

Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2018

Introduzione

Il Decreto Legislativo n.254/2016 e s.m.i., di attuazione della Direttiva 95/2014 - cosiddetta “Direttiva Barnier” - prevede l’obbligo di pubblicazione di una Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF) per gli enti di interesse pubblico di grandi dimensioni a partire dall’esercizio fiscale 2017. Tale Dichiarazione deve rendicontare un insieme di temi nella misura necessaria ad assicurare la comprensione delle attività aziendali, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto dalla stessa prodotta. Nello specifico, il D.Lgs. 254/16 prevede la rendicontazione dei temi non finanziari correlati a cinque ambiti: ambientale, sociale, attinente al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione attiva e passiva. Per ciascuno di questi ambiti è richiesta la descrizione dei principali rischi, generati e/o subiti, le politiche praticate dall’impresa, i relativi indicatori di prestazione ed il modello aziendale di gestione ed organizzazione. Il paragrafo 1073 della Legge di Bilancio n.145/2018, entrata in vigore a partire dal 30 dicembre 2018, inoltre, ha modificato il Decreto Legislativo 254/16, prevedendo la comunicazione, oltre che dei principali rischi, anche delle modalità di gestione degli stessi.

In coerenza con le richieste del D.Lgs. 254/16, il presente documento fornisce una descrizione delle performance quali-quantitative di carattere non-finanziario del Gruppo De’Longhi per un insieme di temi rilevanti per il Gruppo e per i suoi *stakeholder*.

Nelle prossime pagine vengono riportate le informazioni relative ai temi rilevanti – scenario e rischi, politiche pratiche e obiettivi, modello di organizzazione e gestione, indicatori – per ciascun ambito del Decreto (per le informazioni di dettaglio in merito ai temi materiali e al relativo processo di identificazione si faccia riferimento a quanto riportato in Nota Metodologica).

Descrizione del modello aziendale d’impresa

Si fornisce nel seguito una breve descrizione del modello aziendale adottato dal Gruppo De’Longhi, funzionale alla comprensione di quanto indicato nelle pagine successive in relazione ai temi individuati come rilevanti per i cinque ambiti del Decreto.

De’Longhi S.p.A. (di seguito anche “Società” o “Gruppo”), società quotata nel Mercato Telematico Azionario gestito da Borsa Italiana, è la *holding* di un gruppo di società attivo nel settore della produzione e distribuzione di prodotti per la preparazione del caffè, la preparazione e cottura dei cibi, la climatizzazione e la cura della casa.

In particolare, il Gruppo opera sui mercati internazionali con 4 principali *brand* (De’Longhi, Kenwood, Braun ed Ariete) e attraverso strutture commerciali dedicate per area.

La catena del valore

L’operato del Gruppo De’Longhi ha inizio con l’attività di ricerca e sviluppo e di progettazione. Tali attività presentano un’impostazione comune a tutto il Gruppo e sono condotte da parte degli uffici tecnici, competenti per linee di prodotto, insieme alle funzioni di *Marketing e Design*. La riorganizzazione adottata dal Gruppo nel corso del 2016 ha rivisto l’organizzazione delle strutture R&D, che operano oggi prevalentemente per competenze trasversali (ovvero per linea di prodotto) e non più per *brand*. Nella sede di Hong Kong è inoltre presente un ufficio tecnico responsabile dei progetti di ricerca sviluppati in *partnership* con i fornitori locali.

Una volta definita la soluzione da lanciare sul mercato, l'attività prosegue quindi con l'acquisto delle materie prime e dei componenti semilavorati. Il modello produttivo del Gruppo De'Longhi è basato su quattro stabilimenti situati in Italia, Romania e Cina per la produzione e assemblaggio del prodotto finito, la cui attività copre oltre il 60% del venduto, e su un insieme di *partner* qualificati, gli “*Original Equipment Manufacturer*”.

L'approccio del Gruppo *local for global* prevede la presenza di centri di competenza, per cui la produzione di un determinato prodotto è allocata in un solo stabilimento. In particolare, nel sito produttivo italiano di Mignagola (Treviso), avviene la produzione delle macchine per il caffè a capsule Nespresso Lattissima, superautomatiche a marchio De'Longhi, nonché le superautomatiche a incasso; presso il sito di Cluj, in aggiunta alla produzione di macchine per il caffè superautomatiche e a capsule Nescafé Dolce Gusto, si concentra la produzione dei prodotti per la cucina a marchio Braun. La produzione dei prodotti dell'area cottura e *comfort* è allocata presso lo stabilimento cinese di Zhongshan, mentre nello stabilimento di Dongguan vengono prodotti elettrodomestici per la preparazione del cibo a marchio Kenwood, le macchine per la cottura a marchio De'Longhi, i prodotti per la cura della casa a marchio Braun e le macchine per il caffè tradizionali a pompa.

Al termine del processo produttivo, si provvede ad effettuare un collaudo sulle macchine prodotte. Tale attività, gestita a livello di fabbrica dai *team* dedicati, è finalizzata innanzitutto alla verifica della sicurezza dei prodotti. Attraverso specifici *audit* condotti dalla funzione Qualità, è inoltre verificata la qualità delle produzioni dei fornitori di prodotto finito (OEM).

Successivamente, i nuovi prodotti provenienti dagli stabilimenti del Gruppo e acquistati da terzi, vengono consegnati ai centri di *sourcing* e *hub* logistici, quindi ai magazzini, dai quali, attraverso fornitori di servizi logistici, vengono distribuiti tramite il *network* commerciale del Gruppo.

Infine, sia in fase di acquisto sia di post vendita, il Gruppo De'Longhi offre un servizio di informazioni e assistenza tecnica a tutti i consumatori finali.

Gli *stakeholders* del Gruppo

Attraverso il coinvolgimento diretto del *management* aziendale, il Gruppo De'Longhi ha provveduto a mappare i propri portatori di interesse sulla base dell'analisi della struttura aziendale, della catena del valore, delle attività di *business* e di quelle non strettamente legate ad esso, ma che risultano comunque parte integrante della realtà del Gruppo. Questa mappatura ha permesso di identificare inizialmente una quarantina di *stakeholder* principali, che sono stati successivamente raggruppati in categorie e gruppi omogenei, in virtù delle tipologie di interessi, aspettative, esigenze e relazioni in atto con il Gruppo.

Con ciascuna di queste categorie di *stakeholder*, il Gruppo si interfaccia mediante diverse modalità di coinvolgimento e di ascolto, in accordo ai principi di trasparenza e correttezza, nonché chiarezza e completezza delle informazioni, al fine di consentire l'assunzione di decisioni consapevoli.

Portatore di interesse	Canale di ascolto/comunicazione	Principali temi emersi
Agenti	Incontri periodici	Gestione del cliente
Associazioni di categoria	Assemblee, riunioni periodiche	Diritti dei consumatori, diritti dei lavoratori, <i>performance</i> ambientali
Azionisti	Documenti societari /Assemblee societarie/ Eventi	<i>Performance</i> economica, Strategie di business
Centri di assistenza	Corsi di formazione	Conoscenza delle specifiche del prodotto, nuovi prodotti
Clienti della GDO	Incontri commerciali	Innovazione, sicurezza e qualità di prodotto, efficienza del <i>network</i> distributivo
Comunità locali e beneficiari delle sponsorizzazioni	Incontri periodici	Sponsorizzazioni, impatto sociale, contributo al territorio
Consumatori	Questionari di soddisfazione, <i>panel test</i> , Skype (assistenza tecnica), campagne pubblicitarie, eventi culinari, canale Youtube "How to"	Assistenza al cliente, sicurezza e qualità di prodotto, disponibilità del prodotto, <i>feedback</i> su facilità di utilizzo e soddisfazione del prodotto, <i>privacy</i>
Dipendenti	<i>Employee Engagement Survey</i> , colloqui annuali di valutazione delle performance, incontri periodici di condivisione dei risultati, intranet aziendale per l'accesso a informazioni sul Gruppo, <i>houseorgan</i> di Gruppo, nuovo HRMS	Chiarezza organizzativa, miglioramento gestione delle risorse da parte dei <i>manager</i> , valorizzazione contributo individuale per la società, miglioramento della comunicazione interna e di accesso alle informazioni
Fornitori	Contratti, qualifica e valutazione, incontri periodici	Modalità di gestione del rapporto con i fornitori
Generazioni future/ambiente	-	Riduzione delle emissioni e lotta al cambiamento climatico
Investitori, analisti finanziari, media	Interviste, incontri, <i>road show</i> , conferenze stampa	<i>Performance</i> economica, nuovi prodotti/servizi/modelli organizzativi, iniziative specifiche a sfondo sociale
Organizzazioni <i>no profit</i>	<i>Sponsorship</i> di iniziative specifiche	Sensibilizzazione su problematiche specifiche
<i>Partner</i> commerciali	Incontri commerciali, <i>audit</i>	Sicurezza e qualità di prodotto, flessibilità e capacità di adattamento rispetto alle richieste
Portali <i>E-commerce</i>	Incontri commerciali	Innovazione, sicurezza e qualità di prodotto, efficienza del <i>network</i> distributivo
Università/Centri ricerca/Laboratori	Incontri dedicati, collaborazioni per vari progetti di ricerca	Ricerca ed acquisizione dei talenti, supporto alla ricerca

Etica e compliance

Scenario e rischi

Per le informazioni sui rischi legati a tematiche di etica e compliance e alle relative modalità di gestione si rimanda a quanto riportato in corrispondenza del paragrafo “Fattori di rischio per il Gruppo De’Longhi” ai punti 18 (Rischi di *compliance* e di produzione delle informazioni aziendali) e 19 (Parti correlate).

Per quanto riguarda le misure di mitigazione e le modalità di gestione dei rischi legati alle tematiche di etica e compliance, si faccia altresì riferimento a quanto riportato nella tabella “I principali rischi legati ai temi non finanziari e modalità di gestione” in Nota metodologica.

Modello di gestione e organizzazione

Il rispetto della *compliance* è presidiato per quanto di propria competenza dalle funzioni *Legal* e *Internal Audit* e dal Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili e societari a livello di Gruppo per quanto di propria competenza, nonché dalla funzione *Quality* per il prodotto e la qualifica e valutazione dei fornitori (§ Qualità e innovazione di prodotto).

Nello specifico, la funzione *Internal Audit* ed il Dirigente Preposto svolgono annualmente, presso le filiali del Gruppo, un’attività di monitoraggio e valutazione dell’ambiente di controllo e **audit sui processi e procedure contabili** e di conformità rispetto alla Legge 262 relativa al processo di informazione finanziaria, al fine di assicurarne l’attendibilità, la completezza, la correttezza e la tempestività, in coerenza con quanto riportato nelle procedure operative amministrative e contabili definite a livello di Gruppo. Gli *audit* sono condotti con l’obiettivo di coprire progressivamente la totalità delle società e al contempo focalizzarsi su quelle maggiormente rilevanti, seguendo un programma di verifiche concordato con l’Amministratore incaricato ed il Comitato Controllo e Rischi e per la *Corporate Governance*.

Complessivamente, l’attività di **valutazione e monitoraggio dei rischi aziendali** è effettuata nell’ambito di un progetto aziendale ERM, e risulta presidiata da parte della funzione *Internal Audit*, che, nel corso del 2018, ha proseguito con le attività di aggiornamento e monitoraggio dei rischi. Inoltre, nel corso del precedente esercizio di rendicontazione, la procedura di *audit* è stata integrata con una sezione volta a individuare e mappare i rischi percepiti da parte del *management* locale rispetto alle specificità della propria area di competenza e, più in generale, del paese di operatività.

Per quanto il Gruppo non abbia relazioni commerciali con la Pubblica Amministrazione, al fine di aumentare il presidio sulla *compliance* verso i regolamenti interni e la normativa cogente dei vari Paesi in cui opera, il Gruppo conduce dal 2015 ulteriori verifiche per gli episodi di abuso d’ufficio e corruzione.

Il Gruppo intende inoltre accertare che, al di là del rispetto delle norme, siano definiti ed implementati consistenti **modelli comportamentali** atti a massimizzare la riduzione del rischio che si commettano fatti sanzionabili secondo le norme applicabili. Pertanto, nel corso del 2018, De’Longhi ha concluso il processo di analisi delle modalità con le quali le società operano nei seguenti ambiti: responsabilità amministrativa degli Enti, rispetto delle norme sulla *privacy*, *antitrust*, tutela del consumatore nell’e-commerce, rispetto delle *policy* legali interne, antiriciclaggio e anticorruzione. Il progetto, iniziato nel 2017, ha previsto un *assessment* per un campione di Società del Gruppo, selezionate in accordo a criteri di rilevanza economica e vicinanza normativa, e ha permesso di individuare le principali possibili aree di intervento, per le quali è stato formulato un livello di priorità di attuazione in relazione all’importanza relativa e al peso specifico della stessa rispetto al livello di efficacia del Programma di *Compliance*.

Per uniformare le pratiche di Governance tra tutte le società del Gruppo, durante l'anno sono state predisposte ed adottate le “**Corporate Governance Guidelines**”, delle linee guida che prevedono, tra le altre cose, l'adozione del Codice Etico, e definiscono il sistema di deleghe per i poteri di spesa. L'applicazione di tali linee guida è stata data in capo ai responsabili amministrativi locali attraverso un documento interno liberamente consultabile da tutti i dipendenti.

Le società italiane del Gruppo De'Longhi hanno inoltre adottato il “**Modello di organizzazione, gestione e controllo**” in conformità con quanto stabilito dal D.Lgs 231/2001, che prevede un Organismo di Vigilanza incaricato di vigilare in maniera indipendente sul corretto funzionamento e sull'osservanza del Modello. Nel corso del 2018 è stata svolta un'attività di aggiornamento e adeguamento del Modello, e, più in generale, dell'intero sistema di prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs. 231, che ha portato, inoltre, alla ridefinizione dei flussi informativi e del sistema di responsabilità in relazione ai processi definiti dal Modello stesso.

Per disciplinare le relazioni che il Gruppo intrattiene con le parti correlate e presidiarne il relativo rischio, conformemente ai principi stabiliti dall'Autorità di Vigilanza con il Regolamento Consob n. 17221 del 12 marzo 2010, la Capogruppo dispone altresì di una procedura che individua le operazioni soggette a specifiche regole di istruzione e approvazione delle operazioni con parti correlate, graduate in relazione alla loro maggiore (o minore) rilevanza.

Politiche praticate e obiettivi

Il 31 luglio 2018, è stato pubblicato il nuovo **Codice Etico** del Gruppo De'Longhi che delinea i principi Etici da seguire da parte dei dipendenti e per tutte le relazioni tra l'azienda e i soggetti terzi, che devono caratterizzarsi per: legalità, lealtà e trasparenza, equità, diligenza e professionalità e tutela della riservatezza.

Nell'ambito del **Programma Antifrode** definito sulla base delle linee guida dell'*Association of Certified Fraud Examiners* (ACFE), nel corso del 2018 il Gruppo si è concentrato sulla prosecuzione delle attività rispetto ai punti di miglioramento emersi l'anno passato e sull'approfondimento di specifiche tematiche quali il conflitto d'interesse e sugli anticipi erogati ai fornitori.

