata nell'ambito dei crediti di natura finanziaria, agisce sull'intero territorio italiano, secondo rapporti di mandato con tutte le principali realtà finanziarie nazionali che erogano credito.

Dal 2012 socio UNIREC, nel triennio 2015-2017 è stata premiata da Compass banca spa come Azienda di recupero che ha conseguito i migliori risultati per ciascun anno nel segmento esazione contenzioso. Nel 2019 la Responsabile dell'*ufficio Reclami* è stata premiata da UNIREC-Forum consumatori, per aver costruito un innovativo modello aziendale di supporto ai debitori in difficoltà a causa di sovraindebitamento dovuto anche agli inadeguati interventi di una Debt Agency.



OGGI

Il consolidamento della presenza sul mercato e la crescita della complessità gestionale sono state alla base della profonda ristrutturazione avviata nel 2018/2019 con la costruzione della nuova sede. Contestualmente, il potenziamento dei sistemi digitali con una decisa attenzione alla sicurezza informatica, la ristrutturazione dell'organizzazione della rete di funzionari operanti sul territorio, la ricerca della migliore Sostenibilità possibile in ambito ESG hanno utilizzato come risorsa anche il periodo della pandemia durante il quale ci si è dedicati maggiormente allo sviluppo dei sistemi interni.



DOMANI

Ritenendo la crescita un fenomeno strutturale e non temporale, i piani di sviluppo si rivolgono sia alla dimensione interna che a quella esterna, tenendo come principio ispiratore la relazione tra il business di successo, l'immagine dell'azienda e la qualità dei rapporti con stakeholder e contesto.

L'interesse verso il consolidamento della quota di mercato riguarda la fornitura del servizio di recupero per crediti di fascia alta, mentre l'interesse per un ampliamento della quota di mercato verso altri settori del credito deteriorato rientra nei piani di sviluppo a lunga scadenza.



Governance

La Governance di *MG studio professionale* prevede come organo amministrativo la figura dell'Amministratore Unico, incarico ricoperto dal sig. Salvatore MORELLO.

La Governance applica tutti gli elementi di riferimento del Modello Organizzativo di Gestione e del connesso Codice Etico.

Tali documenti esplicitano valori, principi, modalità e responsabilità che stanno alla base dei processi gestionali aziendali, per:

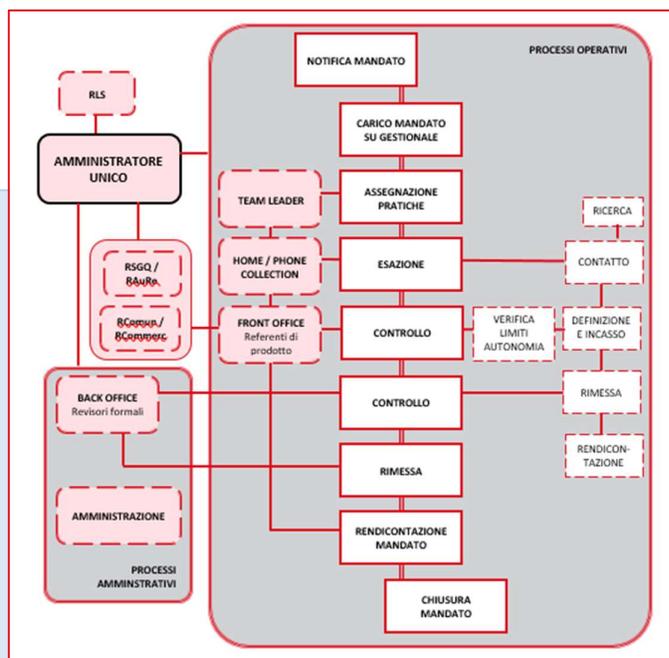
- pianificare la gestione e l'esecuzione delle attività di ogni figura professionale coinvolta nei processi;
- tenere sotto controllo le attività nella loro rispondenza ai riferimenti aziendali;
- identificare e rintracciare tutte le fasi del servizio erogato per sviluppare gli opportuni controlli, prevenire e/correggere eventuali defaillance del sistema acquisendo così le informazioni indispensabili per l'analisi critica dell'efficienza aziendale dal punto di vista economico, ambientale e sociale.

La società dispone di un Sistema di Gestione della Qualità certificato UNI EN ISO 9001:2015.

ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA

MG studio professionale, al fine di rendere chiari i ruoli e le responsabilità nell'ambito del proprio processo organizzativo e decisionale, ha messo a punto un prospetto sintetico nel quale è schematizzato il proprio assetto organizzativo, costantemente verificato e aggiornato e diffuso all'interno della società, nel quale sono specificate:

- le aree in cui si suddivide l'attività aziendale della società;
- le funzioni aziendali di line e le funzioni aziendali di staff;
- le linee di dipendenza gerarchica presenti tra le funzioni aziendali;
- le linee d'influenza orizzontale presenti tra le funzioni aziendali.



La società ha, inoltre, redatto un prospetto organizzativo, corredato di schede di dettaglio sulle singole Aree, al fine di specificare, per ognuno dei soggetti operanti nelle singole funzioni aziendali, i compiti previsti dal contratto in relazione ai processi ai quali partecipano.

MOG 231

MG studio professionale ha ritenuto essenziale, in relazione al tipo di servizi offerti ai propri clienti, di dare vita ad un sistema di controllo avente per oggetto l'agire imprenditoriale, in grado anche di fissare e divulgare principi etici in grado di migliorare gli standard comportamentali della società; a tal fine, dal gennaio 2021 ha proceduto alla adozione di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e del connesso Codice Etico.

Il MOG si pone l'obiettivo di configurare e tenere costantemente aggiornato un sistema, strutturato e organico, di procedure organizzative, gestionali e di controllo, finalizzato a prevenire la commissione di reati, nonché a rendere maggiormente efficace il sistema di controlli in essere. In quest'ottica, in altre parole, il MOG si caratterizza come il fondamentale strumento di sensibilizzazione di tutti coloro che, dipendenti, collaboratori, fornitori, clienti, etc., gravitano intorno alla società e che sono, per questo solo, sempre chiamati a adottare comportamenti corretti, trasparenti e in linea con i valori etici propri della società stessa.

A tal fine, l'Amministratore unico è impegnato a informare l'organismo di vigilanza in merito a ogni notizia rilevante circa l'applicazione del MOG e il suo eventuale aggiornamento.

L'*organismo di vigilanza*, caratterizzato da autonomia, indipendenza, professionalità e continuità d'azione, ha struttura monocratica ed è composto da un componente esterno all'azienda. Nell'espletamento delle proprie funzioni, il componente dell'organismo di vigilanza non è soggetto a potere e direzione gerarchico-disciplinare degli organi e delle funzioni aziendali.

All'interno del MOG è inserita la regolamentazione del *whistleblowing*, lo strumento attraverso il quale i dipendenti e, più in generale, tutti i soggetti connessi in senso lato all'organizzazione aziendale, possono segnalare il verificarsi di una violazione o, più in generale, potenziali violazioni e/o illeciti di cui siano stati testimoni in riferimento al Modello Organizzativo e al connesso Codice Etico.



CODICE ETICO

Nel Codice Etico sono esplicitati i valori, i principi e le connesse regole, che *MG studio professionale* ritiene siano di fondamento alle proprie attività. Si configura pertanto come lo strumento che offre linee di orientamento all'agire quotidiano di tutti i coloro che lavorano o interagiscono con la Società, richiedendo comportamenti e atteggiamenti ispirati al rispetto dell'immagine di MG e all'impegno verso la Sostenibilità

Cosciente della delicatezza di tali aspetti, *MG studio professionale* si impegna sia sul piano della comunicazione che su quello della formazione, a favorire, tra i propri stakeholder, la crescita della consapevolezza e della partecipazione ai valori di riferimento.

CONTROLLO DI GESTIONE DELLE PROCEDURE

MG studio professionale si è provvisto di un articolato sistema di controlli interni, finalizzato a monitorare costantemente i principali rischi connessi ai propri processi operativi e di supporto, così da garantire l'efficacia e l'efficienza della gestione, nel rispetto di leggi, normative e regolamenti aziendali.

Nello svolgimento della propria attività, *MG studio professionale* può incorrere in rischi esterni collegati al sistema del credito, finanziario e più in generale a quello normativo, e in rischi interni connessi soprattutto al comportamento del personale.

In coerenza con il grado di complessità della struttura aziendale, il sistema di controllo interno è organizzato su due livelli:

- primo livello – controlli sia sui processi operativi che sul rispetto delle indicazioni fornite per i diversi ambiti in cui manifesta la necessità di garantire la sicurezza in tutte le sue formulazioni; i responsabili e i preposti sono deputati a riscontrare, segnalare, misurare ed eventualmente mitigare ogni fattore di rischio presente nelle strutture, fisiche ed organizzative, dell'azienda;
- secondo livello – controlli sul grado di aggiornamento dei protocolli di prevenzione e la conformità delle azioni relative ai processi operativi e di supporto, alle normative interne ed esterne, comprese quelle di autoregolamentazione.





