

Introduzione

La presente Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF) del Gruppo De' Longhi è stata redatta in conformità con quanto sancito dagli articoli 3 e 4 del D. Lgs. n. 254/2016. Attraverso quest'ultimo, il legislatore italiano ha recepito nell'ordinamento statale le previsioni della Direttiva Barnier (direttiva 2014/95/UE), concernente l'obbligo per le grandi organizzazioni di interesse pubblico di comunicare le informazioni di carattere non finanziario.

In adempimento agli obblighi legislativi appena descritti, la DNF 2023 di De' Longhi individua e illustra un insieme di temi rilevanti per il Gruppo e per i suoi stakeholder. Le informazioni relative agli argomenti appena citati sono incluse nel presente documento, il cui intento consiste nel descrivere i rischi, le politiche, le pratiche, gli obiettivi, il formato organizzativo e i principali indicatori di performance inerenti ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione attiva e passiva. Tale modalità di rendicontazione garantisce la trasparenza da parte dell'azienda nei confronti dei propri stakeholder relativamente ai temi di carattere non finanziario più rilevanti. Inoltre, si segnala che il 30 dicembre 2018, con l'entrata in vigore della Legge di Bilancio n.145/2018 è stato introdotto il paragrafo 1073, che ha modificato il D. Lgs. 254/2016: in aggiunta ai rischi collegati all'attività aziendale, il legislatore ha previsto che le aziende coinvolte siano tenute a indicare anche le modalità di gestione di questi ultimi.

Il presente documento, giunto alla settima pubblicazione, si riferisce al periodo di rendicontazione che decorre dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023; al contempo il documento fornisce al lettore gli strumenti per un raffronto con i dati relativi agli esercizi 2021 e 2022. Infine, si segnala che il processo di identificazione degli impatti rilevanti e dei conseguenti temi materiali, introdotto dai GRI Standards 2021, è descritto in Nota Metodologica.

Inoltre, il presente documento recepisce le raccomandazioni che annualmente vengono fornite dall'*European Securities and Markets Authority* (ESMA), che per il corrente anno di rendicontazione sono state pubblicate il 25 ottobre 2023. Per il reporting non-finanziario, tali raccomandazioni si concentrano su tre ambiti prioritari: Tassonomia europea; obiettivi, azioni e progressi relativi al cambiamento climatico; e informazioni relative alle emissioni Scope 3.

Per quanto riguarda la Tassonomia europea, si rimanda al paragrafo "La Tassonomia europea", all'interno del quale sono rendicontate in dettaglio le informative qualitative e quantitative riferite ai tre KPI e agli obiettivi ambientali di cui al Regolamento. All'interno del capitolo "Mitigazione degli impatti ambientali" è invece presente una disamina di dettaglio delle performance del Gruppo relativamente ai cambiamenti climatici: il testo riporta le azioni implementate e i progressi in quest'ambito. Infine, pur senza farne disclosure, la Società monitora le proprie emissioni Scope 3 relative alle attività lungo l'intera value chain: per i futuri periodi di rendicontazione, verrà valutata l'opportunità di estendere l'informativa sul cambiamento climatico alle

emissioni indirette in linea con le prescrizioni della nuova direttiva di reporting.

Il 5 gennaio 2023 è entrata in vigore la nuova "*Corporate Sustainability Reporting Directive*" (CSRD): la norma - che sostituisce la "*Non Financial Reporting Directive*" (NFRD) recepita dal decreto legislativo 254/2016 nell'ordinamento italiano - richiederà, a partire dall'anno di rendicontazione 2024, a tutte le società quotate, di predisporre una rinnovata dichiarazione di sostenibilità. Tra le novità più rilevanti, la rendicontazione dovrà basarsi su un esercizio di "Doppia materialità" che individui gli impatti generati lungo le dimensioni ambientale e sociale della value chain, così come i rischi e le opportunità percepiti dal Gruppo. Il passaggio al nuovo quadro normativo comporterà la necessità di adottare i nuovi standard di rendicontazione "*European Sustainability Reporting Standards*" (ESRS), in sostituzione dei GRI Standards. Nel corso del 2023, De' Longhi ha avviato un percorso di adeguamento alle nuove richieste della Direttiva in vista del prossimo anno di reporting.

Descrizione del modello d'impresa

Si fornisce di seguito una breve descrizione riguardante il modello di business adottato dal Gruppo De' Longhi, al fine di fornire una panoramica generale che guidi il lettore nella comprensione delle informazioni riportate all'interno del documento e le relative tematiche inerenti all'ambito del Decreto Legislativo n.254/2016.