Nel corso del 2019, il Gruppo proseguirà il progetto di *compliance* estendendo l'attività di *assessment* alle altre società con l'obiettivo finale di definire uno Standard adattabile in base alle specificità di ogni singola realtà del mondo De'Longhi.

Numeri chiave

Nel corso del triennio di rendicontazione non si sono registrati casi di non conformità rispetto alla legge in materia di corruzione.

Di seguito si riportano i dati relativi alle persone a cui sono state comunicate le *policy* e le procedure aziendali e i dipendenti che hanno ricevuto una formazione in ambito anticorruzione nel triennio 2016-2018.

Tipologia	Europa			APA*			MEIA			Gruppo De'Longhi		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Numero di persone a cui sono state comunicate le procedure e le politiche aziendali in ambito anticorruzione												
<i>Manager</i>	46	52	93	33	33	26	-	-	5	79	85	124
Impiegati	121	159	424	169	164	220	-	-	23	290	323	667
Operai	1	4	3	68	59	282	-	-	3	69	63	288
Totale dipendenti	168	215	520	270	256	528	-	-	31	438	471	1.079
Partner commerciali	3	1	2	2	4	7	-	-	-	5	5	9
Dipendenti che hanno ricevuto formazione in ambito anticorruzione												
<i>Manager</i>	46	43	19	5	7	5	-	-	5	51	50	29
Impiegati	110	119	174	30	57	103	-	-	23	140	176	300
Operai	-	2	1	2.576	3.439	5.416	-	-	3	2.576	3.441	5.420
Totale dipendenti	156	164	194	2.611	3.503	5.524	-	-	31	2.767	3.667	5.749

*Per quanto riguarda l'area APA sono state considerate le ore associate ai corsi di formazione per i nuovi assunti che includono anche aspetti di etica del business o di anticorruption. I dati riportati non risultano disponibili per gli uffici e gli stabilimenti con sede in USA, Canada e Romania.

Nel biennio 2017-18 non è stata attivata alcuna azione legale per comportamenti anticompetitivi, *antitrust* e pratiche monopolistiche. Nel corso 2016 si è concluso il procedimento - avviato nel 2015 da parte dell'Autorità Austriaca Garante della Concorrenza e del Mercato – per comportamento monopolistico con il pagamento di una sanzione pari a M/Euro 650.

Gestione delle risorse umane

Scenario e rischi

In un contesto internazionale, altamente diversificato per culture e tradizioni, il Gruppo De'Longhi opera attraverso differenti modalità per alimentare il senso di appartenenza e la **soddisfazione delle persone** e salvaguardare la salute e la **sicurezza sul luogo di lavoro**.

Gli elementi chiave per il mantenimento e attrazione delle risorse e dei talenti, e in secondo luogo per la continuità del *business* e la sua sostenibilità nel lungo termine, possono infatti essere riassunti nella capacità del Gruppo di favorire la crescita professionale delle proprie persone e di promuovere un luogo di lavoro sicuro e salubre, improntato sui valori quali ambizione, coraggio, passione, competenza, *“heritage”*, lavoro di squadra e rispetto, che incoraggiano i dipendenti ad attivare comportamenti leali, corretti, di fiducia reciproca, che facciano leva sul valore delle diversità evitando qualsiasi tipo di discriminazione.

Per le informazioni di dettaglio sui rischi legati alla gestione delle risorse umane e sulle relative modalità di gestione, si rimanda a quanto riportato in corrispondenza del paragrafo “Fattori di rischio per il Gruppo De'Longhi” al punto 9 (Rischi connessi al management e alla gestione delle risorse umane).

Per quanto riguarda le misure di mitigazione e le modalità di gestione dei rischi legati alle tematiche di gestione delle risorse umane, si faccia altresì riferimento a quanto riportato nella tabella “I principali rischi legati ai temi non finanziari e modalità di gestione” in Nota metodologica.

Modello di gestione e organizzazione

A livello di Gruppo la gestione delle risorse umane e degli aspetti correlati è affidata a una Direzione Risorse Umane e Organizzazione a livello centrale, coordinata dal *Chief Corporate Services Officer* e presidiata localmente da strutture di Risorse Umane dedicate a livello delle principali aree geografiche, nonché da funzioni Risorse Umane e responsabili per gli aspetti amministrativi e di gestione per alcune specifiche Società.

A settembre 2017, la funzione Risorse Umane a livello centrale, con lo scopo di raccogliere le aspettative delle persone, ha promosso una *Survey* – la seconda edizione dopo quella del 2015 – rivolta a tutto il personale del Gruppo, compreso il personale operaio degli stabilimenti produttivi, attraverso un questionario specifico loro dedicato. Nel corso del 2018 sono state avviate le attività di presentazione dei risultati della *Survey* in seguito alle quali sono stati definiti dei piani di azione con il coinvolgimento dei dipendenti sia a livello corporate che a livello locale. Per le sedi italiane, in particolare, i tavoli di lavoro hanno individuato tre aree di miglioramento: servizi, politiche e *work-life balance*.

In continuità con l'anno precedente e nell'ottica di assicurare un'armonia e uniformità nella gestione delle persone a livello internazionale, durante l'anno, il nuovo sistema gestionale *SuccessFactors* di SAP, attivo dal 2017, ha visto l'implementazione di un ulteriore modulo nell'arco del 2018, *PULSE*, dedicato alla formazione e allo sviluppo del personale. La nuova piattaforma permette ai dipendenti del Gruppo di predisporre un piano di apprendimento personalizzato secondo le proprie esigenze, con la possibilità di accedere ad un catalogo formativo on-line e svolgere corsi in modalità *e-learning*. Inoltre, il gestionale permetterà di tracciare tutta la formazione svolta, permettendo così di svolgere analisi e identificare le priorità formative.

Infine, il progetto pilota attuato in UK nel 2017, per l'implementazione di un sistema di *travel management* integrato con il medesimo portale *SuccessFactors*, è stato riprodotto da metà 2018 anche nelle sedi italiane e in altre 4 società del Gruppo. È attualmente in corso un'analisi dei costi e benefici per estendere il progetto a tutte le società del Gruppo.

A livello globale la funzione risorse umane guida il processo di **valutazione delle performance** per la crescita personale e professionale delle persone, stimolando l'adozione di un sistema dedicato fino al livello di *middle management* in tutte le società del Gruppo. I risultati delle valutazioni delle *performance*, ottenuti a partire da un dialogo tra capo e collaboratore, consentono di individuare il punteggio medio per ogni competenza chiave e definire conseguentemente le priorità formative, poi gestite localmente. La funzione risorse umane conduce altresì delle attività di *coaching* per le figure chiave delle sedi italiane e delle filiali nel mondo, mappando i profili attraverso una logica di *continuous assessment*. Nel 2018 è stato inoltre adottato un nuovo sistema di gestione dell'MBO che monitora le compensazioni variabili applicate ai dipendenti delle Società del Gruppo, volto ad integrare anche le pratiche di *salary review* seguendo metodologie sempre più formalizzate ed omogenee all'interno del Gruppo.

Per quanto concerne il complessivo miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro e la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori, a fianco al ruolo operato da parte della funzione risorse umane, si aggiungono figure specifiche delegate sull'adempimento degli obblighi in materia di salute e sicurezza, quali ad esempio il Responsabile e gli Addetti del Servizio di Prevenzione, Protezione e Ambiente per l'Italia, la Cina e la Romania. Tali figure si occupano nello specifico di valutare i rischi correlati alle attività e definire eventuali piani di miglioramento, ponendo particolare attenzione all'ergonomia delle postazioni di lavoro presso gli stabilimenti e gli uffici. A livello di Gruppo, le responsabilità e procedure in materia di salute e sicurezza sono definite nell'ambito del modello organizzativo, affine allo *standard* internazionale OHSAS 18001 "*Occupational Health and Safety Assessment Series*".

Nel corso del 2018, il Gruppo ha portato avanti diverse attività dedicate alla salute e sicurezza delle proprie persone: le funzioni preposte alla gestione delle risorse umane all'interno degli stabilimenti e delle filiali hanno focalizzato i propri sforzi sul miglioramento della qualità lavorativa, attraverso l'applicazione di alcune migliorie lungo la catena produttiva, col fine di accrescere il livello di benessere dei dipendenti. Tra le diverse iniziative, si citano l'integrazione del tempo medio dedicato alle pause lungo la giornata lavorativa, la sostituzione di alcune strumentazioni obsolete, volta a migliorare l'ergonomia sul posto di lavoro, a ridurre lo sforzo fisico richiesto, grazie ad innovative implementazioni lungo le linee di produzione, la messa in opera di nuovi sistemi di condizionamento nelle aree di carico/scarico merci e di sistemi di trattamento dei fumi nelle aree impiantistiche che producono emissioni inquinanti.

Con particolare riferimento allo stabilimento italiano, durante l'anno è stata completata l'implementazione di un sistema di semafori volti a migliorare la viabilità all'interno delle zone di passaggio mentre, presso gli stabilimenti cinesi del Gruppo, la promozione volontaria di una visita medica con frequenza annuale per dipendenti che svolgono mansioni considerate "a rischio", ha rappresentato un ulteriore sforzo del Gruppo De'Longhi ad andare oltre la disciplina normativa locale, a favore di un ambiente lavorativo ottimale.

La gestione delle segnalazioni avviene su base locale da parte dei referenti delle risorse umane e della funzione legale, che coinvolgono per specifici casi anche l'Organismo di Vigilanza.

Politiche praticate e obiettivi

Il nuovo Codice Etico aggiornato al 31 luglio 2018 dedica un'intera sezione alla gestione delle risorse umane, a dimostrazione dell'ulteriore attenzione posta sulle persone, considerate un fattore primario per il conseguimento degli obiettivi del Gruppo in virtù del contributo professionale e personale dalle stesse apportato, nell'ambito di un rapporto basato su lealtà, correttezza e fiducia reciproca. Particolare attenzione è posta nei riguardi della selezione del personale, che deve essere effettuata nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati. Il Codice Etico condanna altresì il rapporto lavorativo irregolare, l'utilizzo del lavoro minorile e ogni forma di sfruttamento e di indebito vantaggio a fronte di uno stato di bisogno dei lavoratori. Il Gruppo evita inoltre qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri dipendenti e collaboratori, offrendo pari opportunità nel lavoro e nell'avanzamento professionale.

Con particolare riferimento agli aspetti di salute e sicurezza dei lavoratori, il Codice Etico, inoltre, richiede che ciascun dipendente ponga la massima attenzione nello svolgimento della propria attività, osservando strettamente tutte le misure di sicurezza e di prevenzione stabilite, ed osservando le istruzioni e le direttive dettate per adempiere agli obblighi in materia di salute e sicurezza e di prevenzione stabilite sui luoghi di lavoro. La politica di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro è attualmente formalizzata per lo stabilimento produttivo di Mignagola - Treviso, Italia e Cluj - Romania in funzione dell'adozione di un sistema di gestione affine allo *standard* internazionale OHSAS 18001.

Il Gruppo ha definito una politica formalizzata sui temi legati alle risorse umane, con riferimento alla remunerazione del Consiglio di Amministrazione e dei Dirigenti con Responsabilità Strategiche, comunicata annualmente a tutte le società.

Inoltre, in continuità con il processo di omogeneizzazione delle pratiche a livello di Gruppo, nel 2018, è stata definita una politica che regola il processo di MBO che troverà applicazione a partire dall'esercizio 2019.

Nel corso del 2019, il Gruppo proseguirà con le attività legate all'indagine aziendale "*Your Voice: to Make the Difference*" condotta negli anni passati, attraverso un piano di azione in funzione dei *feedback* ricevuti, che si tradurrà in *workshop* dedicati a tutti i *white collar* delle società. Inoltre, presso le sedi italiane, verranno lanciate alcune iniziative in relazione alle aree di miglioramento emerse dall'attività di condivisione della *Survey*: servizi, *work-life balance* e politiche. In particolare, in relazione a quest'ultima area, nel 2019 sarà implementata una specifica politica di *pricing* per le vendite dei prodotti ai dipendenti. Infine, i gruppi di lavoro volontari proseguiranno la loro attività di *follow-up*, stimolando la partecipazione dei dipendenti nella logica di un *continuous improvement*.

Dopo il primo *workshop* organizzato per la funzione risorse umane della regione Asia-Pacifico nel 2018, le attività continueranno anche nel 2019 attraverso ulteriori *workshop* per le funzioni preposte, al fine di completare il processo di integrazione del nuovo sistema di gestione delle risorse umane e consolidare le competenze già acquisite. Gli investimenti effettuati durante il 2018 per promuovere l'*e-learning* per i dipendenti del Gruppo proseguiranno anche lungo il 2019.

Con riferimento alla tutela della salute e della sicurezza, il piano di riprogettazione delle linee di produzione in Italia e le iniziative per il progressivo miglioramento del luogo di lavoro presso gli stabilimenti in Cina e in Romania, continueranno negli anni successivi con nuovi investimenti. A fianco di interventi strutturali, continueranno altresì le attività di formazione e sensibilizzazione alla tutela della salute delle persone, attraverso sessioni tradizionali e attività formative ed esperienziali innovative, quali ad esempio *training* fisici e attività consenziali personalizzate.

Composizione del personale – Dettaglio al 2018		Unità di misura	Gruppo De'Longhi
Manager			
	Meno di 30 anni	%	-
Uomini	Da 30 a 50 anni	%	2,1%
	Oltre 50 anni	%	1%
Totale uomini		%	3,1%
	Meno di 30 anni	%	-
Donne	Da 30 a 50 anni	%	0,8%
	Oltre 50 anni	%	0,1%
Totale donne		%	0,9%
TOTALE		%	4%
Impiegati			
	Meno di 30 anni	%	2,4%
Uomini	Da 30 a 50 anni	%	12,9%
	Oltre 50 anni	%	3,1%
Totale uomini		%	18,4%
	Meno di 30 anni	%	2,9%
Donne	Da 30 a 50 anni	%	10%
	Oltre 50 anni	%	1,6%
Totale donne		%	14,5%
TOTALE		%	32,9%
Operai			
	Meno di 30 anni	%	8,9%
Uomini	Da 30 a 50 anni	%	16,2%
	Oltre 50 anni	%	4,4%
Totale uomini		%	29,5%
	Meno di 30 anni	%	7,3%
Donne	Da 30 a 50 anni	%	22,7%
	Oltre 50 anni	%	3,6%
Totale donne		%	33,6%
TOTALE		%	63,1%

Nota: I dati relativi agli anni 2016 e 2017 non risultano disponibili con lo stesso dettaglio riportato in tabella.

Nel 2018, il CdA del Gruppo De'Longhi è costituito da 8 uomini e 4 donne; di questi, il 58% ha un'età superiore ai 50 anni.