MG STUDIO

we work for you

RESPONSABILITÀ ECONOMICA

Risultati Economici

I risultati economici conseguiti nell'arco di cinque anni, come effetto della costante ricerca del delicato equilibrio tra sostenibilità e redditività, evidenziano un trend in costante crescita, nonostante le recenti turbolenze dovute a pandemia e guerra in Europa.



RICAVI DALL'ATTIVITA' DI RECUPERO CREDITI



Fonte: Rapporto 2022 UNIREC

— MG — UNIREC

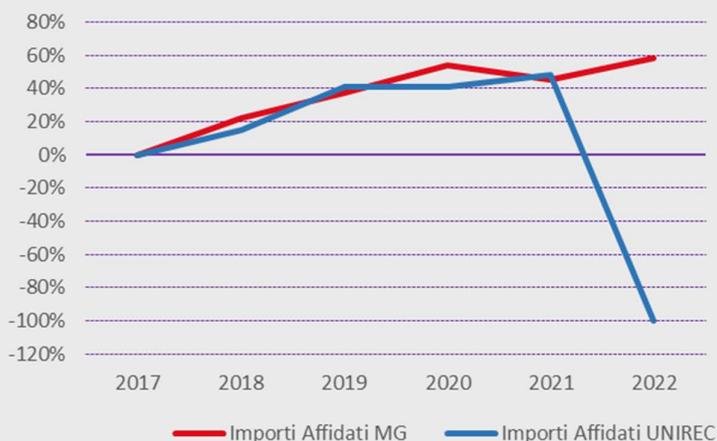
Il grafico mostra, in rapporto al 2017 (anno di riferimento), la variazione dei risultati economici conseguiti da *MG studio professionale* posta a confronto con quella conseguita mediamente dalle società di Recupero crediti associate ad UNIREC.

Esaminando in dettaglio i dati analitici, i grafici mostrano una sostanziale coerenza tra i risultati delle azioni di recupero rispetto ai crediti in sofferenza affidati dalle Clienti mandanti.



Infatti, senza perdere di vista le principali regole di correttezza formale e legale, e puntando al delicato equilibrio tra esigenze del Cliente debitore, risultati da ottenere, gestione delle informazioni e rispetto delle persone, ogni intervento mira a garantire i più elevati standard qualitativi e ad assicurare prestazioni elevate e impatto risolutivo.

IMPORTI AFFIDATI - crescita rispetto al 2017

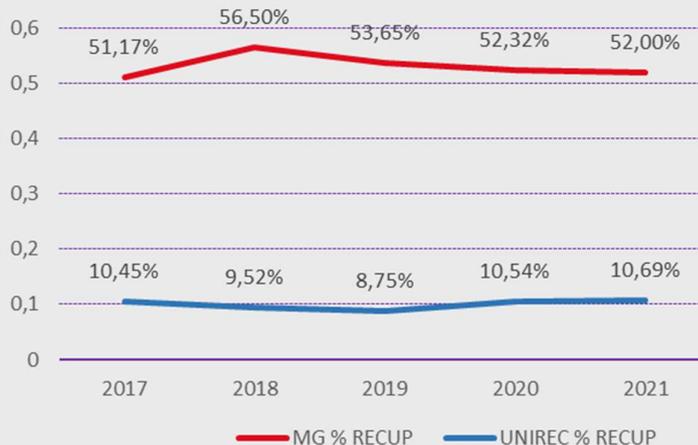


IMPORTI RECUPERATI - crescita rispetto al 2017



Queste scelte ci hanno portato a conseguire un rapporto tra il valore dei crediti recuperati e i crediti affidati, mai inferiore al 50% e impegnandoci a fare "la cosa giusta, bene, la prima volta" puntiamo a garantire un servizio di alta qualità in ogni fase di lavorazione delle pratiche affidate, con la convinzione che ottenere il meglio sia un diritto dei nostri Clienti.

RAPPORTO AFFIDATO/RECUPERATO





MG STUDIO

we work for you

RESPONSABILITÀ SOCIALE

MG People

CARATTERISTICHE

È idea condivisa che *MG studio professionale* esista e funzioni per l'impegno di tutti coloro che partecipano al lavoro di COLLECTION; si ritiene che questo sia anche il risultato della scelta di non subordinare la qualità della vita dei propri collaboratori alle esigenze dell'Azienda, e di fondare i rapporti interni sul rispetto dell'altro, sulla qualità della comunicazione e sull'autonoma percezione del proprio contributo.