Il Gruppo De' Longhi, che verrà successivamente

identificato con i nomi di "Società" o "Gruppo", nasce nel 1974 ed è quotato dal 2001 sul mercato Euronext Milan, gestito dalla Borsa di Milano. La Società è tra i principali player globali nel settore dei piccoli elettrodomestici dedicati al mondo del caffè, della cucina, della climatizzazione e della cura della casa, distribuendo i suoi prodotti in più di 120 mercati nel mondo. Infine, è la holding di un portfolio di aziende sotto il cui controllo ricadono sette marchi: De' Longhi, Kenwood, Braun, Ariete, Eversys, Nutribullet, Magic Bullet (questi ultimi due appartenenti al Gruppo americano Capital Brands).

Il percorso di sostenibilità di De' Longhi

Il Gruppo De' Longhi ha costruito negli anni il proprio percorso di sostenibilità, con l'obiettivo di comprendere ed analizzare in modo sempre più approfondito il suo ruolo da un punto di vista economico, sociale ed ambientale, generando valore per l'azienda ed i propri stakeholder. Tale finalità è perseguita attraverso l'attuazione di azioni concrete, quali l'adozione di una strategia di sostenibilità, finalizzata a mitigare gli impatti generati e perfezionare le performance di sostenibilità, garantendo così una comunicazione trasparente, affidabile e costante.

Il 2023 si è rivelato per il Gruppo un anno di consolidamento rispetto ai cambiamenti attuati negli anni precedenti, in cui si era registrata una modifica nella composizione e gestione della propria governance di sostenibilità. Ad oggi gli organismi e le figure incaricati del perseguimento delle finalità di sostenibilità continuano ad essere:

- 1. Comitato controllo e rischi, corporate governance e sostenibilità:** operativo dal 2019, è un comitato endoconsiliare che svolge funzioni istruttorie, propositive e consultive in materia di sostenibilità;
- 2. Sustainability Steering Committee:** fondato nel

2019, è composto da una rappresentanza della direzione aziendale e da managers appartenenti a diversi dipartimenti aziendali. Avvalla e sostiene la strategia del Gruppo riguardo le tematiche di sostenibilità.

3. Group Sustainability Director.

L'anno 2023 ha rappresentato un'ulteriore ed importante tappa del cammino di sostenibilità del Gruppo De' Longhi. Infatti, durante l'anno di rendicontazione in analisi, la Società ha avviato i lavori per l'aggiornamento del precedente Piano di Sostenibilità (approvato a luglio 2022 dal Consiglio di Amministrazione). Tale Piano di Sostenibilità, così aggiornato, è stato integrato nel Medium Term Plan 2024-2026 (approvato dal Consiglio di Amministrazione nel corso della riunione del 18 gennaio 2024) continuando a rappresentarne uno dei key enablers.

La catena del valore

Design, qualità e funzionalità sono gli elementi comuni che caratterizzano i prodotti del Gruppo De' Longhi e che nel tempo lo hanno portato a essere riconosciuto in tutto il mondo come leader nei segmenti coffee, food preparation e comfort. La Società si impegna nel garantire ai propri consumatori standard elevati, applicando un approccio operativo che trae origine dalle attività di ricerca, sviluppo e progettazione condotte a livello di Gruppo. In coordinamento con le funzioni sopra citate, lavorano anche gli uffici del Marketing, Design e quelli tecnici di ciascuna linea di prodotto. In particolare, l'ufficio R&D opera in maniera trasversale, adottando un approccio focalizzato sulle business unit anziché sui singoli brand, al fine di garantire la coerenza nell'applicazione delle conoscenze in tutta la struttura aziendale. Infine, è attivo nella sede di Hong Kong un ufficio tecnico che si occupa sia di progetti di ricerca e sviluppo che di implementazione di partnership con fornitori locali.

Il Gruppo impiega un metodo operativo basato sul concetto "local for global", che si traduce nella creazione di hub di competenze specializzate nelle diverse linee di prodotti. Tale modalità operativa viene implementata all'interno dei sei stabilimenti produttivi localizzati in Italia, Svizzera, Romania e Cina,¹ i quali si concentrano su specifici segmenti di mercato e forniscono circa il 60% dei prodotti venduti.