Composizione del CdA della Capogruppo		Unità di misura	Italia		
			2016	2017	2018
Uomini	Meno di 30 anni	n	-	-	-
	Da 30 a 50 anni	n	1	1	1
	Oltre 50 anni	n	6	6	7
Totale uomini		n	7	7	8
Donne	Meno di 30 anni	n	-	-	-
	Da 30 a 50 anni	n	3	3	2
	Oltre 50 anni	n	1	1	2
Totale donne		n	4	4	4
TOTALE		n	11	11	12

Alla base del successo dei prodotti del Gruppo De'Longhi si trovano le persone. Per coltivare le loro conoscenze e competenze e assicurare un'adeguata formazione in tema di salute e sicurezza, nel corso del 2018 il Gruppo De'Longhi ha erogato una media di 18,2 ore di formazione per dipendente (+ 12% rispetto al 2017) per un totale di 153.100 ore, circa il 15% in più rispetto all'anno precedente.

Formazione	Unità di misura	Gruppo De'Longhi		
		2016	2017	2018
Ore medie per dipendente	h	16,6	16,3	18,2

Nota: I dati relativi alla formazione erogata per il biennio 2016-17 non sono disponibili per gli uffici con sede in Repubblica Ceca, USA, Scandinavia, Canada.

Formazione	Unità di misura	Gruppo De'Longhi
		2018
Formazione per qualifica		
Ore medie per manager	h	14,8
Ore medie per impiegati	h	17,7
Ore medie per operai	h	18,6
Formazione per genere		
Ore medie per dipendenti donna	h	13,3
Ore medie per dipendenti uomini	h	23,0

L'indice di frequenza globale relativo agli infortuni risulta in diminuzione del 10% con un valore di 4,16 nel 2018 rispetto a 4,64 nel 2017, ad indicare che, a parità di ore lavorate, il rischio di incorrere in un infortunio è stato minore. L'indice di gravità degli infortuni nel 2018 risulta invece leggermente in crescita sia per la popolazione maschile che per quella femminile, determinando un valore complessivo pari a 0,13 (+18% rispetto al valore complessivo di 0,11 registrato nel 2017 per tutto il Gruppo).

Infortuni e indici infortunistici		Gruppo De'Longhi					
		2016		2017		2018	
		Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Infortuni	n.	70	31	67	31	59	31
<i>Di cui in itinere</i>	n.	12	7	4	7	5	5
Infortuni mortali	n.	1	-	-	-	-	-
Indice di frequenza	-	6,4	3,2	6,3	2,8	5,3	2,9
Tasso di malattia occupazionale	-	0,2	0,3	0,1	0,3	-	0,3
Indice di gravità	-	0,1	0,04	0,17	0,05	0,18	0,08
Tasso di assenteismo	%	1,7	2,4	1,6	2,5	2,3	3,9

Infortuni e indici infortunistici		2018 – Dettaglio per area geografica							
		Italia		Europa		APA		MEIA	
		Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Infortuni	n.	19	11	8	11	31	9	1	-
<i>Di cui in itinere</i>	n.	5	5	-	-	-	-	-	-
Infortuni mortali	n.	-	-	-	-	-	-	-	-
Indice di frequenza	-	8,3	6,0	3,3	3,6	5,1	1,8	26,2	-
Tasso di malattia occupazionale	-	-	2,0	-	0,3	-	-	-	-
Indice di gravità	-	0,30	0,17	0,03	0,03	0,22	0,11	-	-
Tasso di assenteismo	%	2,8	3,9	4,8	7,5	0,6	0,4	0,3	0,3

Infortuni e indici infortunistici dei contrattisti		Gruppo De'Longhi					
		2016		2017		2018	
		Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Infortuni	n.	10	2	5	1	3	1
<i>Di cui in itinere</i>	n.	-	-	-	-	-	-
Infortuni mortali	n.	-	-	-	-	-	-
Indice di frequenza	-	6,2	1,3	2,0	0,4	0,9	0,3

Nel corso del 2018 non sono state ricevute segnalazioni in merito a casi di discriminazione.

Per quanto riguarda il precedente biennio, nel corso del 2017 si è registrata una segnalazione presso la sede nel Regno Unito in riferimento a pratiche discriminatorie correlate all'orientamento sessuale di un dipendente, mentre nel 2016 si è registrata una segnalazione per discriminazione legata alla disabilità. Tali segnalazioni, risultate infondate, sono state gestite in accordo ai regolamenti interni, che prevedono un'indagine condotta da parte di responsabili di altre funzioni, i cui risultati sono riportati in un *report* dedicato. In caso di non soddisfazione da parte del dipendente, è prevista inoltre una riapertura del caso con nuova investigazione.

Inoltre, nel corso del 2018, presso lo stabilimento di OnShiu in Cina, si è registrato un caso di lavoro minorile, emerso in seguito ad attività di *audit* condotta da parte di un cliente. In particolare il caso era legato alla presenza di un lavoratore, figlio di dipendenti, che, in fase di assunzione, aveva presentato dei documenti contraffatti da cui risultava essere maggiorenne. In seguito a tale segnalazione, il Gruppo ha provveduto prontamente alla risoluzione del rapporto di lavoro con il minore in questione e con entrambi i genitori e, con l'obiettivo di accertarsi della assenza di altri casi riconducibili a lavoro minorile, ha incaricato una società terza di condurre un *audit* specifico presso lo stabilimento i cui risultati hanno evidenziato l'assenza di ulteriori casistiche.

Sono state inoltre messe in atto tutta una serie di iniziative e verifiche in fase di assunzione, in accordo anche con le autorità locali, per evitare il ripetersi di tali fatti.

Qualità e innovazione di prodotto

Scenario e rischi

L'alto livello di qualità di prodotto è un fattore fondamentale per la fiducia dei consumatori e la reputazione dei *brand*, nonché per assicurare conseguentemente la continuità del business e la profittabilità sul lungo periodo. La qualità di prodotto si declina in due requisiti specifici correlati alla sicurezza e all'informativa corretta e adeguata.

La complessità del quadro normativo impone particolare attenzione al rispetto degli *standard* qualitativi di prodotto previsti dalle differenti normative vigenti nelle suddette giurisdizioni; a tal proposito l'approccio *local for global* adottato dal Gruppo De'Longhi prevede che i prodotti siano sviluppati in accordo agli standard più stringenti disponibili tra gli oltre cento Paesi nei quali sono commercializzati. Alcuni esempi sono il regolamento n. 1907/2007 detto REACH (*Registration, Evaluation, Authorisation and restrictions of Chemicals*) e la direttiva RoHS (*Restrictions of Hazardous Substances*) 2002/95/CE presenti in Unione Europea, entrambi rispettati da tutte le Società del Gruppo nonostante l'ambito di applicazione strettamente europeo.

Infine, l'attività del Gruppo comporta l'assunzione delle responsabilità tipiche del produttore per i danni derivanti da prodotti difettosi. In queste circostanze, alcuni ordinamenti giuridici, come gli Stati Uniti, prevedono regimi di responsabilità particolarmente rigorosi. Il 2018 ha visto inoltre un ulteriore adeguamento alla normativa USA per l'area comfort, in particolare per il segmento dei condizionatori portatili, secondo le linee guida predisposte dallo standard nazionale riferito ai cosiddetti *Appliance & Equipment Standards*, indicato dal *Department of Energy* (DOE).

Al produttore sono altresì confermate un insieme di responsabilità relative alla corretta informativa di prodotto, in funzione delle differenti normative vigenti nei Paesi. A titolo di esempio, per il mercato statunitense, il Gruppo De'Longhi è soggetto alla *Proposition 65* che prevede la necessità di riportare l'eventuale presenza di sostanze pericolose e darne evidenza al consumatore mediante l'apposizione, sul prodotto stesso, di appositi segnali di allarme.

Per ulteriori dettagli sui rischi legati alla qualità e innovazione di prodotto e relative modalità di gestione, si rimanda a quanto riportato in corrispondenza del paragrafo "Fattori di rischio per il Gruppo De'Longhi" ai punti 5 (Rischi connessi alla capacità del Gruppo De'Longhi di continuare a realizzare innovazione di prodotto), 6 (Rischi connessi ai Brevetti e ai Marchi) e 10 (Rischi connessi alla qualità dei prodotti e alla responsabilità da prodotto).

Per quanto riguarda le misure di mitigazione e le modalità di gestione dei rischi relativi alle tematiche di qualità e innovazione del prodotto, si faccia altresì riferimento a quanto riportato nella tabella "I principali rischi legati ai temi non finanziari e modalità di gestione" in Nota metodologica.

Modello di gestione e organizzazione

La **qualità di prodotto** è presidiata dalla funzione Qualità, composta da oltre 500 persone in tutto il Gruppo, che attraverso il *team Regulatory Affair* supervisiona tutti gli aspetti legati al rispetto della normativa e dei regolamenti vigenti in materia di sicurezza di prodotto, anche alimentare, definendo linee guida e criteri di controllo dei prodotti validi per tutte le Società. Il rispetto delle disposizioni definite centralmente è poi assicurato attraverso team strutturati su 2 livelli: i *team* presso gli stabilimenti dedicati al controllo qualità dei prodotti realizzati sia da parte del Gruppo sia da parte dei fornitori di prodotti finiti e altri team responsabili della gestione della qualità in fase di sviluppo del prodotto e in occasione di eventuali segnalazioni dal mercato. L'attenzione alla qualità del prodotto fin dalle prime fasi di progettazione è infatti funzionale a ridurre al massimo le cause alla base della rottura o del malfunzionamento dei prodotti.

La qualità di prodotto è altresì un aspetto monitorato nell'ambito del modello organizzativo certificato **ISO 9001** presso gli stabilimenti europei e implementato anche nei siti produttivi cinesi del Gruppo. Per la gestione della sicurezza alimentare, il Gruppo ha adottato un modello organizzativo progettato ispirandosi alla **Good Hygienic Practices** (GHP) e agli *standard* per la sicurezza alimentare ISO 22000 e ISO 1672-2 che specificano i requisiti per la sicurezza igienico-sanitaria degli alimenti e dei prodotti con i quali essi vengono a contatto. La norma 22000 si basa sui principi dell'HACCP e sul *Codex Alimentarius* e permette di identificare e gestire i possibili rischi, prevenire il verificarsi di incidenti lungo tutta la filiera produttiva e valutare la conformità dei propri prodotti in campo normativo. Il modello organizzativo è stato altresì sviluppato in linea con i principi e i requisiti di rintracciabilità del prodotto espressi dalla **ISO 22005** al fine di disporre, per ciascun componente e prodotto finito, informazioni relative al fornitore ed al cliente destinatario del prodotto.

Inoltre, al fine di garantire la **sicurezza elettrica e alimentare**, tutti i prodotti del Gruppo De'Longhi sono qualificati, in fase di pre-produzione, da un ente terzo rispetto agli *standard* sulla sicurezza elettrica e alla conformità con il food contact. Successivamente, avviata la produzione, la sicurezza elettrica viene testata su tutti i prodotti, mentre le analisi per la conformità rispetto alla sicurezza alimentare vengono periodicamente svolte su base campionaria.

Quale elemento fondante la qualità dei prodotti finiti, la funzione Quality presidia altresì la qualità delle produzioni dei propri fornitori, attraverso specifici *audit* (§ Gestione della catena di fornitura).

Infine, con riferimento all'**informativa di prodotto**, il *team Regulatory Affair* della funzione Qualità supporta l'ufficio Ricerca e Sviluppo e la Direzione *Marketing* nella creazione di etichette e libretti coerenti con quanto previsto dal quadro normativo del paese specifico. Per adempiere agli obblighi normativi circa l'informativa e l'etichettatura dei prodotti, ogni elettrodomestico commercializzato dal Gruppo riporta il paese di origine e l'eventuale contenuto di gas refrigeranti. All'interno del manuale vengono riportate, inoltre, le indicazioni relative alle modalità di utilizzo in sicurezza del prodotto e allo smaltimento del prodotto al termine del suo ciclo di vita.

Relativamente all'**innovazione e alla progettazione di prodotto**, esse sono guidate dalla funzione *Operations and Technology* e si basano sulla ricerca della massima multifunzionalità e facilità di utilizzo, del design e dell'ergonomia, della silenziosità, dell'affidabilità, della ricercatezza dei materiali, della durabilità del prodotto e dell'efficienza energetica (con particolare riguardo all'area *comfort*), nonché dello sviluppo di una tecnologia capace di abilitare e favorire stili alimentari salutari. Il Gruppo De'Longhi, inoltre, continua a investire nella ricerca e nello sviluppo di prodotti con prestazioni di lunga durata e con componenti di facile smontaggio e pulizia.

La sempre maggiore spinta alla digitalizzazione dei mercati e dei consumatori ha inoltre portato l'attenzione del Gruppo De'Longhi allo sviluppo di soluzioni innovative legate ad esempio alla tecnologia digitale (*Internet of Things*) e alla connettività per il controllo da remoto.

Il processo di progettazione di nuovi prodotti presenta un'impostazione comune a tutto il Gruppo De'Longhi ed è guidato da specifiche procedure NPD (*New Project Development*) seguite da parte degli uffici tecnici, insieme alle funzioni di *Marketing e Design*. Complessivamente gli uffici tecnici sono composti da oltre 350 persone, dislocate presso gli uffici in Italia, Germania, Regno Unito e presso lo stabilimento di Dongguan in Cina. Tali uffici, insieme al *team Regulatory* della Direzione Qualità, si occupano di progettare soluzioni e individuare materiali conformi con le legislazioni vigenti applicabili. Da segnalare come l'approccio *local for global* adottato dal Gruppo imponga lo sviluppo di prodotti in accordo agli *standard* più stringenti disponibili tra gli oltre cento Paesi nei quali il Gruppo commercializza le proprie soluzioni.

Lo sviluppo di prodotti innovativi è inoltre promosso e sostenuto attraverso una proficua collaborazione tra la funzione *Operations and Technology* e alcuni *partner* commerciali, per i quali il Gruppo De'Longhi progetta e produce un insieme di prodotti per il caffè oltre che con alcuni atenei universitari italiani ed esteri nell'ambito di design di prodotto e miglioramento dell'esperienza di utilizzo.

Il Gruppo tutela la progettazione di nuovi prodotti attraverso specifici brevetti gestiti a livello centrale. Nella sede di Hong Kong è presente un ufficio tecnico responsabile dei progetti di ricerca sviluppati in *partnership* con i fornitori locali.

Politiche praticate e obiettivi

Tra i valori fondanti l'etica aziendale, vi è l'attenzione costante alla realizzazione di prodotti d'eccellenza, concepiti e continuamente innovati per mezzo di ricerche volte a garantire, tra le altre cose, la sicurezza ed il benessere del consumatore. All'interno del Codice Etico, il Gruppo si impegna a garantire nei confronti di consumatori e clienti competenza, passione nell'assicurare elevati standard qualitativi offrendo il massimo livello di servizio. In particolare, la produzione e la progettazione di prodotti d'eccellenza devono tenere in conto l'economia e la durabilità del prodotto e i più alti livelli possibili di compatibilità ambientale.

Infine, il Gruppo vuole essere un *partner* affidabile e sicuro per i propri clienti e intende sviluppare i propri mercati attenendosi a questo principio e fornendo prodotti e servizi di ottimo livello e qualità.