Considerato che il focus dell'attività aziendale consiste nella ricerca e conclusione di un accordo che sia la migliore mediazione possibile tra gli interessi di un consumatore in difficoltà e quelli di una azienda del settore finanziario, bancario, NPL che vuole ridurre il proprio scoperto, si ritiene indispensabile che ciascuno, nella specificità del proprio ambito, debba mostrarsi costantemente flessibile e attento alle aperture che si presentano, al fine di far convergere la disponibilità dei diversi interlocutori verso l'obiettivo di sostenere il cliente a tener fede ai propri impegni economici



L'idea di essere una comunità che lavora, porta ad includere l'insieme delle **persone** che costituiscono i diversi team di lavoro nel termine **MG People**, comprendendo in tale termine non solo i dipendenti in senso stretto, ma tutto l'insieme di collaboratori che partecipano alle attività di COLLECTION svolgendo compiti diretti o funzioni di supporto



Consapevoli delle ricadute che la qualità del lavoro, produce sulla filiera del credito, tutte le mediazioni che vengono affidate sono trattate con la stessa cura da tutti gli operatori, che garantiscono assistenza e consulenza, nel pieno rispetto del codice deontologico.



Senza perdere di vista le principali regole di correttezza formale e legale, e puntando al delicato equilibrio tra esigenze del consumatore, risultati da ottenere, gestione delle informazioni e rispetto delle persone, ogni intervento mira a garantire i più elevati standard qualitativi e ad assicurare prestazioni elevate e impatto risolutivo.

Un impegno orientato alla qualità del fare “la cosa giusta, bene, la prima volta”, con la convinzione che ottenere il meglio sia un diritto dei nostri clienti.

QUALCHE DATO

	TOTALE	uomini	donne
Collaboratori Phone Collection	18	2	16
Funzionari territoriali Home Collection	102	88	14
Dipendenti	17	5	12
Dipendenti < 40 anni	12	5	7

Il personale interno è mediamente **giovane**, il 70% dei lavoratori dipendenti ha meno di 40 anni e il 20% ha meno di 30 anni.

Nel 2022 il totale delle persone che lavorano in MG è rimasto stabile, nonostante le difficoltà derivate dall'emergenza sanitaria e che si sono protratte anche per quest'anno. Facendo riferimento al solo personale dipendente con funzioni organizzative e di supporto all'azione esattoriale, si è passati a 17 unità con contratto a Tempo Indeterminato; i contratti di lavoro subordinato, sono riferibili al CCNL Studi Professionali.

Personale per tipo di contratto		2020		2021		2022	
Personale interno	Contratto TI	14	82%	14	82%	16	94%
	Contratto TD	2	12%	2	12%	0	0
	Apprendistato	1	6%	1	6%	1	6%
Operatori Phone Collection (valori medi per anno)	Collaborazione coordinata e continuativa	17		18		18	
Funzionari territoriali Home Collection (valori medi per anno)	Mandato con rappresentanza	93		101		102	
Personale entrato in MG come primo impiego						5	
Ore di formazione erogate per ciascuna unità di personale						20	

Nel 2022 il numero dei **contratti a Tempo Indeterminato** è stato il 94% del totale e nel 2023 a conclusione del percorso di apprendistato avremo la totalità delle posizioni con contratto non a termine.

Per gli operatori della Phone Collection, con piena garanzia di autonomia di lavoro nell'ambito delle forme di coordinamento ammesse dalle circolari ministeriali, sono applicati i contratti di collaborazione coordinata e continuativa, ancora consentiti dalla normativa, anche in forza dei vigenti accordi sindacali.

I Funzionari territoriali della Home Collection sono collaboratori esterni con contratto di Mandato con rappresentanza.



Investire sul personale

MG studio professionale investe sulla professionalità dei propri collaboratori impegnandosi verso l'*HR retention* per consolidare il patrimonio delle risorse umane. A questo scopo, attraverso la formazione continua, ma anche in occasione delle riunioni di lavoro, si colgono le opportunità per intervenire sul processo di crescita professionale nell'ambito delle situazioni di lavoro, dedicando particolare attenzione a che i bisogni *latenti* di sicurezza, rispetto, accettazione e inclusione si evolvano in bisogni *espliciti* di cui ogni lavoratore è consapevole e di cui ricerca il soddisfacimento.