Con l'obiettivo di acquistare le materie prime e i componenti semilavorati necessari per sostenere la realizzazione dei propri prodotti, il Gruppo instaura e mantiene relazioni con partner qualificati seguendo gli standard qualitativi definiti all'interno delle proprie politiche di acquisto, ovvero gli "Original Equipment Manufacturer" (di seguito anche "OEM").

In seguito alla fase di produzione, ogni prodotto realizzato procede alla fase di collaudo, durante la quale il Gruppo garantisce l'applicazione dei più elevati standard di sicurezza per ogni soluzione destinata al mercato. Questo processo viene gestito da team tecnici specializzati appartenenti alla funzione Qualità; questi, attraverso audit interni, conducono controlli di qualità specifici sui prodotti e sui loro fornitori. In particolare, per quanto riguarda gli audit presso i fornitori, la Società utilizza un sistema di valutazione dei fornitori (vendor rating) mediante l'uso di parametri appositamente identificati. Tali aspetti verranno approfonditi successivamente nel capitolo "Gestione della catena di fornitura".

Una volta certificato come idoneo alla vendita, il prodotto viene trasferito in appositi magazzini dislocati globalmente e che fungono da poli logistici strategici. Tali centri sono di proprietà del Gruppo e facilitano l'organizzazione delle operazioni logistiche e la consegna del prodotto in tutti i mercati serviti, così come agli stakeholder coinvolti nella rete commerciale di De' Longhi.

¹ Nel corso del 2023, sono state avviate le attività di messa in funzione di un nuovo stabilimento del Gruppo presso Satu Mare, in Romania. Pur essendo un asset già esistente, il sito al momento non svolge alcuna attività produttiva e pertanto non è stato inserito nel perimetro di rendicontazione, mentre diventerà rilevante a partire dal 2024.

In ultimo, la Società si impegna nel garantire il miglior servizio di vendita e assistenza post-vendita, offrendo supporto tecnico a coloro che acquistano un prodotto del Gruppo. Tale attività è svolta dal team Customer Care, che negli ultimi anni ha attuato azioni di miglioramento e ha adottato nuove tecnologie per rispondere alle esigenze riscontrate nel mercato.

Gli stakeholder del Gruppo

Il Gruppo De' Longhi riconosce che il successo di un'azienda si basa anche sulla capacità della stessa di generare valore per sé e per tutti i suoi stakeholder. La Società interagisce con questi ultimi secondo quanto descritto nel proprio Codice Etico, garantendo un ascolto attivo, una comunicazione trasparente e uno scambio di informazioni basato sui principi di correttezza, completezza e trasparenza. Al fine di armonizzare i propri processi decisionali e abbracciare al meglio i cambiamenti del mercato, De' Longhi si impegna ad ascoltare e comprendere i bisogni dei propri stakeholder, anticipando le aspettative di questi ultimi. In merito a ciò, il Gruppo continua a gestire e intrattenere le relazioni con i propri stakeholder, attivando i canali di comunicazione più efficaci e i coinvolgendo attivamente il management aziendale. Tali meccanismi nascono da un'analisi che ha preso in considerazione gli aspetti rilevanti ai temi della struttura aziendale, la catena del valore, le attività di business e quelle svolte oltre quest'ultimo, ma che comunque caratterizzano e si integrano nella realizzazione della mission aziendale. Di seguito vengono riportate le dieci categorie di stakeholder individuate, declinate sulla base delle relazioni in essere con il Gruppo e delle tipologie di interessi, aspettative ed esigenze che ne derivano:

Portatore di interesse	Canale di ascolto/comunicazione	Principali temi emersi
Associazioni di categoria	Assemblee, riunioni periodiche	Diritti dei consumatori, diritti dei lavoratori, performance ambientali
Azionisti	Documenti societari /Assemblee societarie/ Eventi	Performance economica, strategie di business
Comunità e ONG	Incontri periodici, sponsorship di iniziative specifiche	Sponsorizzazioni, impatto sociale, contributo al territorio, sensibilizzazione su problematiche specifiche
Consumatori	Questionari di soddisfazione, panel test, Contact Centers (canali voce, e-mail, chat e social), campagne pubblicitarie, eventi culinari, canale Youtube "How to"	Assistenza al cliente, sicurezza e qualità di prodotto, disponibilità del prodotto, feedback su facilità di utilizzo e soddisfazione del prodotto, privacy
Dipendenti	Employee Engagement Survey, colloqui annuali di valutazione delle performance, incontri periodici di condivisione dei risultati, intranet aziendale per l'accesso a informazioni sul Gruppo, houseorgan di Gruppo, nuovo HRMS	Chiarezza organizzativa, miglioramento gestione delle risorse da parte dei manager, 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	-	Riduzione delle emissioni e lotta al cambiamento climatico
Analisti finanziari e media	Interviste, incontri, road show, conferenze stampa	Performance economica, nuovi prodotti/servizi/modelli organizzativi, iniziative specifiche a sfondo sociale
Partner commerciali	Incontri commerciali, audit	Sicurezza e qualità di prodotto, flessibilità e capacità di adattamento rispetto alle richieste
Università/Centri di ricerca	Incontri dedicati, collaborazioni per vari progetti di ricerca	Ricerca ed acquisizione dei talenti, supporto alla ricerca