Nello specifico, De'Longhi ha adottato una **Politica di Qualità** a livello di Gruppo che sostiene l'impegno verso lo sviluppo e la commercializzazione di prodotti sicuri e conformi a tutte le leggi e regolamenti e capaci di soddisfare i requisiti dei consumatori finali.

Numeri chiave

L'efficienza qualitativa di processo, è monitorata dal *First Time Quality Indicator (FTQ)* che verifica le tipologie di difettosità, funzionali o estetiche, legate ai singoli prodotti. Nello specifico, l'indicatore esprime la percentuale di prodotti che escono dal processo produttivo in perfetta qualità sul totale della produzione. Nel triennio 2016-2018 di riferimento, il valore complessivo dell'FTQ ha messo in luce un andamento stabile confermando un'ottima performance a livello di Gruppo. Il *Service Call Rate*, invece, misura le difettosità dei prodotti che hanno presentato malfunzionamenti o rotture entro due anni dall'acquisto, monitorando come indicatore ai fini del miglioramento la percentuale di macchine riparate nel primo anno di garanzia. Anche in questo caso, il valore complessivo dell'SCR registrato nel 2018 e il suo costante miglioramento nel triennio di rendicontazione confermano l'impegno del Gruppo De'Longhi nella progettazione e realizzazione di prodotti di elevata qualità.

Nel biennio 2018-2017 non si sono verificati casi significativi di non *compliance* correlati alla salute e sicurezza dei prodotti.

In merito all'informativa e all'etichettatura dei prodotti, nel corso del 2018, si è verificato un caso di non conformità rispetto alla Direttiva Europea 2014/35/UE, cosiddetta "Direttiva Bassa Tensione". Inoltre, durante l'anno è stata ricevuta una segnalazione da parte del Dipartimento delle dogane e delle accise di Hong Kong rispetto all' "Ordinanza commerciale" in relazione all'etichettatura di un modello di deumidificatore. Nel corso del 2016, invece si sono registrati due episodi correlati a un'indicazione errata sulla frequenza di rete sulla targa delle caratteristiche del prodotto ("60Hz" invece di "50/60Hz") e all'assenza delle istruzioni nella lingua del paese di commercializzazione in quattro prodotti.

Nel corso del 2016, invece si è registrato un caso di non conformità rispetto alla Direttiva Europea 2014/35/UE, cosiddetta "Direttiva Bassa Tensione".

Nel corso del 2018, con l'obiettivo di potenziare la capacità innovativa, il Gruppo ha continuato il piano di investimenti in attività di ricerca e sviluppo (si faccia riferimento al paragrafo "Attività di ricerca e sviluppo – controllo della qualità" per approfondimenti).

Si riportano di seguito alcuni prodotti la cui progettazione è esemplificativa delle caratteristiche dell'innovazione del Gruppo De'Longhi:

Prodotti connessi

Durante l'anno il Gruppo ha continuato ad investire nello sviluppo di macchine connesse, attraverso reti e sistemi diversi come il Wi-Fi, in funzione delle promettenti potenzialità offerte da queste tecnologie in termini di miglioramento della capacità di personalizzazione da parte dell'utente, nonché di prevenzione di eventuali anomalie di funzionamento e di conseguenza aumento di efficacia e tempestività dell'assistenza. Nell'ambito delle macchine per il caffè, è attualmente in fase di sviluppo una linea di macchine che permetta la connessione tramite Wi-Fi oltre che con tecnologia Bluetooth già disponibile sul mercato con le macchine superautomatiche De'Longhi, i cui primi prodotti sono presenti sul mercato dal 2015.

Anche nel settore dei prodotti per la cottura dei cibi e per il comfort, la ricerca di nuove interfacce utente e prodotti abilitati alla connessione in rete ha guidato l'attività di sviluppo del Gruppo che, oltre all'offerta già disponibile per il mercato giapponese di prodotti Apple Homekit per il riscaldamento, durante l'anno ha sviluppato, per il mercato europeo, un deumidificatore in grado di connettersi tramite tecnologia Wi-Fi. Infine, è stata lanciata per il mercato giapponese una soluzione integrata capace di offrire una migliore qualità del sonno attraverso il settaggio di temperatura dell'apparecchio in funzione delle differenti fasi del sonno misurate con parametri biometrici.

Inoltre, negli ultimi anni, sono stati lanciati i primi prodotti connessi a marchio Kenwood, sviluppati grazie alla collaborazione con il Centro Internazionale di Design & Ricerca del Cardiff Metropolitan University con il quale il Gruppo collabora continuativamente da sei anni nell'ambito dello studio dell'influenza della connettività sui prodotti da cucina.

Prodotti durevoli e smontabili

In fase di sviluppo delle macchine da caffè vengono eseguiti numerosi test di vita, sia sui componenti, sia sui sottogruppi e sul prodotto finito. In particolare vengono eseguite alcune migliaia di erogazioni di bevande in condizioni standard di utilizzo per verificare l'affidabilità del prodotto. In quest'ambito, per i modelli Maestosa e La Specialista è attualmente in fase di sviluppo un'iniziativa di incremento della durabilità dei modelli sui quali, inoltre, è stata introdotta la possibilità di separare e quindi sostituire la macina, permettendone quindi una maggiore durabilità. Inoltre, il nuovo filtro per macchine da caffè "double wall", permette di smontare e sostituire una parte del meccanismo di filtraggio dell'acqua, composto da due pareti - che in caso di otturazione verrebbero sostituite interamente - migliorando quindi le condizioni di riparabilità e di conseguenza la durabilità del prodotto.

Inoltre, è attualmente in fase di sviluppo per le macchine Kenwood Chef un'iniziativa di standardizzazione dei gruppi di riduttori dei motori che consentirebbe di ridurne le varianti incrementando così, oltre che l'efficienza di produzione, acquisto, stoccaggio e spedizione delle stesse, la riparabilità e l'efficacia del servizio post vendita.

Anche per l'area casa sono state attivate iniziative di miglioramento della durabilità, in particolare in riferimento ai prodotti per lo stiro, attraverso soluzioni di *design* delle piastre e all'impiego di resine per i filtri ai fini di diminuire la formazione di calcare e agli aspirapolveri a filo per i quali è in vigore il regolamento UE n. 666/2013 nell'ambito della durabilità degli stessi.

Oltre alla capacità di assicurare un significativo numero di cicli, l'attività di progettazione del Gruppo è guidata dallo sviluppo di prodotti smontabili, al fine di assicurare così il massimo grado di riparabilità. La facilità di smontaggio delle macchine per il caffè superautomatiche e degli *handblender* a marchio Braun, unitamente alla caratteristica "Dishwasher safe" che assicura la lavabilità in lavastoviglie, permettono inoltre di ridurre i consumi idrici e l'utilizzo di inquinanti chimici connessi alle attività di lavaggio.

Le macchine da caffè superautomatiche, inoltre, sono dotate di alcuni sistemi brevettati che consentono di ridurre la manutenzione e l'utilizzo di detersivi e acqua per il lavaggio; in particolare, il gruppo caffè è smontabile e lavabile con acqua corrente, senza bisogno di detersivi e lubrificanti, mentre il sistema latte viene pulito mediante vapore e acqua calda, al termine di ciascuna erogazione in modo da poter riporre in frigorifero il latte rimanente e utilizzarlo successivamente. Infine, la caraffa latte risulta completamente smontabile e lavabile in lavastoviglie.

Prodotti energeticamente efficienti

La ricerca di prodotti sempre più efficienti dal punto di vista energetico, tema molto discusso a livello normativo, è uno dei driver che guida la progettazione di Gruppo, in tutte le aree di sviluppo.

Relativamente all'area caffè, tutte le macchine da caffè superautomatiche De'Longhi risultano almeno in classe A¹, così come tutte le macchine Lattissima e le macchine manuali con controllo elettronico come la Dedicata. Inoltre, durante l'anno è stata introdotta la modalità "Eco-mode" che permette di risparmiare l'utilizzo di energia in fase di riscaldamento delle macchine superautomatiche ed è stata ulteriormente implementata funzione *stand-by* per tutte le gamme di prodotti, con livelli di consumo energetico più bassi rispetto ai requisiti normativi.

¹ A partire dal 2009, la FEA (Associazione Svizzera dell'industria degli elettrodomestici) in accordo con le autorità svizzere, ha introdotto il marchio energetico per le macchine da caffè espresso, diventato obbligatorio nel 2014 per tutte le macchine commercializzate nel mercato svizzero. In questo contesto, il Gruppo De'Longhi ha deciso di estendere la certificazione in conformità con lo standard EN 60661/2014 "Metodi per misurare le prestazioni delle macchine da caffè domestiche" a tutte le macchine per il caffè, indipendentemente dal mercato di commercializzazione. Il marchio energetico proposto nell'accordo svizzero classifica le macchine da caffè espresso sulla base del loro rendimento energetico su una scala che va dalla classe D a quella A+++.

Inoltre, tutte le macchine manuali per il caffè, più energivore rispetto alle superautomatiche che ottimizzando i consumi durante l'uso permettono già di minimizzare i costi energetici, sono dotate di un sistema brevettato che ne permette lo sgancio dalla rete o l'autospegnimento dopo un periodo di inutilizzo, con conseguente risparmio in termini di energia elettrica.

Nell'area comfort, per i prodotti con circuito frigo per il mercato europeo, è stata avviata un'iniziativa di sostituzione del gas refrigerante a elevato potenziale di riscaldamento globale con gas propano in accordo con il regolamento UE n. 517/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 aprile 2014 sui gas fluorurati a effetto serra.

Prodotti abilitanti stili di vita salutari

La recente diffusione di trend salutisti e di abitudini alimentari sempre più sane ha spostato l'attenzione di un numero sempre più crescente di consumatori verso tipologie di prodotti da cucina capaci, ad esempio, di mantenere inalterati i principi nutritivi degli alimenti.

Le macchine da caffè superautomatiche e manuali a marchio De'Longhi rispondono perfettamente a tali esigenze; grazie, infatti, alla caldaia con controllo elettronico della temperatura sono in grado di mantenere la temperatura di estrazione entro i limiti consigliati dagli standard internazionali di settore, lasciando inalterate le proprietà organolettiche del caffè ed esaltandone al massimo il gusto e l'aroma. Negli ultimi anni, inoltre, il Gruppo ha iniziato una collaborazione con l'Università di Padova che ha portato allo sviluppo di una macchina per il caffè capace di utilizzare latte vegetale per la preparazione delle bevande, per rispondere alle nuove esigenze alimentari dei consumatori.

La ricerca di prodotti in grado di rispondere alla richiesta di alimenti sani da parte dei consumatori, ha guidato anche lo sviluppo dei prodotti a marchio Kenwood. La linea di estrattori *Pure Juice*, grazie alla *Scrolling Technology*, consente di ridurre il surriscaldamento e l'ossidazione degli ingredienti permettendo di spremere frutta e verdura senza intaccarne le proprietà nutritive. Gli sviluppi in questo settore sono stati possibili anche grazie alla proficua collaborazione avviata con l'Università di Reading che ha portato il Gruppo a finanziare l'attività di ricerca sugli aspetti nutrizionali. Tale lavoro ha permesso di approfondire e comprendere meglio gli effetti del calore, dell'ossigeno, della velocità delle lame e delle azioni di miscelazione dei frullatori sulle proprietà nutritive degli alimenti.

In questo filone si inserisce la nuova gamma di friggitori *Multifry*, capace di cuocere gli alimenti tramite aria calda riducendo notevolmente il contenuto di grassi ed eliminando la problematica dello smaltimento degli oli vegetali, riducendo l'impatto ambientale dell'olio di frittura e limitandone la gestione a livello domestico.

Nell'area comfort durante l'anno è stato lanciato un deumidificatore certificato "*Asthma & Allergy Friendly™*" secondo la certificazione "*Certification Mark of Allergy Standard Ltd*" e un termoventilatore e purificatore d'aria il cui design permette un'uniformità di riscaldamento tramite un flusso d'aria le cui caratteristiche sono state sviluppate in collaborazione con il Politecnico di Torino.

Relazione con i consumatori

Scenario e rischi

Oltre all'imprescindibile requisito di qualità del prodotto, il rapporto di fiducia con i consumatori finali e il rafforzamento della reputazione dei *brand* è alimentato da fattori che intervengono in diversi momenti: da una comunicazione chiara e onesta prima dell'acquisto, alla protezione dei dati, a un servizio di assistenza capace di ascoltare le esigenze e rispondere velocemente e in maniera esaustiva alle richieste dei consumatori finali.

Gli aspetti correlati alla capacità di rispondere alle richieste dei consumatori finali, rientrano altresì nell'ambito delle disposizioni legislative vigenti in materia di tutela dei diritti dei consumatori, con riferimento ad esempio, alla gestione dei prodotti difettosi, al periodo minimo di garanzia, alla riciclabilità e compatibilità ambientale.

La protezione dei dati invece può essere per lo più minata dall'obsolescenza dell'uso delle tecnologie di telecomunicazione e di elaborazione.

Per quanto riguarda le misure di mitigazione e le modalità di gestione dei rischi relativi alle tematiche di relazione con i consumatori, si faccia altresì riferimento a quanto riportato nella tabella "I principali rischi legati ai temi non finanziari e modalità di gestione" in Nota metodologica.

Modello di gestione e organizzazione

La comunicazione del Gruppo De'Longhi e dei suoi *brand* è gestita attraverso la Direzione Marketing e Comunicazione presente a livello centrale e i singoli uffici di *marketing* a livello di singolo *brand*. La Direzione After Sales, invece, si occupa della gestione delle richieste dei consumatori finali attraverso la gestione dei *contact center* e dei centri di assistenza tecnica e definendo gli *standard* di riferimento validi per tutto il Gruppo.

La rete di *contact center* - in *outsourcing* e attiva presso la quasi totalità delle filiali del Gruppo – gestisce le richieste di assistenza dei consumatori finali, fornisce informazioni di prodotto e svolge un supporto continuo per migliorare costantemente la *customer journey*, attraverso un sistema di *Customer Relation Management* dedicato.

Il servizio di assistenza è invece costituito da circa 1.800 centri di assistenza tecnica, dei quali circa 300 in Italia, la maggior parte in *outsourcing*, nonché da 12.000 centri serviti da distributori *partner*. Al fine di assicurare un presidio elevato per tali attività, il Gruppo, nel corso degli anni, ha internalizzato un insieme di attività di riparazione, prima gestite da fornitori terzi in Germania, Inghilterra, Svizzera, Benelux, Giappone e Sudafrica. Ad oggi, i tecnici di riparazione, dipendenti del Gruppo, ammontano ad oltre 500 persone, la cui maggioranza è attiva in Italia.

Oltre a condividere linee e *standard* comuni di intervento, la Direzione After Sales monitora costantemente la qualità del servizio dei *team* di assistenza tecnica e dei *contact center*, attraverso sopralluoghi e indicatori specifici, ed eroga periodicamente una formazione dedicata. La formazione per i dipendenti e i *partner* esterni specializzati nell'assistenza tecnica è erogata in tutto l'arco dell'anno, attraverso corsi in aula, *web training* e la piattaforma *e-learning* e test di qualifica finale. In occasione dei lanci di nuovi prodotti vengono inoltre organizzati corsi di formazione specifici. Complessivamente, nel corso del 2017 sono state formate circa 500 persone per un totale di 5.000 ore di formazione condotte in 51 corsi e un evento internazionale rivolto ai dipendenti e ai distributori. Oltre a ciò, insieme alla Direzione Marketing, la Direzione After Sales eroga ogni anno una formazione dedicata agli operatori dei *contact center*.