Un sostanziale impegno è stato dedicato alla definizione dei Piani di Formazione. Infatti, in ottemperanza delle indicazioni del CCNL Studi professionali, insieme alle schede del Funzionigramma che declinano i compiti delle diverse figure professionali aziendali, è stato predisposto l'insieme delle competenze richieste al lavoratore in relazione al profilo professionale. Tale documento, che costituisce *l'analisi del fabbisogno* aziendale, si riscontra con *l'analisi dei bisogni* dei lavoratori, che viene annualmente aggiornata, attraverso un sistema di rilevazione con autodichiarazione, finalizzata a esplicitare lo scarto percepito tra le competenze possedute e quelle richieste per la figura contrattuale. L'analisi viene completata con il parere dei Team leader di settore per il contributo circa i bisogni formativi esistenti a livello di gruppi di lavoro.



Le scelte di Sostenibilità

Nel 2020 la Società ha avviato una profonda revisione organizzativa in occasione del trasferimento nella nuova sede, partendo dall'impegno per la qualità, già certificata, e dall'attenzione alla sicurezza e alla salute dei lavoratori, già focalizzata fin dall'avvio dell'attività. In questa situazione si sono create nuove possibilità di miglioramento della gestione aziendale che oltrepassavano il limite degli adempimenti di legge per incanalarsi anche verso un impegno circa i vari ambiti della Sostenibilità.



Considerati il *modello di business* e il sistema di valori su cui questo si fonda e realizza, **MG studio professionale** ha riorientato le proprie scelte gestionali in modo da renderle eticamente coerenti. Nell'ultimo triennio, si sono quindi aperti nuovi "cantieri di gestione" per il ripensamento radicale e integrato delle azioni sul piano ambientale e sociale. L'evoluzione più consistente ha riguardato l'ambito della *sostenibilità sociale*, con interventi rivolti sia al territorio che all'insieme dei collaboratori presenti in azienda, senza tralasciare l'attenzione alla sostenibilità ambientale con efficaci interventi strutturali, che svilupperanno il loro valore nel tempo.

Si pone una seria e costante attenzione al benessere dei nostri operatori: per offrire un sostegno a chi collabora con **MG studio professionale**: sia i dipendenti che gli addetti della Phone collection possono avvalersi di una Assicurazione sanitaria integrativa aziendale. Una prospettiva di protezione che si estrinseca anche con l'impegno a mettere i lavoratori in condizioni di chiarezza e sicurezza nell'ambiente e nelle procedure di lavoro.

WELFARE
AZIENDALE



In questa direzione il **Manuale interno**, che sviluppa in modo operativo le indicazioni contenute nel **Modello Organizzativo di Gestione**, costituisce



*“un essenziale strumento di comunicazione rivolto a tutti coloro che hanno rapporti di lavoro con **MG Studio professionale**, perché la trasparenza professionale prima di essere un fattore di immagine, è uno strumento che libera tutti dalle ambiguità e dalle incertezze.*

Come potete verificare consultandolo, muovendosi tra disposizioni e consigli, evidenzia lo stile aziendale, che tenta di ridurre al minimo il ricorso a posizioni assertive/direttive. Nasce come risultato di un processo volontario di autoregolamentazione con il contributo, consapevole e a volte inconsapevole, di collaboratori, clienti e dirigenti, rielaborando e modellizzando esperienze, sensibilità, proposte.

Il risultato è una risorsa, dove trovare raccolte informazioni e suggerimenti alla stregua di un “libretto di istruzioni” per lavorare insieme, nel rispetto delle leggi e di quei valori che differenziano il nostro vivere sociale dalla primitiva lotta per la sopravvivenza. Vengono illustrate dodici situazioni di riferimento nel nostro lavoro e, per ciascuna di esse, viene proposto come affrontarli “facendo la cosa giusta”. Vengono pertanto descritti i comportamenti attinenti in termini di

- *obblighi/divieti, come previsto dalle normative, dalle clausole del contratto di collaborazione o dai regolamenti interni;*
- *eventuali sanzioni/provvedimenti, necessari per tutelare la sicurezza e la stabilità dell’azienda;*
- *suggerimenti e rimandi, soprattutto ai codici specifici interni (ad esempio sicurezza, gestione dei software, ecc.).”*

I DODICI PUNTI DI ATTENZIONE DEL MANUALE INTERNO

1. davanti a un problema etico in azienda;
2. rispetto della persona nei rapporti tra colleghi;
3. rispetto della persona nei rapporti esterni;
4. millanteria, riscossioni illecite, corruzione;
5. conflitti di interesse;
6. regolarità dei documenti di lavoro;
7. utilizzo risorse aziendali;
8. riservatezza nell’assunzione e trattamento dei dati;
9. prevenzione secondo le norme antiriciclaggio;
10. lealtà e non concorrenza;
11. eco-compatibilità;
12. sicurezza nel lavoro.