La Tassonomia dell'Unione Europea introdotta dal **Regolamento (UE) 2020/852** (di seguito indicato come "Regolamento"), adottato dalla Commissione Europea il 12 luglio 2020, rientra all'interno della strategia dell'UE per realizzare gli obiettivi del Green Deal Europeo e rendere l'Europa neutrale dal punto di vista climatico entro il 2050. Il Regolamento, che si applica a tutte le società obbligate a redigere una Dichiarazione di carattere Non Finanziario secondo quanto previsto dalla Direttiva 2014/95/UE fornisce un sistema unico di classificazione attraverso il quale si possono definire le attività economiche che **rispettano determinati criteri di ecosostenibilità**.

Nello specifico, il Regolamento distingue le attività economiche tra:

- **Ammissibili** (c.d. "eligible"): un'attività è ammissibile² se è elencata negli Atti Delegati del Regolamento in corrispondenza di uno o più dei sei obiettivi ambientali della Tassonomia. In particolare: mitigazione del cambiamento climatico, adattamento al cambiamento climatico, uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine, transizione verso un'economia circolare, prevenzione e controllo dell'inquinamento, protezione e ripristino della biodiversità e degli eco-sistemi. Se ammissibile, l'attività ha il potenziale di contribuire in modo sostanziale all'obiettivo di riferimento;
- **Allineate** (c.d. "aligned"): un'attività economica è allineata se, oltre ad essere ammissibile, è svolta nel rispetto:
 - **dei criteri di vaglio tecnico definiti dalla Commissione Europea**. In particolare, l'attività economica deve apportare un **contributo**

sostanziale a uno degli obiettivi ambientali definiti nell'art. 9 dello stesso Regolamento e **non deve arrecare un danno significativo (Do No Significant Harm - DNSH)** ad alcuno degli altri obiettivi ambientali sopraccitati;

- **è svolta nel rispetto delle garanzie minime di salvaguardia**, cioè i presidi implementati dal Gruppo per garantire il rispetto dei diritti umani e delle norme internazionali nella gestione della propria organizzazione e lungo la catena di fornitura.

Da quando è entrato in vigore nel 2020, il Regolamento ha subito diverse integrazioni che hanno progressivamente incluso nuovi settori e attività.

Nel 2021, la Commissione Europea ha approvato il cosiddetto *Climate Delegated Act*,³ che disciplina i primi due obiettivi in ambito climatico: **mitigazione dei cambiamenti climatici** e **adattamento ai cambiamenti climatici**. Il *Climate Delegated Act* è già stato integrato due volte. Dapprima, il *Complementary Delegated Act*⁴ ha incluso nel perimetro della Tassonomia anche i settori del gas e del nucleare. Successivamente, con la pubblicazione del Regolamento Delegato (UE) 2023/2485 nel 2023, sono stati apportate ulteriori integrazioni al *Climate Delegated Act*, sia in termini di nuove attività economiche, sia in termini di criteri di vaglio tecnico.

L'ultima estensione del Regolamento è rappresentata dall'*Environmental Delegated Act*,⁵ approvato a giugno del 2023, il quale elenca le attività che contribuiscono agli **obiettivi ambientali al di fuori del clima**, ovvero: uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine, transizione verso

un'economia circolare, prevenzione e riduzione dell'inquinamento, protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi.

Il 2024 segna il terzo anno di applicazione del Regolamento: per l'anno di rendicontazione 2023, in linea con quello precedente, le aziende soggette all'obbligo di pubblicazione di una Dichiarazione Non Finanziaria, come il Gruppo De' Longhi, sono tenute a comunicare la quota di attività ammissibili e allineate in termini di **fatturato**, spese in conto capitale (**CapEx**) e spese operative (**OpEx**) per quanto riguarda **le attività relative ai primi due obiettivi** in ambito climatico. Con riferimento all'*Environmental Delegated Act*, invece, per questo primo anno di applicazione, il Regolamento richiede alle imprese non finanziarie di comunicare solamente la quota ammissibile dei tre KPI sopra citati.