Durante il 2018, è stato implementato per tutte le società del Gruppo un nuovo sistema gestionale CRM, estensivo di SAP, che permette una gestione integrata ed efficiente dei dati relativi ai consumatori. Questo nuovo sistema permette di coprire un numero di consumatori pari a circa l'80% del fatturato di Gruppo, ed è in grado di generare feedback ed effettuare analisi delle informazioni raccolte.

Infine, le informazioni fornite dai consumatori, relativamente ai siti istituzionali, sono contenute all'interno dei *webserver* localizzati nella *Google Cloud Platform*, la cui sicurezza viene garantita sfruttando le moderne tecnologie dei servizi Google nonché grazie all'impegno sui temi di compliance che Google stesso assicura nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati e in relazione ai principali *standard* internazionali sulla sicurezza delle informazioni (ISO 27001), dei servizi *cloud* (ISO 27017 e ISO 27018). A tal proposito, la nuova normativa europea riguardante la protezione dei dati personali (il cosiddetto GDPR), in vigore dallo scorso maggio 2018, ha imposto un riadattamento dei metodi di raccolta di informazioni della funzione *After Sales*, al fine di garantirne la conformità secondo l'attuale legislazione.

Politiche praticate e obiettivi

Il Gruppo De'Longhi opera in accordo a codici di consumo definiti nei vari paesi in cui sono commercializzati i prodotti ed è impegnato nel miglioramento dell'offerta di accesso ai servizi di assistenza, finalizzata ad aumentare la longevità dei prodotti e migliorare complessivamente l'esperienza del consumatore. Tali aspetti non sono stati attualmente formalizzati in una politica dedicata, tuttavia il Gruppo si è posto un insieme di obiettivi volti a intensificare l'attività di analisi e approfondimento delle richieste più comuni dei consumatori, sia in merito alle informazioni sui prodotti, sia in merito alle richieste di assistenza a valle dell'acquisto, anche attraverso sistemi di analisi di *big data*.

Con riferimento alla comunicazione interna ed esterna, il Codice Etico dedica particolare attenzione al consumatore ed ai clienti, ritenendo fondamentale l'ascolto delle loro diversità come fonte di ispirazione per offrire soluzioni superiori, in grado di anticipare e influenzare nuovi trend di mercato. Il Gruppo si impegna pertanto a garantire nei confronti di consumatori e clienti competenza, puntualità, attenzione, apertura, cortesia, collaborazione, passione nell'assicurare elevati standard qualitativi offrendo il massimo livello di servizio.

Per quanto concerne la comunicazione con l'ambiente esterno, il Codice Etico prevede che le informazioni rilasciate sia internamente che esternamente al Gruppo debbano essere effettuate nel rispetto delle leggi, regole e pratiche di condotta professionale, e realizzate con chiarezza, trasparenza, tempestività e accuratezza. Infine, in linea con il principio di riservatezza del proprio Codice Etico, il Gruppo è impegnato nella tutela della riservatezza delle informazioni e dei dati in proprio possesso, operando nel rispetto delle Leggi e dei Regolamenti vigenti in materia, relativi a clienti e consumatori. Per entrambi gli ambiti non sono attualmente presenti politiche formalizzate dedicate.

Numeri chiave

In relazione alla gestione e alla protezione dei dati, nel corso del 2018 si è registrato un caso di perdita delle informazioni limitato a tre soli consumatori. Nel biennio 2016-2017, invece, non risultano casi di non conformità in materia di gestione della *privacy*.

Con riferimento al servizio dedicato ai consumatori finali, il tempo di assistenza medio, nel 2018, è stato inferiore a 5 giorni per circa il 95% dei prodotti. La qualità delle riparazioni effettuate dall'assistenza tecnica viene invece monitorata attraverso il First Time Fix (FTF) che indica la percentuale di prodotti riparati che non hanno avuto necessità di nuovi interventi di assistenza nei sei mesi successivi. Il valore del FTF nel 2018 risulta superiore al 95%, con un miglioramento di un paio di cifre decimali nel corso dell'anno, e indica pertanto che la quasi totalità dei prodotti ha ricevuto una riparazione adeguata e di qualità.

Nel corso del 2018 si sono registrate quattro contestazioni, attualmente risolte, nell'ambito del marketing e della comunicazione; in particolare due segnalazioni erano correlate a domande di marchio e le restanti, invece, erano riconducibili alla comunicazione promozionale.

Alla fine del 2017 si sono registrate due contestazioni nell'ambito della comunicazione promozionale che si sono concluse con la modifica o rimozione del messaggio. Non risultano invece contestazioni di tale natura nel corso del 2016.

Gestione della catena di fornitura

Scenario e rischi

La prevenzione e gestione dei rischi legati alla catena di fornitura è una condizione necessaria per assicurare la continuità del *business* del Gruppo. I fornitori, infatti, rappresentano un elemento chiave per le attività del Gruppo De'Longhi e pertanto la gestione della catena di fornitura è indirizzata a promuovere le migliori pratiche in termini di qualità del prodotto, condizioni di lavoro, diritti umani, salute e sicurezza e responsabilità ambientale.

Il modello produttivo del Gruppo De'Longhi è basato su quattro stabilimenti situati in Italia, Romania e Cina per la produzione e assemblaggio del prodotto finito, la cui attività copre oltre il 60% del venduto, e su un insieme di partner qualificati, gli "*Original Equipment Manufacturer*" che si occupano dello sviluppo, produzione e commercializzazione di prodotti, soprattutto macchine da caffè. Nel caso in cui il Gruppo non fosse più in grado di mantenere o rinnovare gli accordi con tali partner, potrebbero verificarsi impatti sui risultati economici e sulla situazione patrimoniale consolidati.

Per ulteriori dettagli sui rischi legati alla catena di fornitura e sulle relative modalità di gestione, si rimanda a quanto riportato in corrispondenza del paragrafo "Fattori di rischio per il Gruppo De'Longhi" al punto 8 (Rischi connessi alla produzione, all'andamento dei costi delle materie prime e ai rapporti con i fornitori). Per quanto riguarda le misure di mitigazione e le modalità di gestione dei rischi relativi alle tematiche di gestione della catena di fornitura, si faccia altresì riferimento a quanto riportato nella tabella "I principali rischi legati ai temi non finanziari e modalità di gestione" in Nota metodologica.

Modello di gestione e organizzazione

La gestione della catena di fornitura avviene in collaborazione tra la Direzione *Supply Chain*, la funzione *Quality* e la funzione Acquisti, con lo scopo di assicurare innanzitutto il rispetto degli *standard* di qualità previsti dagli *standard* aziendali e dei parametri economici di acquisto, nonché determinati requisiti di carattere ambientale e relativi a corrette pratiche di lavoro, e assicurare la continuità del business.

Per i fornitori di prodotti finiti, l'attività di valutazione delle esigenze di acquisto è condotta da tre uffici divisi per categoria di prodotto e vicinanza geografica della produzione: in Italia, per l'area caffè e stiro; in Regno Unito, per i prodotti "*motor-driven*"; a Hong Kong per l'area *comfort*. Tale assetto permette di rispondere alle peculiarità dei mercati in maniera efficace e veloce.

Per i componenti funzionali alle produzioni europee, invece, la gestione dei materiali - in termini di quantità e logistica - è affidata a due *team* della Direzione *Supply Chain*, uno in Italia e uno in Romania. Negli stabilimenti cinesi, invece, la gestione dei materiali è presidiata direttamente da parte dei responsabili degli stabilimenti, con il supporto dei tre uffici acquisti divisi per categoria di prodotto.

Periodicamente la funzione *Quality* conduce *audit* volti a indagare la qualità dei prodotti finiti, nonché *audit* per assicurare il rispetto dei diritti umani e dei valori e principi riportati nel Codice Etico relativi alle pratiche di lavoro. Gli *audit* sociali, vengono condotti presso i fornitori degli stabilimenti cinesi, in accordo allo standard internazionale SA 8000 (*Social Accountability*). Nello specifico, gli *audit*, effettuati con cadenza biennale sia per la fase di qualifica iniziale che per il successivo monitoraggio periodico, consentono di indagare una molteplicità di aspetti diversi, quali ad esempio libertà di associazione e contrattazione collettiva, orario di lavoro, condizioni di lavoro, salute e sicurezza, lavoro minorile, lavoro forzato, discriminazione, formazione del personale. Le informazioni raccolte, le azioni correttive e i relativi *follow-up* vengono poi registrati in un apposito sistema che monitora gli aggiornamenti e gli impegni da parte dei fornitori.

La qualità dei prodotti viene invece valutata secondo un insieme di altri indicatori specifici:

1. **Technical Factory Audit (TFA):** 1. misura l'efficacia del sistema qualità e dei processi dei fornitori. Questa tipologia di *audit* viene effettuata annualmente, sia per la qualifica iniziale che per la successiva sorveglianza periodica dei fornitori. Come già rilevato, all'interno della *checklist* utilizzata per questa tipologia di *audit*, da marzo 2019 sarà inserita una sezione dedicata agli aspetti ambientali.
2. **Quality Evaluation (QE):** 2. misura la qualità di prodotto, attraverso un campionamento su base statistica di ogni singolo lotto.
3. **On Time Delivery (OTD):** 3. misura il tempo di spedizione impiegato dal fornitore e, in particolare, la differenza tra la data di consegna stabilita e quella effettiva.
4. **Order Fill Rate (OFR):** 4. misura la capacità del fornitore di rifornire l'intera quantità di merce richiesta dal Gruppo.

Le valutazioni di qualità dei prodotti compongono un **vendor rate**, i cui risultati sono utilizzati per classificare i *partner* in *preferred*, *approved*, *probation* ed *exit plan* e valutare conseguentemente le modalità e l'intensità delle collaborazioni future.

Infine, con riferimento all'ottimizzazione logistica, si è conclusa nel corso del 2017 la creazione di un *hub* in Olanda, completando il progetto di accentramento dei processi logistici iniziato nel 2016 con il primo *hub* in Italia. L'*hub* olandese rifornisce attualmente il Benelux, la Francia e i Paesi Scandinavi e lungo il 2018 la sua attività è stata ulteriormente estesa alla Germania. Nel 2018 il sistema logistico di Gruppo ha attuato una riorganizzazione di alcuni *hub*, dovuta a fenomeni emergenziali di origine esogena: l'*hub* statunitense ha visti raddoppiati i propri volumi, in concomitanza con l'incremento delle transazioni in entrata dovute ai nuovi imminenti dazi doganali imposti alle importazioni dalla Cina.

Politiche praticate e obiettivi

Sebbene non sia presente una politica formalizzata a livello di Gruppo, il Codice Etico regola i rapporti con i fornitori in una specifica sezione, i quali devono essere condotti nel rispetto delle Leggi e dei Regolamenti applicabili nonché dei Principi Generali definiti nello stesso Codice. Inoltre, i processi di selezione dei fornitori devono essere basati su un obiettivo confronto competitivo in termini di qualità, prezzo, garanzie di esecuzione e assistenza evitando ogni forma di favoritismo o discriminazione. Si sottolinea altresì che gli stessi fornitori, nell'intrattenere qualsiasi tipo di rapporto con il Gruppo, sono chiamati al pieno rispetto delle disposizioni di legge e del Codice. I fornitori del Gruppo devono assicurare ai propri dipendenti condizioni di lavoro basate sul rispetto dei diritti umani fondamentali, delle Convenzioni internazionali, delle leggi vigenti. Infine, i fornitori sono tenuti a trasmettere ai propri subfornitori il Codice Etico aggiornato.

La Direzione *Supply Chain* e la funzione Qualità sono impegnate nello sviluppo di rapporti duraturi con i fornitori, pur aumentando la ridondanza per assicurare un'alta velocità di risposta alla produzione. Nell'ambito logistico, il Gruppo intende impegnarsi nella costruzione di un network diretto e semplificato privilegiando le consegne dirette.

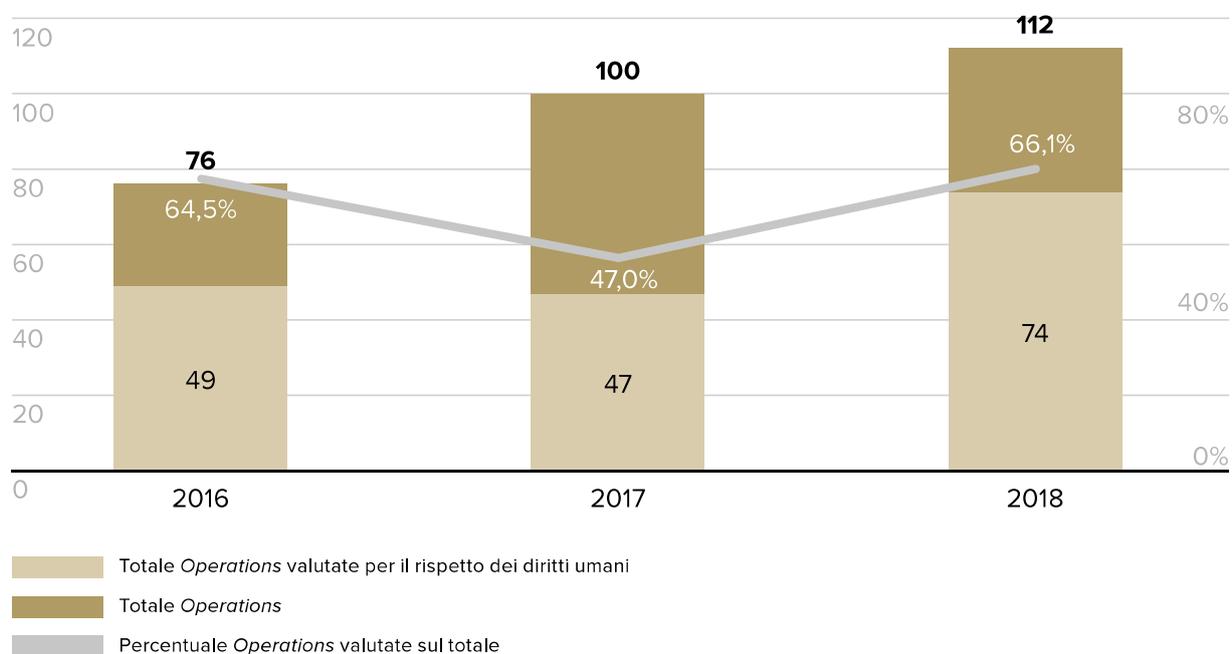
A partire da marzo 2019 verrà applicata anche una valutazione degli aspetti ambientali dei fornitori, attraverso una specifica *checklist* che sarà inserita all'interno degli *audit* di qualità di sistema e di processo e verterà su tematiche relative alla *compliance* ambientale, sistemi di gestione adottati ed eventuali requisiti ambientali interconnessi con l'attività di business e gli impatti da essa generati.