Estratto del Manuale interno MG





La realizzazione di uno spazio verde antistante la sede, a disposizione della comunità e di un parcheggio riservato ai disabili sono il contributo strutturale che si è offerto al quartiere, mentre la sponsorizzazione della manifestazione organizzata a Palermo da Hansa World Championship per il **Campionato mondiale paralimpico di vela** è stato il contributo di **MG studio professionale** alla città, allo sport e alla disabilità verso i quali si approfondiranno le scelte dei futuri impegni.

SOSTEGNO
ALLA COMUNITÀ

**QUALSIASI SIA LA TUA DIFFICOLTÀ,
CON NOI NAVIGHI IN ACQUE SICURE.**



MG Studio Sponsor del World Championship 2021 Classe Hansa.

Palermo, 2 - 9 Ottobre 2021

MG STUDIO
we work for you



- MINISTERO DELLA DIFESA
- FIV
- ITALIAN CLASS
- 1218
- MINISTERO per le disabilità
- Ministero del Turismo
- Media Partner
- Per il Sociale
- ONIRI
- EDILFARMACIE
- B BRAUN
- GOVERNI VITANO
- KLAXON
- MG STUDIO
- HIMUNICATION by KCM
- ARROW
- RIOLO MOTORS
- ELITECH GROUP
- SUNRISE
- LEON
- ACTION
- FASTWEB

La soddisfazione del cliente

Considerata la peculiarità dei servizi offerti, per i quali con il termine **Cliente** vengono riconosciuti sia le Società Mandanti, erogatrici del credito, sia i soggetti che, a seguito di incaglio nella restituzione di un credito, si trovano nella necessità di regolarizzare la propria posizione debitoria, il perseguimento della soddisfazione del cliente si realizza su piani organizzativo-gestionali differenti:

Sul piano **quantitativo**, specifico per le **Clients Committenti**, il rispetto degli obiettivi di mandato è un processo a riscontro immediato e governa la continuità della fornitura del servizio stesso.

Sul piano della **qualità** e della **sicurezza**, la soddisfazione delle Committenti è tutelata attraverso il monitoraggio e la valutazione svolti dall'AREA Recupero in collaborazione con l'AREA Gestione della Qualità.

In questo contesto, la completa **tracciabilità** delle diverse fasi di gestione dei rapporti con i clienti debitori è essenziale per poter risalire agli eventuali elementi di criticità, ai soggetti coinvolti e, passo dopo passo, dopo i previsti controlli effettuati sulle procedure, alle cause esterne ed interne, per mettere in atto l'eventuale intervento di soluzione del problema emerso.

Viene inoltre dato ampio rilievo al piano della **cura**, centrata sul **Cliente Debitore**, allo scopo di evitare quegli ostacoli causa di futuri insoluti o di dimenticanze dei tempi concordati. Questo importante obiettivo è perseguito sia con il monitoraggio immediato della soddisfazione del Cliente Debitore in relazione agli accordi presi, sia con la funzione di **sostegno e promemoria** al processo di rientro del debito, attraverso un contatto periodico **friendly** in vista delle scadenze, così da far sentire ciascuno amichevolmente seguito, accompagnato al rispetto delle scadenze pattuite.



MG STUDIO
we work for you

La trasparenza e l' incisività di una comunicazione efficace sono requisiti indispensabili per rispettare concretamente gli altri

I collaboratori di MG ad ogni livello sono tenuti a conoscere il valore simbolico del linguaggio ad applicare indifferentemente stili diversi di contatto, in relazione al messaggio da comunicare ed alle esigenze del destinatario.

La comunicazione deve essere efficace nei contatti diretti, in presenza o telefonici così come nella posta elettronica o nelle relazioni, con una attenta gestione del tempo disponibile e mantenendo l'attenzione sul focus.

Estratto del Manuale interno MG



Pertanto per i **Clienti Debitori** viene posta attenzione sul *post-accordo*; attraverso un *servizio di audit* si rileva, dopo ogni intesa tra Cliente e funzionario territoriale, il grado di soddisfazione e gli eventuali suggerimenti. In questo modo è possibile da un lato riscontrare la qualità del servizio e dall'altro generare in ricaduta un impatto positivo sull'immagine aziendale, ma soprattutto si sostiene il Cliente nel suo percorso di miglioramento della posizione debitoria.