Numeri chiave

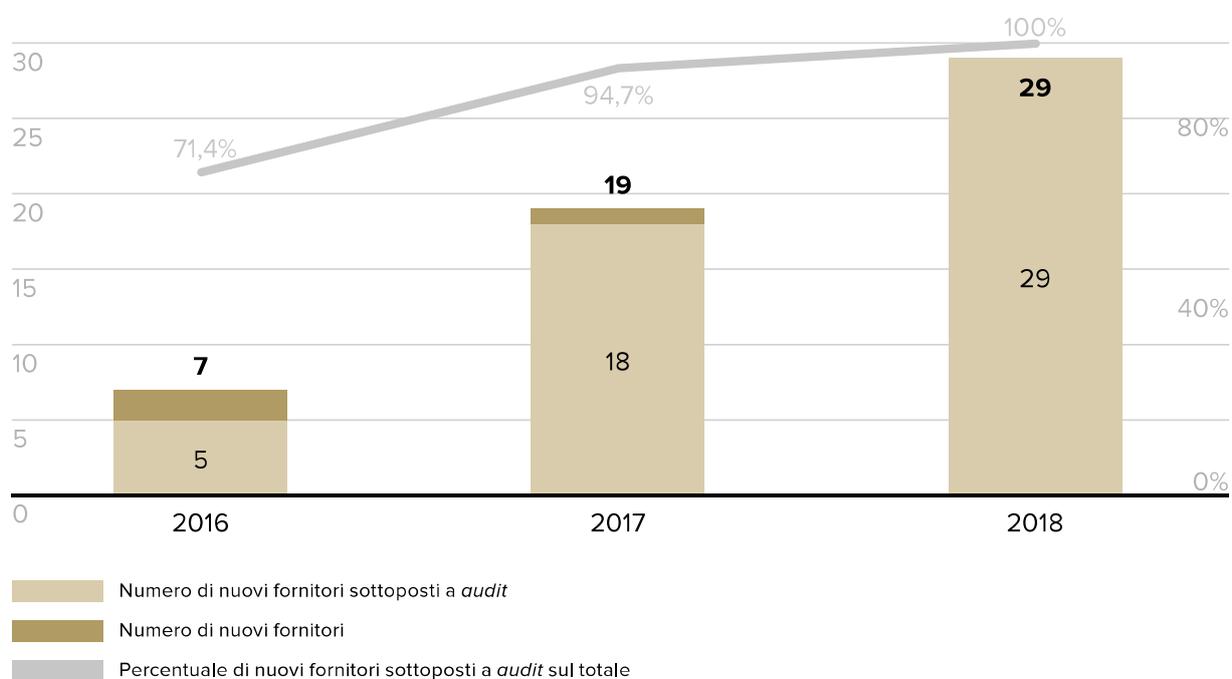
Nel corso del 2018, la totalità dei nuovi fornitori è stata sottoposta a una valutazione secondo criteri sociali, in linea con quanto previsto dallo *standard SA 8000*. Ad oggi, si segnala che nessun *audit SCOC (Social Accountability Code of Conduct)* ha portato ad un risultato "zero tolerance", e quindi ad un'interruzione del rapporto col fornitore in questione.

Durante l'anno, infine, sono stati condotti complessivamente 74 *audit* per verificare il rispetto dei diritti umani presso 73 fornitori e 1 sito del Gruppo, circa il 66% delle Operations del Gruppo, dato in crescita rispetto all'anno precedente.

Numero e percentuale di *Operations* oggetto di valutazione sui diritti umani



Nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali



Mitigazione degli impatti ambientali

Scenario e rischi

Il cambiamento climatico e le sue conseguenze comportano da parte delle aziende una gestione oculata e responsabile delle emissioni climalteranti. Le principali emissioni del Gruppo provengono dalle attività dei processi produttivi.

La normativa in ambito ambientale, in continuo aggiornamento e integrazione, rappresenta inoltre un aspetto da non sottovalutare in termini di gestione del business e degli impatti che questa può avere su di esso.

Per i dettagli in merito ai rischi di natura ambientale e alle relative modalità di gestione adottate, si rimanda a quanto riportato in corrispondenza del paragrafo “Fattori di rischio per il Gruppo De’Longhi” ai punti 15 (Rischi connessi all’evoluzione del quadro normativo, in particolare in materia di tutela ambientale) e 16 (rischi relativi ad eventuali danni ambientali).

Per quanto riguarda le misure di mitigazione e le modalità di gestione dei rischi relativi alle tematiche ambientali, si faccia altresì riferimento a quanto riportato nella tabella “I principali rischi legati ai temi non finanziari e modalità di gestione” in Nota metodologica.

Modello di gestione e organizzazione

A livello di Gruppo, gli aspetti ambientali sono gestiti dalla Direzione *Operation & Technology* insieme alla funzione Qualità. Nello specifico, per i siti produttivi di Mignagola e Cluj è operativo un sistema di gestione ambientale certificato ISO14001. Per questi stabilimenti, il Gruppo ha svolto un’analisi ambientale che ha permesso di definire azioni per mitigare gli impatti ambientali, guardando all’intero processo produttivo.

In particolare, presso lo stabilimento di Mignagola sono attualmente funzionanti dei pannelli fotovoltaici che permettono l’autoproduzione di parte dell’energia elettrica, pari al 7% del totale consumato; l’intero sistema di illuminazione inoltre è stato sostituito con lampade a led che, a parità di prestazione, hanno permesso di ridurre i consumi. L’attività di sostituzione delle lampade è stata avviata ed è in fase di completamento anche presso lo stabilimento di Cluj le cui linee di produzione sono state equipaggiate con macchine per lo stampaggio della plastica elettriche che permettono di ridurre notevolmente i consumi di energia rispetto alle macchine tradizionali.

Tale tecnologia è stata adottata anche presso gli stabilimenti cinesi del Gruppo dove circa un quarto del parco macchine per lo stampaggio della plastica tradizionali è stato sostituito con presse di tipo elettrico che permettono un consumo medio di energia minore di circa il 25% rispetto a quelle pneumatiche; inoltre, in entrambi i siti produttivi cinesi il sistema di illuminazione delle linee di assemblaggio, del magazzino e dell’area esterna è stato sostituito con lampade led.

Infine, durante l’anno, è stato implementato un piano di *energy saving*, che, attraverso l’installazione di misuratori di consumo permette di monitorare in maniera puntuale e continua i consumi di energia elettrica e di individuare le aree e le mansioni più energivore. Il piano, completamente operativo nel 2019, permetterà di ottenere una mappatura dei consumi delle diverse aree e di implementare, di conseguenza, azioni di miglioramento.

Nel corso degli anni, inoltre, sono state condotte un insieme di iniziative puntuali, promosse a livello centrale e locale dalle funzioni di R&D, finalizzate alla riduzione dell’impatto ambientale dei propri prodotti durante il loro utilizzo da parte dei consumatori. Tali iniziative, in particolare, sono state rivolte all’efficientamento energetico e alla massimizzazione della durabilità dei prodotti, nonché alla semplificazione del processo di pulizia dei componenti (vedasi paragrafo “Qualità ed innovazione di prodotto”).

Infine, negli ultimi anni, sono stati avviati alcuni progetti puntuali per il **recupero dei sottoprodotti del processo produttivo**, favorendo l'economia circolare. Ad esempio, presso gli stabilimenti di Mignagola e Dongguan, una parte degli scarti di produzione derivanti dall'attività di stampaggio della plastica vengono ora reimmessi nel ciclo produttivo con conseguente risparmio delle materie prime in ingresso e riduzione dei rifiuti da smaltire. Gli scarti derivanti dalla lavorazione dei materiali ferrosi, invece, vengono venduti come materia prima, mentre, quelli relativi a materiali quali la carta, il cartone e il *nylon* vengono avviati ad attività di recupero.

Nel corso del 2018, in particolare, il Gruppo ha proseguito e avviato alcune attività di analisi e di efficientamento e **riduzione dei materiali utilizzati per il packaging dei prodotti**, che hanno permesso di ottenere risultati molto soddisfacenti in termini sia ambientali sia economici, con la riduzione dei costi per l'approvvigionamento di tali materie. Relativamente alle scatole di cartone utilizzate per i robot da cucina e le impastatrici planetarie, ad esempio, è stata avviata un'attività di ridimensionamento che ha permesso, per alcune categorie di prodotto, di ottenere dei miglioramenti dell'ordine dell'8% in termini di riduzione del volume. Inoltre, attualmente sono in fase di studio alcune soluzioni di riduzione del materiale plastico all'interno del packaging utilizzato per i prodotti finiti sia per le macchine da caffè che per i prodotti a marchio Braun.

Presso gli stabilimenti cinesi, invece, per la movimentazione interna della merce, vengono utilizzati imballi prodotti utilizzando materiale di scarto derivante dalla produzione con particolare riferimento alla pallettizzazione del prodotto finito e a reparti plastica stampati all'interno dello stabilimento. Inoltre, è stato implementato un software che permette di ottimizzare il carico dei container riducendo così i costi ambientali legati al trasporto di ogni singolo prodotto.

Nello stabilimento in Romania, presso il quale è operativa da diversi anni la funzione di *Packaging Engineering*, sono stati sviluppati nuovi design che hanno permesso di ottimizzare gli imballi di prodotto finito nonché i costi logistici. Ad esempio per alcune categorie di prodotto tali miglioramenti sono stati particolarmente significativi portando il numero di scatole per pallet da 24 a 60 con conseguente beneficio in termini di riduzione dei costi di trasporto per prodotto, sia economici che ambientali. Durante l'anno, inoltre, è stato lanciato un progetto di standardizzazione degli imballi di cartone utilizzati all'interno del sito produttivo con l'obiettivo di ridurre i consumi di materiale. A partire dal 2018, infine, anche presso lo stabilimento cinese di Dongguan è operativa la funzione di *Packaging Engineering*.

Politiche praticate e obiettivi

La Politica ambientale, estesa ai siti produttivi di Mignagola e Cluj e al sito di Kenwood, sostiene il rispetto di tutte le normative vigenti e l'impegno progressivo per il miglioramento delle prestazioni ambientali, l'ottimizzazione dei consumi di risorse ed energia, la riduzione o, qualora possibile l'abbattimento, di ogni forma di inquinamento e l'implementazione di tecnologie e processi per minimizzare i rischi legati all'ambiente.

Non risulta attualmente formalizzata una politica ambientale a livello di Gruppo, sebbene, come definito in una sezione dedicata del Codice Etico, ogni attività è ispirata al principio della salvaguardia dell'ambiente e della salute pubblica nel rispetto delle specifiche normative. Il Gruppo infatti, consapevole degli effetti delle proprie attività sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività, programma le proprie attività ricercando un equilibrio tra iniziative economiche ed esigenze ambientali, anche nel rispetto delle generazioni future. Tale impegno fa in modo che progetti, processi, metodologie e materiali tengano conto dello sviluppo della ricerca scientifica e delle migliori esperienze in materia ambientale, allo scopo di rispettare il territorio, prevenire l'inquinamento e tutelare ambiente e paesaggio.

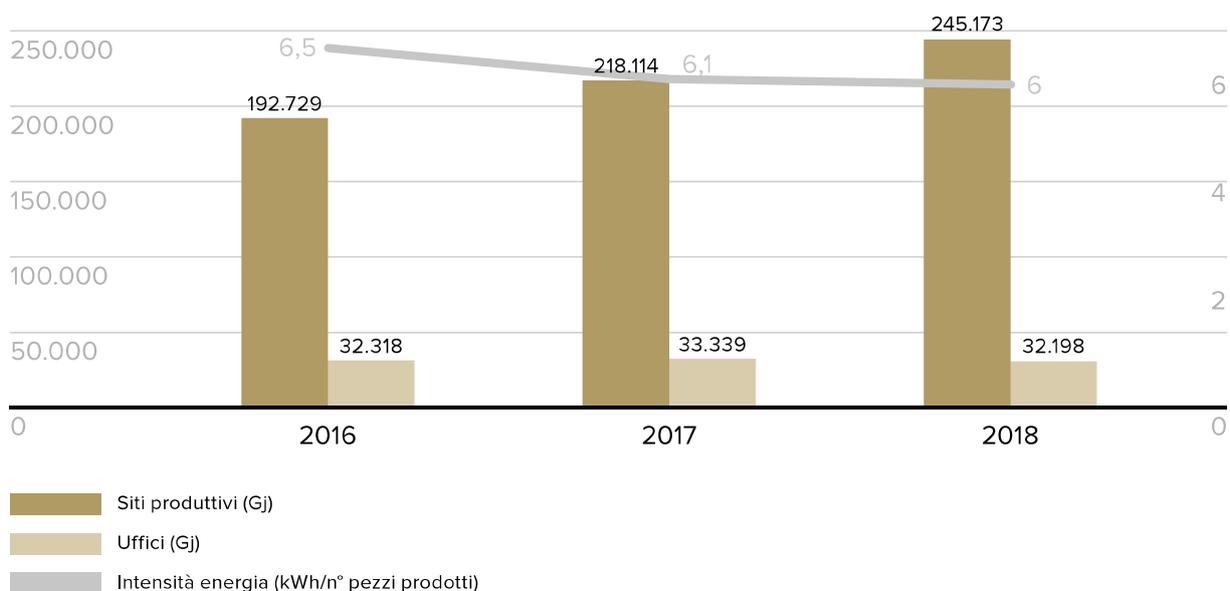
Numeri chiave

Nel 2018, in relazione ai maggiori volumi produttivi, i consumi totali di energia risultano in aumento del 9,7% rispetto all'anno precedente in linea con l'andamento organico dell'attività (380.431 GJ nel 2018 rispetto a 346.834 GJ nel 2017). Il rapporto tra consumi diretti, per il riscaldamento e il trasporto, e quelli indiretti, ossia i consumi di energia elettrica, legati al teleriscaldamento e al raffrescamento, è pressoché costante nel triennio di rendicontazione.

Consumi energetici	um	Siti produttivi			Uffici			Gruppo De'Longhi		
		2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Consumi diretti da fonti non rinnovabili										
Benzina	GJ	2.550	2.385	2.801	14.521	14.392	14.664	17.072	16.776	17.465
Gasolio	GJ	6.506	6.121	6.885	26.509	23.598	23.374	33.015	29.719	30.259
Gas naturale	GJ	29.001	39.846	45.230	5.171	4.281	5.498	34.172	44.126	50.728
GPL	GJ	394	585	523	66	113	133	461	698	657
Olio combustibile	GJ	-	-	-	204	205	205	204	205	205
Totale	GJ	38.451	48.936	55.440	46.473	42.588	43.875	84.924	91.524	99.314
Consumi diretti da fonti rinnovabili										
En. elettrica prodotta da rinnovabili e consumata	GJ	3.482	3.811	3.709	38	45	37	3.521	3.856	3.746
Totale consumi diretti	GJ	41.934	52.747	59.148	46.511	42.633	43.911	88.445	95.381	103.060
Consumi indiretti										
Energia elettrica	GJ	192.729	218.114	245.173	28.350	29.087	29.082	221.079	247.202	274.256
Teleriscaldamento	GJ	-	-	-	3.427	3.698	2.718	3.427	3.698	2.718
Raffrescamento	GJ	-	-	-	540	554	398	540	554	398
Totale consumi indiretti	GJ	192.729	218.114	245.173	32.318	33.339	32.198	225.047	251.453	277.372
Consumi totali	GJ	234.663	270.862	304.322	78.829	75.972	76.110	313.492	346.834	380.431

Nel corso del triennio 2016 - 2018, presso gli stabilimenti del Gruppo sono stati prodotti rispettivamente 11,6, 12,3 e 5,5 GJ di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili, poi ceduti alla rete nazionale. Si segnala che in relazione ai consumi di energia elettrica degli uffici di Ariete durante l'anno è avvenuto un cambio di metodologia di misurazione.

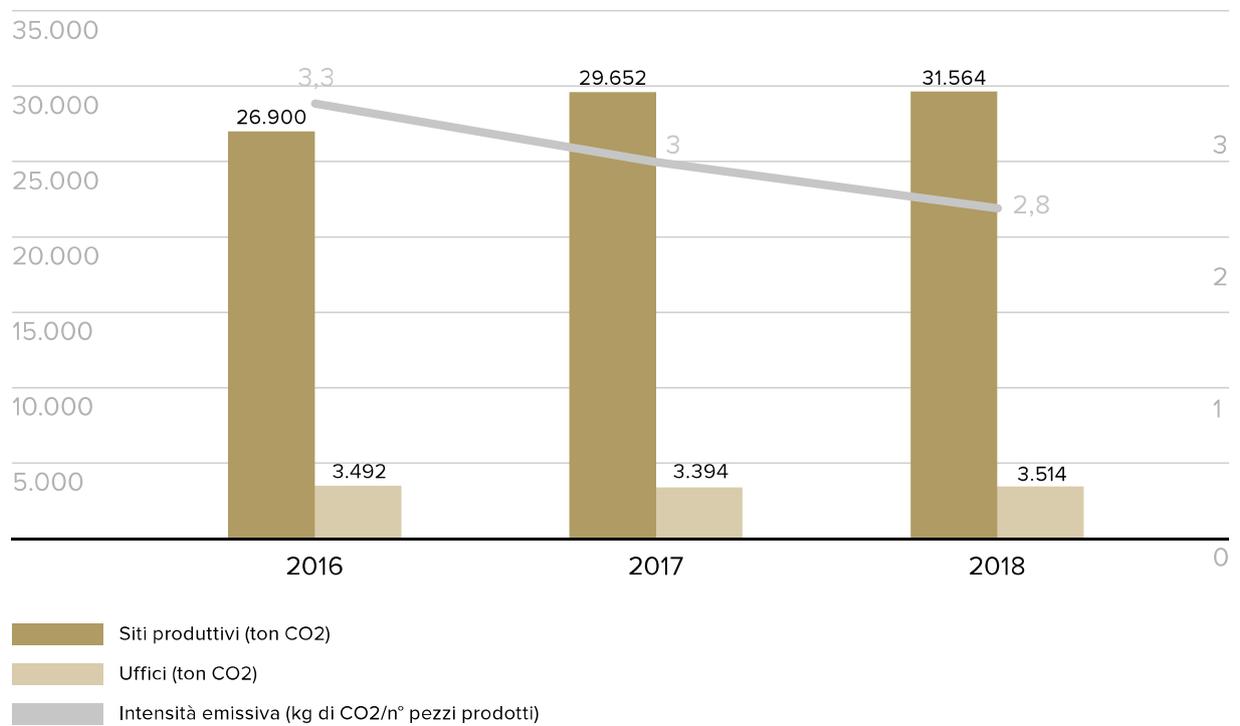
Per pezzo prodotto si registra invece una riduzione dei consumi indiretti di energia elettrica, i quali sono passati da 6,1 kWh per pezzo prodotto nel 2017 a 6,0 kWh per pezzo prodotto nel 2018 (-1,7% circa), a conferma dell'efficacia delle azioni di efficientamento energetico avviate ed implementate dal Gruppo in questi anni.



Nel 2018, le emissioni complessive di CO2 ammontano a 41.482 tonnellate, in aumento (+6,4%) rispetto al 2017, anno in cui il valore registrato è stato pari a 38.991 (considerando le emissioni di CO2 indirette calcolate con il metodo "Location Based"). Coerentemente con l'andamento dei consumi di energia, si può constatare come le emissioni di CO2 siano dovute principalmente ai consumi di energia elettrica, che incidono per circa l'85% sul valore complessivo di emissioni di CO2 a livello di Gruppo.

Emissioni [ton CO2]	Siti produttivi			Uffici			Gruppo De'Longhi		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Dirette	2.311	2.891	3.276	3.324	3.054	3.127	5.635	5.944	6.403
Indirette – Location Based	26.900	29.652	31.564	3.492	3.394	3.514	30.392	33.045	35.078
Indirette – Market Based	28.888	32.833	36.057	4.423	4.301	4.322	33.311	37.134	40.379
TOT (Dirette + Indirette – Location Based)	29.211	32.543	34.840	6.816	6.448	6.642	36.027	38.991	41.482
TOT (Dirette + Indirette – Market Based)	31.199	35.724	39.333	7.747	7.355	7.449	38.947	43.079	46.783

Confrontando le emissioni di CO2 Scopo 2 per pezzo prodotto, si può notare una riduzione del 6,6% circa rispetto al precedente esercizio, passando da 3,0 kg di CO2 per pezzo prodotto nel 2017 a 2,8 kg di CO2 per pezzo prodotto nel 2018.



Nota metodologica

Il perimetro e lo standard di rendicontazione

Il perimetro di rendicontazione, coerentemente con quanto richiesto dal Decreto, coincide con quello del Bilancio Consolidato, ovvero include le società consolidate integralmente per la reportistica finanziaria con riferimento alle *Continuing Operations*, se non diversamente specificato. L'anno di rendicontazione cui si riferiscono le informazioni e i dati inseriti nella presente sezione è il 2018.

Lo standard di rendicontazione adottato dal Gruppo per la redazione della propria DNF sono i GRI *Sustainability Reporting Standards* (di seguito anche GRI Standards), pubblicati nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative. In particolare, secondo quanto previsto dallo Standard GRI 101: Foundation, paragrafo 3, all'interno della presente Dichiarazione Non Finanziaria si è fatto riferimento ai Reporting Standard elencati nella "Tabella di raccordo tra i temi materiali De'Longhi e i GRI Standards", sotto riportata ("GRI-referenced" claim).

Il processo di individuazione dei temi rilevanti

In coerenza con le richieste del D.Lgs. 254/2016 e s.m.i., il presente documento fornisce una descrizione delle *performance* quali-quantitative di carattere non-finanziario del Gruppo De'Longhi per un insieme di temi rilevanti per il Gruppo e per i suoi *stakeholder*.

Il Gruppo De'Longhi ha realizzato un processo di analisi di materialità così come previsto dallo Standard GRI 101 – Foundation e dalle *Disclosure* GRI 102-46 e 102-47 per individuare i temi rilevanti in base all'importanza degli impatti economici, ambientali e sociali generati dalle proprie attività e alla loro influenza sulle valutazioni e le decisioni degli *stakeholder* del Gruppo, sui quali focalizzare la DNF 2018.

Le analisi realizzate per individuare i temi rilevanti per il Gruppo sono le seguenti:

- analisi dei *trend* di sostenibilità per il settore: mappatura dei principali aspetti non finanziari rendicontati dai principali *peers* del Gruppo;
- analisi delle pressioni di settore: mappatura degli aspetti non finanziari evidenziati come rilevanti per il settore *retail* attraverso un'analisi delle pubblicazioni di alcune organizzazioni internazionali, quali ad esempio GRI, RobecoSam, SASB, Dow Jones Sustainability Indexes;
- analisi delle priorità aziendali: attraverso interviste al *management* e l'analisi dei principali documenti aziendali, quali ad esempio Codice Etico, Codice di comportamento, Modello 231.

L'insieme dei risultati di queste analisi ha condotto alla definizione degli aspetti non finanziari maggiormente rilevanti e necessari ad assicurare la comprensione delle attività aziendali, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto da essa prodotta e, pertanto, oggetto di rendicontazione all'interno della Dichiarazione non finanziaria del Gruppo De'Longhi. Nello specifico, sono stati maggiormente valorizzati quei temi che meglio esprimono le aspettative degli *stakeholder* con un significativo grado di dipendenza nei confronti del Gruppo e con un'elevata capacità di influenzare le strategie aziendali. Le tematiche così identificate sono state, successivamente, valutate e integrate dal *management* aziendale in funzione delle priorità e degli obiettivi strategici.

Di seguito, per ogni area del D.Lgs. 254/16, si riportano i temi rilevanti oggetto di rendicontazione nella presente Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario. Per una maggiore chiarezza espositiva e per facilitare il confronto tra gli aspetti dei GRI Standards, i temi materiali e gli ambiti di intervento del Decreto si riporta di seguito la matrice di correlazione, integrata con il perimetro dell'aspetto ed eventuali limitazioni.

Tabella di raccordo tra i temi materiali De'Longhi e i GRI Standards ²

Ambito D.Lgs. 254	Macro Aree	Temi Materiali	Aspetti GRI	Perimetro dell'aspetto		Limitazioni di rendicontazione sul perimetro	
				Interno	Esterno	Interno	Esterno
Lotta alla corruzione	Etica e compliance	<i>Compliance</i>	GRI 205 - Anticorruzione	Gruppo	-	-	-
			GRI 206 - Comportamento anticoncorrenziale	Gruppo	-	-	-
Gestione delle risorse umane	Gestione del personale	Attrazione e mantenimento dei talenti	GRI 102-8 - Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	Gruppo	-	-	-
			GRI 404 - Formazione e istruzione	Gruppo	-	-	-
			GRI 405 – Diversità e pari opportunità	Gruppo	-	-	-
Diritti umani		Salute e sicurezza dei lavoratori	GRI 403 - Salute e sicurezza sul lavoro	Gruppo	Fornitori, <i>Contact Center</i>	-	Rendicontazione non estesa ai <i>Contact Center</i>
		Diritti umani	GRI 406 - Non discriminazione	Gruppo	Fornitori	-	Rendicontazione non estesa ai fornitori
Aspetti sociali	Qualità e innovazione di prodotto	Sicurezza di prodotto	GRI 416 - Salute e sicurezza dei consumatori	Gruppo	Fornitori OEM	-	-
		Etichettatura di prodotto	GRI 417 – Marketing ed etichettatura dei prodotti	Gruppo	Fornitori OEM	-	-
Aspetti ambientali		Innovazione di prodotto	-	Gruppo	-	-	-
		Design eco - friendly	-	Gruppo	-	-	-
Aspetti sociali	Relazione con i consumatori	Utilizzo dei dati dei consumatori	GRI 418 – <i>Privacy</i> del cliente	Gruppo	<i>Contact Center</i>	-	-
		Efficienza di distribuzione del <i>network</i>	-	Gruppo	-	-	-
		Servizi post vendita	-	Gruppo	<i>Contact Center</i>	-	-
Aspetti sociali	Gestione della catena di fornitura	Gestione dei rischi lungo la catena di fornitura	GRI 412 - Valutazioni sui diritti umani	Gruppo	Fornitori	-	-
			GRI 414 - Valutazione dei fornitori su aspetti sociali	Gruppo	Fornitori	-	-
Aspetti ambientali	Mitigazione degli impatti ambientali	Gestione delle emissioni e lotta al cambiamento climatico	GRI 302 – Energia	Gruppo	-	-	-
			GRI 305 - Emissioni	Gruppo	Fornitori, <i>Contact Center</i>	-	Rendicontazione non estesa ai fornitori e ai <i>Contact Center</i>

² Oltre ai 13 temi riportati in tabella, sono state oggetto di analisi anche le seguenti tematiche non risultate materiali: Diversità del *Board*, Sicurezza delle informazioni e protezione dei brevetti, Tassazione responsabile, Investimenti locali, Creazione di posti di lavoro a livello locale, Gestione dei rifiuti, *Welfare*, Formazione e sviluppo delle *soft skill*, Promozione di stili di vita sostenibili, Riciclabilità di prodotto e gestione del fine vita, Durabilità di prodotto, *Packaging*.

Con riferimento ai temi esplicitamente indicati nel D.Lgs 254/2016, si segnala che non sono risultati rilevanti dall'analisi di materialità i consumi idrici, il dialogo con le parti sociali e le convenzioni di organizzazioni internazionali e sovranazionali. Pertanto tali temi non sono oggetto di rendicontazione nel presente documento.

I principali rischi legati ai temi non finanziari e modalità di gestione

In riferimento ai possibili rischi, subiti e generati, connessi ai temi che il Gruppo De'Longhi ha identificato come "materiali", in tabella si riportano, per ogni area del D.Lgs. 254/16, i principali rischi associati e le relative modalità di gestione.