In questa direzione, per MG è essenziale che tutto il personale abbia piena consapevolezza della complessità del sistema di relazioni comunicative con i Clienti Debitori. Infatti, per alcuni di essi un interlocutore fisico è garanzia di un rapporto umano, un trattamento individualizzato distante dal rapporto telefonico freddo e impersonale. Per tutti, la necessità della chiarezza comunicativa, del riconoscimento dei rispettivi ruoli e della mediazione come processo di costruzione di una soluzione concordata come avvicinamento progressivo delle posizioni debitore-mandante sono strumenti necessari per la negoziazione non conflittuale

In MG, Phone e Home Collection si completano e sostengono a vicenda per instaurare le condizioni più favorevoli con lo specifico cliente e il nostro personale si pone come riferimento quando suggerisce e sostiene nel percorso di uscita da incagli di piccola entità o di accompagnamento amichevole al rispetto delle scadenze soprattutto con la chiarezza dei piani di rientro e la lucidità delle argomentazioni.

Non è solo questione di rispetto dei diritti, vi si aggiunge il rispetto della persona, che offre come ricaduta l'immagine di una società che sostiene e guida nelle difficoltà.



1.5 - Reclami

La gestione dei Reclami che pervengono in Azienda avviene in tempi estremamente ridotti secondo il protocollo dell'accordo UNIREC – Forum Consumatori.

Uno dei fattori in grado di offrire un riscontro sulla qualità del nostro modo di procedere è la quantificazione e l'analisi dei dati relative ai reclami ricevuti; nel triennio 2020 – 2022 sono state lavorate dalle 60.000 alle 90.000 posizioni debitorie per ciascun anno, attraverso contatti telefonici e con visite dei funzionari territoriali. Rilevare che il numero di contestazioni non supera la decina di casi, tra quelli imputabili al rapporto tra il Cliente debitore e la società creditrice e quelli imputabili al nostro operato, è un dato che riteniamo di successo, soprattutto considerando che ogni posizione debitoria ha un processo di lavorazione articolato in più contatti e che ciascuna di queste occasioni può essere oggetto di reclamo.

L'attenzione rimane comunque costante così come il rigoroso rispetto delle procedure in caso di segnalazione, così come definito dal Forum UNIREC-Consumatori.

	2020	2021	2022
Numero totale reclami	10	8	6
Reclami fondati	0	0	0
Tempo di presa in carico	1	1	1
Reclami per ambito: Phone Collection	0	2	0
Reclami per ambito: Home Collection	10	6	6
Reclami per ambito: Comunicazione	1	0	0





MG STUDIO

we work for you

RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

L'impegno di **MG studio professionale** verso l'etica ambientale ha preso i connotati di un vero e proprio "cantiere di gestione", che ha concretizzato il diverso modo di guardare alla sostenibilità, e ha impegnato l'Azienda attraverso il rinnovamento di tutte le infrastrutture tecnologiche, con meditate scelte di Responsabilità Sociale di Impresa.

Le azioni

Nell'ambito del digitale, si sono realizzati investimenti importanti sulla *dematerializzazione della documentazione*, anche avviando l'evoluzione dalla archiviazione fisica al *cloud*, ma soprattutto sulla trasformazione degli impianti da *proprietari a noleggio*, in modo da non generare REE e da garantire l'adeguata e tempestiva innovazione degli strumenti digitali.

A seguito di questa scelta, e nell'ottica dell'economia circolare e della *riduzione dei rifiuti*, tutti gli arredi dismessi e parte delle dotazioni tecnologiche, opportunamente rigenerate dai consulenti tecnici aziendali, sono stati donati ad organizzazioni sociali, religiose e laiche, in azione nei quartieri a rischio della città.





Anche la scelta di lasciare la sede situata nel centro economico della città per privilegiare una zona semiperiferica, ma vicina alle grandi vie di comunicazione, si è basata su una motivazione orientata alla *sostenibilità* per la riduzione dei consumi di carburante da parte di collaboratori e dipendenti.

Infatti la posizione del nuovo sito da un lato risulta di grande vantaggio per i funzionari territoriali che provengono da fuori città, considerato che hanno la possibilità di accedere alla sede in modo facile senza le difficoltà e i costi di un ingresso e un parcheggio in centro città, e d'altra parte agevola anche i dipendenti considerata l'ampia disponibilità di servizi pubblici sia di tipo urbano che extraurbano.