Ambito D.Lgs. 254	Principali rischi	Strumenti di gestione dei rischi
Lotta alla corruzione	<ul style="list-style-type: none"> • Rischi connessi alla responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, in particolare in riferimento al D. Lgs. 231/2001 che ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano uno specifico regime di responsabilità a carico degli enti per alcune tipologie di reati. • Rischi legati ai rapporti di natura commerciale che il Gruppo ha intrattenuto, e intrattiene tuttora, con parti correlate. • Rischio reputazionale 	<ul style="list-style-type: none"> • Codice Etico di Gruppo • Modello Organizzativo e di Gestione ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 • Ambiente di controllo interno del Gruppo a presidio della <i>compliance</i> normativa • <i>Corporate Governance Guidelines</i> • Procedura diretta a disciplinare l'operatività del Gruppo con le Parti Correlate
Gestione delle risorse umane Diritti umani	<ul style="list-style-type: none"> • Rischi connessi al management e alla gestione delle risorse umane, in particolare in relazione alla capacità del Gruppo di attirare, sviluppare, motivare, trattenere e responsabilizzare personale dotato delle necessarie attitudini, valori, competenze professionali specialistiche e/o manageriali, in relazione all'evoluzione delle necessità del Gruppo. • Per quanto riguarda la piattaforma cinese, inoltre, esistono alcuni rischi connessi all'elevato turnover del personale produttivo cinese. • Rischi legati a possibili casi di discriminazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Codice Etico di Gruppo • Modello Organizzativo e di Gestione ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 • Ambiente di controllo interno del Gruppo a presidio della <i>compliance</i> normativa • Modello organizzativo affine alla OHSAS 18001 • In relazione agli stabilimenti europei Politica per la sicurezza e la salute dei lavoratori • Politica di remunerazione del CDA e dei dirigenti con responsabilità strategiche • Processo di valutazione delle <i>performance</i> • Procedura di gestione degli <i>MBO</i> • <i>Survey</i> con i dipendenti • In relazione agli stabilimenti cinesi: sistemi di incentivazione volti alla fidelizzazione del personale, investimenti nella formazione e sviluppo delle risorse interne più qualificate ed un miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro all'interno dei diversi stabilimenti
Aspetti sociali Aspetti ambientali	<p>Qualità e innovazione di prodotto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rischi connessi alla capacità del Gruppo De'Longhi di continuare a realizzare innovazioni di prodotto • Rischi connessi ai Brevetti e ai Marchi • Rischi connessi alla qualità dei prodotti e alla responsabilità da prodotto in particolare in relazione al rispetto degli standard qualitativi previsti dalle differenti normative vigenti nelle diverse giurisdizioni in cui il Gruppo opera • Rischi connessi all'evoluzione del quadro normativo, in particolare in materia di tutela ambientale con particolare rilievo alle norme in materia di sicurezza e consumo energetico degli apparecchi elettrici per uso domestico, sui prodotti difettosi, sul periodo minimo di garanzia, sulla riciclabilità e sulla compatibilità ambientale. 	<ul style="list-style-type: none"> • Codice Etico di Gruppo • Sistema di Qualità certificato secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2015 • Modello di gestione della sicurezza alimentare • Politica di Qualità • Procedure NPD • Presidio sulla qualità attraverso <i>audit</i> • Monitoraggio costante dell'evoluzione normativa • Registrazione di marchi e brevetti relativi a prodotti

Ambito D.Lgs. 254	Principali rischi	Strumenti di gestione dei rischi
Aspetti sociali	<p>Relazione con i consumatori</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rischi connessi alle dimensioni del magazzino e alla tempestività delle spedizioni; In particolare, nel caso in cui il Gruppo non disponesse di un'adeguata quantità di prodotti potrebbe incorrere nel rischio di non soddisfare adeguatamente e tempestivamente la relativa domanda da parte della propria clientela. Ulteriore rischio è dato da possibili inefficienze nella gestione della supply chain che potrebbero incidere sull'adeguatezza del servizio reso ai clienti. • Rischi relativi ai sistemi informativi: in particolare in relazione agli eventi che possono minacciare la continuità di erogazione dei servizi e l'integrità dei dati 	<ul style="list-style-type: none"> • Codice Etico di Gruppo • Modello Organizzativo e di Gestione ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 • Ambiente di controllo interno del Gruppo a presidio della compliance normativa e legislazione vigente • <i>Policy</i> GDPR (include politica di conservazione dei dati e procedura gestione <i>data breach</i>) • Formazione ai dipendenti in merito ai temi di sicurezza informatica e <i>privacy</i> • Presenza di strutture dedicate al monitoraggio continuo del livello di soddisfazione dei clienti
Aspetti sociali Diritti umani	<p>Gestione della catena di fornitura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rischi connessi ai rapporti con fornitori in particolare in relazione all'affidabilità degli stessi in termini di qualità dei prodotti fabbricati, delle loro prestazioni in termini logistici e di tempestività delle rispettive consegne e in relazione dei loro rapporti con il personale dipendente • Rischio di dipendenza da fornitore unico per alcune tipologie di componentistica per produzioni strategiche 	<ul style="list-style-type: none"> • Codice Etico di Gruppo • Modello Organizzativo e di Gestione ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 • Procedura diretta a disciplinare l'operatività del Gruppo con le Parti Correlate • Presidio sulle tematiche sociali attraverso <i>audit</i>
Aspetti ambientali	<ul style="list-style-type: none"> • Rischi relativi ad eventuali danni ambientali: la produzione industriale svolta dal Gruppo con i propri stabilimenti ed impianti potrebbe, in talune ipotesi di guasti o rotture gravi a detti impianti, determinare danni a terzi, incidenti o danni ambientali. 	<ul style="list-style-type: none"> • Codice Etico di Gruppo • In relazione agli stabilimenti europei: sistema di Gestione Ambientale ai sensi della norma UNI EN ISO 14001:2015 • Ambiente di controllo interno del Gruppo a presidio della <i>compliance</i> normativa • Politica per ambientale estesa ai siti produttivi di Mignagola e Cluj e al sito di Kenwood

Il processo di reporting e le metodologie di calcolo

La definizione dei contenuti della DNF 2018 ha coinvolto tutte le funzioni aziendali rilevanti e responsabili per gli aspetti trattati nella sezione.

Di seguito sono riportate le principali metodologie di calcolo utilizzate:

- **l'indice di frequenza degli infortuni** è il rapporto fra numero totale di infortuni e il numero totale di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.000 e sono esclusi dal calcolo del tasso di infortunio gli infortuni in itinere;
- **l'indice di gravità** è il rapporto tra il numero totale di giornate di lavoro perse per infortunio e il numero totale di ore lavorabili, moltiplicato per 1.000;
- **le giornate di lavoro perse** rappresentano i giorni di calendario persi per infortunio a partire dal giorno seguente l'infortunio;
- **il tasso di assenteismo** è il rapporto percentuale tra i giorni di assenza (per incapacità al lavoro) nel periodo di rendicontazione e il numero totale dei giorni lavorabili nello stesso periodo;
- **il first time quality (FTQ) indicator** è il rapporto percentuale tra i prodotti che non hanno mostrato difettosità funzionali o estetiche sul totale della produzione dell'anno;
- **il service call rate (SCR)** è il rapporto percentuale tra le macchine riparate nel primo anno di garanzia e il totale dei prodotti venduti nell'anno. Tale indicatore viene calcolato trimestralmente su una base mobile di 12 mesi;
- **il first time fix (FTF) indicator** è il rapporto percentuale tra i prodotti riparati che non hanno avuto necessità di nuovi interventi di assistenza nei sei mesi successivi e il totale dei prodotti riparati;
- **le emissioni di gas serra** sono state calcolate secondo i principi indicati negli standard internazionali ISO 14064-1. In particolare, si noti che l'unico gas serra considerato è stato l'anidride carbonica (CO₂). L'energia autoprodotta da fonti rinnovabili non è rientrata all'interno del calcolo di emissioni di gas a effetto serra in quanto considerate ad emissioni di gas serra nulle.

I fattori di emissione utilizzati per il calcolo delle emissioni di CO₂ sono stati determinati nel seguente modo:

Emissioni dirette (Scopo 1): le emissioni legate al consumo di gas naturale e *diesel* per il riscaldamento e alla benzina, *diesel* e GPL per la flotta aziendale sono state determinate utilizzando come fattori di emissione quelli riportati nella Tabella dei parametri standard nazionali, pubblicata dal Ministero Italiano per l'Ambiente, per gli anni 2016, 2017 e 2018.

Emissioni indirette (Scopo 2): le emissioni indirette corrispondono ai consumi di energia elettrica e ai consumi legati al teleriscaldamento; le emissioni legate ai consumi di energia elettrica sono state calcolate secondo l'approccio *location based* e *market based*. Per il calcolo delle emissioni *location based* sono stati utilizzati i fattori, per ciascun Paese, presenti nella *Tabella 49 - Principali indicatori socio-economici ed energetici*, pubblicata da Terna nella sezione Confronti Internazionali, che hanno come fonte Enerdata e disponibili nella loro versione più recente in riferimento all'anno 2016, utilizzati per il calcolo delle emissioni indirette 2018. I fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni indirette legate ai consumi energetici 2017 – 2016, invece, provengono dalla precedente versione della *Tabella 49 - Principali indicatori socio-economici ed energetici* e riferita al 2015 in quanto la versione più aggiornata al momento del calcolo (Ciclo di *reporting* 2017). Nel caso in cui un paese non fosse presente nella lista all'interno della Tabella di cui sopra, si è proceduto ad associare il fattore di emissione del continente. Nel caso di uffici riferiti a più paesi è stato utilizzato, in maniera conservativa, il fattore di emissione più alto tra quelli dei paesi rappresentati.

Per il calcolo delle emissioni *market based* sono stati utilizzati, dove disponibili, i *residual mix* riportati nel documento “*European Residual Mixes*”, pubblicato da ABI e disponibile per gli anni 2016-2017. Per America e Canada è stato utilizzato un *residual mix* medio per NERC Region calcolato sulla base dei *residual mix* riportati all'interno del documento *Green-e Energy Residual Mix Emissions Rates* disponibile per gli anni 2016-2017-2018. Per i paesi per i quali non è risultato disponibile alcun *residual mix* si è utilizzato, in maniera conservativa, il fattore di emissione *location based* riportato nella Tabella di Terna di cui sopra.

Le emissioni legate al teleriscaldamento sono state calcolate utilizzando i fattori di emissione riportati nelle tabelle del Defra disponibili per il triennio 2016-2017-2018.

GRI Content Index

GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Nota	Omission
GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2016				
Profilo dell'organizzazione				
102-1	Nome dell'organizzazione	Copertina		
102-2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	45-46		
102-3	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	Retro copertina		
102-4	Paesi nei quali opera l'organizzazione,	162-163		
102-5	Assetto proprietario e forma legale	45		
102-6	Mercati serviti	12-14; 18-20		
102-7	Dimensione dell'organizzazione	8-9; 45-46; 54-55		
102-8	Informazioni sui dipendenti e altre tipologie di lavoratori	54-55		
102-9	Descrizione della <i>supply chain</i> (n. fornitori, volumi e mercati di approvvigionamento)	45-46		
102-10	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura, nell'assetto proprietario e nella <i>supply chain</i> avvenuti nel periodo di rendicontazione	14-16; 162-163		
102-11	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	78-79		
102-12	Iniziative esterne		Nel corso dell'anno di rendicontazione, il Gruppo De'Longhi non ha partecipato o sottoscritto alcuna iniziativa promossa da <i>stakeholder</i> esterni	
102-13	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali	47		
Governance				
102-18	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo. Comitanti coinvolti nelle decisioni su tematiche economiche, ambientali e sociali	4-5		
Stakeholder engagement				
102-40	Elenco di gruppi di <i>stakeholder</i> con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	46-47		

GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Nota	Omission
GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2016				
102-42	Principi per identificare e selezionare i principali <i>stakeholder</i> con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	46-47		
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	46-47		
102-44	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche in riferimento a quanto indicato nella relazione	46-47		
Pratiche di reporting				
102-45	Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato e di quelle non comprese nella relazione sulla responsabilità sociale	75		
102-46	Definizione dei contenuti del Report e dei confini dei temi	76-78		
102-47	Elenco dei temi materiali	77		
102-48	Spiegazione degli effetti di qualunque modifica di informazioni inserite nelle relazioni precedenti e le motivazioni di tali modifiche	80-81		
102-49	Cambiamenti significativi di obiettivo e perimetro	75		
102-50	Periodo a cui si riferisce la relazione sulla responsabilità sociale	77		
102-51	Data di pubblicazione della relazione sulla responsabilità sociale più recente		La DNF 2017 è stata pubblicata nel marzo 2018	
102-52	Periodicità di rendicontazione	75		
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sulla relazione sulla responsabilità sociale e i suoi contenuti			
102-55	Tabella esplicativa dei contenuti della relazione	83-86		
102-56	Politiche e pratiche di verifica esterna della relazione sulla responsabilità sociale	178		

GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Omission
MATERIAL TOPICS			
ANTICORRUZIONE			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-78	
103-2	Informazioni generali sull'approccio di gestione e relative caratteristiche	48-50; 78-79	
GRI 205: Anticorruzione 2016			
205-2	Comunicazione e formazione riguardo a politiche e procedure sull'anticorruzione (punti b, c, e)	50	
205-3	Incidenti di corruzione e azioni intraprese	50	
COMPORTEMENTO ANTI CONCORRENZIALE			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-78	
103-2	Informazioni generali sull'approccio di gestione e relative caratteristiche	48-50; 78-79	
GRI 206: Comportamento anti concorrenziale 2016			
206-1	Azioni legali per comportamento anti concorrenziale, anti-trust e pratiche monopolistiche	50	
INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE			
ENERGIA			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-78	
103-2	Informazioni generali sull'approccio di gestione e relative caratteristiche	71-74; 78-79	
GRI 302: Energia 2016			
302-1	Consumi energetici all'interno dell'organizzazione	73	
302-3	Intensità energetica	74	
EMISSIONI			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-78	
103-2	Informazioni generali sull'approccio di gestione e relative caratteristiche	71-75; 78-79	
GRI 305: Emissioni 2016			
305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scopo 1)	74	
305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (Scopo 2)	74	
305-4	Intensità di emissione di gas ad effetto serra	75	
INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE			
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-78	
103-2	Informazioni generali sull'approccio di gestione e relative caratteristiche	51-58; 78-79	

GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Omission
GRI 403: Salute e Sicurezza sul lavoro 2016			
403-2	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, suddivisi per area geografica e per genere	57-58	
FORMAZIONE E ISTRUZIONE			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-78	
103-2	Informazioni generali sull'approccio di gestione e relative caratteristiche	56-57; 78-79	
GRI 404: Formazione e Istruzione 2016			
404-1	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per categoria di lavoratori e genere	57	
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-78	
103-2	Informazioni generali sull'approccio di gestione e relative caratteristiche	51-57; 78-79	
GRI 405: Diversità e Pari opportunità 2016			
405-1	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti in base a genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	56-57	
NON DISCRIMINAZIONE			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-78	
103-2	Informazioni generali sull'approccio di gestione e relative caratteristiche	51-58; 78-79	
GRI 406: Non discriminazione 2016			
406-1	Numero totale di episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	58	
VALUTAZIONE SUI DIRITTI UMANI			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-78	
103-2	Informazioni generali sull'approccio di gestione e relative caratteristiche	59; 67-70; 78-79	
GRI 412: Valutazione sui diritti umani 2016			
412-1	Attività che sono state valutate secondo i diritti umani o che hanno impattato sui diritti umani	59; 69-70	
VALUTAZIONE DEI FORNITORI PER IMPATTI SOCIALI			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-78	
103-2	Informazioni generali sull'approccio di gestione e relative caratteristiche	67-70; 78-79	
GRI 414: Valutazione dei fornitori per impatti sulla società 2016			
414-1	Nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali	69-70	

GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Omission
SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-78	
103-2	Informazioni generali sull'approccio di gestione e relative caratteristiche	59-62; 78-79	
GRI 416: Salute e Sicurezza dei consumatori 2016			
416-1	Valutazioni degli impatti dei prodotti e servizi su salute e sicurezza	62	
MARKETING ED ETICHETTATURA DEI PRODOTTI			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-78	
103-2	Informazioni generali sull'approccio di gestione e relative caratteristiche	59-67; 78-79	
GRI 417: Marketing ed Etichettatura dei prodotti 2016			
417-1	Requisiti per le informazioni e l'etichettatura dei prodotti	60	
417-2	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi	62	
417-3	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le attività di <i>marketing</i> , incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	67	
PRIVACY DEL CLIENTE			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-78	
103-2	Informazioni generali sull'approccio di gestione e relative caratteristiche	65-67; 78-79	
GRI 418: Privacy del cliente 2016			
418-1	Reclami motivati relativi a breccie nella <i>privacy</i> del cliente o perdita di dati del cliente	67	
NOT GRI DISCLOSURE			
SERVIZIO POST VENDITA			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-78	
103-2	Informazioni generali sull'approccio di gestione e relative caratteristiche	65-67; 78-79	
	<i>First time fix (FTF) indicator</i>	67	
	Tempo medio di assistenza tecnica	67	