I locali sono attrezzati con due aree ristoro interne, corredate da un piccolo spazio cucina, destinate ai dipendenti che possono così gestire la propria alimentazione, fatta salva la possibilità di fruire dei numerosi servizi food disponibili nel quartiere.



Nello specifico delle *scelte di gestione* sul piano della **sostenibilità ambientale**, **MG studio professionale** ha realizzato, nel nuovo edificio, un sistema di climatizzazione e igienizzazione dell'aria funzionale alla riduzione del consumo energetico integrando l'uso della rete elettrica con i pannelli solari; l'azione sui consumi è accompagnata da una soluzione strutturale di realizzazione degli ambienti che è il risultato di una attenta progettazione dell'orientamento dell'edificio in funzione dell'esposizione all'irraggiamento solare.



I consumi energetici

Con l'obiettivo di migliorare l'efficienza nella gestione dei consumi energetici, si sono conseguiti risultati sia sulla riduzione degli sprechi, sia su un diverso modo di considerare l'impatto ambientale.

Analizzando i dati, nel 2022 il consumo totale di energia elettrica è stato pari a 0,16 GJ, in flessione rispetto all'anno precedente in termini di approvvigionamento dal GSE, migliorando in termini di sostenibilità ambientale. Come era stato programmato Infatti, gli investimenti sull'impianto fotovoltaico hanno permesso una sostanziale modifica della struttura degli approvvigionamenti: da una totale dipendenza dal gestore GSE, nel 2022 si è giunti al risultato di ottenere, attraverso l'autoproduzione, il 37% dell'energia elettrica totale utilizzata.

Anche il consumo di gas metano, utilizzato esclusivamente per l'impianto di riscaldamento, risulta in flessione rispetto agli anni precedenti, ammontando a 100.79 Smc.

kWh consumati autoprodotti	kWh prelevati da GSE	kWh autoprodotti con "scambio sul posto"	kWh TOT consumati	
16,48	31,03	31,31	44391,466	
37,13%				rapporto energia elettrica autoprodotta/consumata
		7,05%		rapporto energia elettrica "scambio sul posto"/consumata
	69,92%			rapporto energia elettrica prelevata/consumata

Nel 2022 il consumo di energia elettrica autoprodotta, con *scambio sul posto*, è stata equivalente a quella prelevata dal GSE. Riteniamo sia un buon risultato che ci esorta a insistere sulla politica di riduzione del carico di CO₂ prodotta.

	kW/h da GSE non compensati	Smc di metano consumati	kg di CO ₂ prodotta
consumi diretti		365,47	657,85
consumi indiretti	27,91		18,14
		TOT	675,99

La gestione dei rifiuti

I rifiuti prodotti nel corso delle attività aziendali sono assimilabili ai rifiuti urbani, smaltiti con la normale raccolta differenziata. Nella tabella emerge il dato contabilizzato nel 2021 riferito alla dismissione nel 2020 di materiale esistente nella vecchia sede, a cui ha contribuito soprattutto la carta/cartone con 13 quintali di materiale consegnato all'azienda di *recuperi ambientali*.

TIPOLOGIA DI RIFIUTI		2020	2021	2022
RIFIUTI NON PERICOLOSI	Totali	0,50	18,59	0,15
	<i>di cui toner</i>	<i>0,40</i>	<i>0,30</i>	<i>0,08</i>
RIFIUTI PERICOLOSI	Totali	0,00	9,00	0,00

Per i rifiuti Non Pericoloso la Quantità è espressa in quintali; Per i rifiuti pericolosi la quantità si riferisce al numero di pezzi (monitor, lampade neon).

Nel complesso della modesta produzione dei rifiuti, analizzando i dati del triennio si rileva una progressiva diminuzione del rifiuto più significativo costituito dal toner esausto, come risultato della trasformazione digitale dei processi comunicativi e dalla radicale modifica dei sistemi di archiviazione.

Il futuro prossimo

Per il prossimo triennio, **MG studio professionale** ha deciso di orientare le proprie scelte di gestione in modo da fare progressi per la qualità, nel rispetto e nella sicurezza sul lavoro, nell'attenzione all'ambiente e verso la piena consapevolezza della responsabilità sociale, al fine di esplicitare e consolidare l'impegno per integrare le prospettive di redditività, qualità e sostenibilità.

Pertanto verrà costituito il **Gruppo di analisi di materialità** finalizzato a definire linee di indirizzo su cui orientare la scelta di obiettivi strategici a breve e medio termine per il miglioramento del percorso di sviluppo della Sostenibilità in Azienda.

MG STUDIO