Nei successivi paragrafi viene riportato come il Gruppo ha valutato la conformità al Regolamento e il prospetto con i KPI quantitativi richiesti.

Trattandosi di una normativa in costante aggiornamento, tutti i criteri e le assunzioni effettuate e inserite in questo paragrafo sono basate sulle informazioni e sui requisiti attualmente disponibili, che potrebbero essere soggetti a future revisioni.

Le analisi svolte

Alla luce delle novità normative sopra elencate e legate principalmente alla pubblicazione dell'*Environmental Delegated Act*, il Gruppo De' Longhi ha aggiornato l'analisi delle proprie attività revenue-generating al fine di identificare quali, secondo la Tassonomia

2 Attività economica ammissibile alla tassonomia: un'attività economica descritta negli atti delegati adottati a norma dell'articolo 10, paragrafo 3, dell'articolo 11, paragrafo 3, dell'articolo 12, paragrafo 2, dell'articolo 13, paragrafo 2, dell'articolo 14, paragrafo 2, e dell'articolo 15, paragrafo 2, del regolamento (UE) 2020/852, indipendentemente dal fatto che tale attività economica soddisfi uno o tutti i criteri di vaglio tecnico stabiliti in tali atti delegati.

3 Regolamento Delegato (UE) 2021/2139

4 Regolamento Delegato (UE) 2022/1214

5 Regolamento Delegato (UE) 2023/2486, adottato il 27 giugno 2023 ed entrato in vigore dal 1° gennaio 2024.

europea, possono essere classificate come ammissibili, ovvero potenzialmente in grado di contribuire in maniera sostanziale ai sei obiettivi ambientali. Tale analisi ha portato ad individuare l'attività economica **"1.2 - Fabbricazione di apparecchiature elettriche ed elettroniche"** dell'obiettivo "Transizione verso un'economia circolare" come affine a quella del proprio core business. La descrizione di tale attività fa peraltro esplicito riferimento al codice NACE (*Nomenclature statistique des activités économiques dans la Communauté européenne*) "C27: Fabbricazione di apparecchiature elettriche", che coincide al codice NACE del Gruppo De' Longhi.

In aggiunta, sulla base dell'allegato 1 del Regolamento Delegato (UE) 2021/2178, par. 1.1.2.2 punto (c) e 1.1.3.2 punto (c),⁶ relativi a investimenti e spese legati all'acquisto di output da attività economiche ammissibili e a singole misure che consentono alle attività di mantenere basse emissioni di carbonio, con riferimento agli investimenti sostenuti per il rinnovo della flotta aziendale il Gruppo ha identificato come ammissibile l'attività **"6.5 - Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri"**, legata all'obiettivo "Mitigazione del cambiamento climatico". Di seguito sono descritti i passaggi metodologici che sono stati effettuati per **valutare l'allineamento** di tale attività.

Come riportato sopra, per l'anno di rendicontazione 2023 l'analisi dell'allineamento riguarda solamente le attività elencate nel Climate Delegated Act e relative all'**obiettivo climatico**. L'analisi di allineamento delle attività presenti nell'Environmental Delegated Act verrà svolta a partire dal prossimo anno di rendicontazione.

Attività 6.5 Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri - Valutazione dell'allineamento

Per quanto riguarda gli investimenti effettuati dal Gruppo nell'anno di rendicontazione 2023, l'analisi ha riguardato il punto **"6.5 Trasporto mediante**

moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri" del Climate Delegated Act:

- **Criteri di contributo sostanziale alla mitigazione dei cambiamenti climatici:** la valutazione è stata effettuata per stabilire se la singola attività economica identificata contribuisca in modo sostanziale al raggiungimento dell'obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici sulla base di specifici parametri quantitativi e/o qualitativi, esplicitati nei punti a) e b) definiti dal Regolamento;
- **Do Not Significant Harm (DNSH):** per poter essere allineati ai DNSH la norma richiede la conformità ai seguenti criteri:
 - *Adattamento ai cambiamenti climatici:* secondo i criteri elencati nell'Allegato A, l'organizzazione deve svolgere un'analisi volta a identificare e valutare i rischi climatici fisici che impattano sull'attività, e basata su una specifica procedura definita nell'Atto Delegato;
 - *Transizione verso un'economia circolare:* i criteri enunciati richiedono che i veicoli siano riutilizzabili o riciclabili per almeno l'85% del peso e che siano in atto misure per la gestione dei rifiuti sia nella fase di utilizzo (manutenzione) che a fine vita della flotta;
 - *Prevenzione e riduzione dell'inquinamento:* i criteri enunciati richiedono che i veicoli:
 - siano conformi ai requisiti della più recente fase applicabile dell'omologazione Euro 6 per le emissioni dei veicoli leggeri stabilita in conformità del regolamento (CE) n. 715/2007;
 - rispettino le soglie di emissione per i veicoli leggeri di cui alla tabella 2 dell'allegato della direttiva 2009/33/CE⁷ del Parlamento europeo e del Consiglio;
 - siano dotati di pneumatici conformi ai

requisiti relativi al rumore esterno di rotolamento della classe popolata più elevata e al coefficiente di resistenza al rotolamento nelle due classi popolate più elevate come stabilito dal Regolamento (UE) 2020/740 (per i veicoli stradali delle categorie M e N);

- siano conformi al Regolamento (UE) 540/2014⁸ del Parlamento europeo e del Consiglio;

- **Garanzie minime di salvaguardia:** i criteri dettagliati nel Regolamento si riferiscono alle pratiche delle organizzazioni volte ad assicurare la conformità alle linee guida OCSE per le imprese multinazionali e ai Principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, nonché ai principi e ai diritti sanciti dalle otto convenzioni fondamentali citate nella dichiarazione dell'ILO sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro e dalla Carta internazionale dei diritti dell'uomo.

Dall'analisi condotta è emerso che una quota parte degli investimenti operati dal Gruppo risulta allineata ai criteri di contributo sostanziale elencati dal Climate Delegated Act, in quanto una parte delle autovetture, classificate come M1 (Veicoli destinati al trasporto di persone, aventi al massimo 8 posti a sedere oltre al sedile del conducente) e N1 (Veicoli destinati al trasporto di merci, aventi massa massima non superiore a 3,5t), riportano emissioni specifiche inferiori a 50 gCO₂/km.

Tuttavia, la granularità dei dati disponibili non raggiunge un livello di dettaglio sufficiente per permettere una completa valutazione della conformità ai criteri precedentemente delineati relativi ai DNSH. Per questi motivi, adottando un approccio conservativo e prudenziale, il Gruppo ritiene l'attività non allineata ai criteri DNSH nell'anno di rendicontazione 2023.

Per quanto riguarda le garanzie minime di salvaguardia, il Gruppo De' Longhi pone grande

⁶ Sono relative all'acquisto di prodotti derivanti da attività economiche allineate alla tassonomia e a singole misure che consentono alle attività obiettivo di raggiungere basse emissioni di carbonio o di conseguire riduzioni dei gas a effetto serra, in particolare le attività elencate all'allegato I, punti da 7.3 a 7.6, dell'atto delegato sul clima, nonché altre attività economiche elencate negli atti delegati adottati in applicazione dell'articolo 10, paragrafo 3, dell'articolo 11, paragrafo 3, dell'articolo 12, paragrafo 2, dell'articolo 13, paragrafo 2, dell'articolo 14, paragrafo 2, e dell'articolo 15, paragrafo 2, del regolamento (UE) 2020/852, purché tali misure siano attuate e rese operative entro 18 mesi.

⁷ Direttiva 2009/33/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2009, relativa alla promozione di veicoli puliti e a basso consumo energetico nel trasporto su strada.

⁸ Regolamento (UE) 540/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 aprile 2014, relativo al livello sonoro dei veicoli a motore e i dispositivi silenziatori di sostituzione.

attenzione alle tematiche riguardanti gli interessi del consumatore, la corruzione, la concorrenza, la fiscalità e il rispetto dei diritti umani. In riferimento a questo ultimo aspetto, il Gruppo si impegna a garantire l'attuazione di un business etico e conforme alle diverse normative applicabili in tutti i paesi in cui opera, svolgendo le proprie attività secondo i principi contenuti nel Codice Etico di Gruppo, la cui adozione è stata estesa dal 2022 a tutti i propri fornitori. A tale documento si aggiungono le *"Responsible sourcing guideline"*, che definiscono i criteri di valutazione del rischio associato a tutti i nuovi fornitori attivati, consentendone il monitoraggio nel tempo. Inoltre, il Gruppo De' Longhi esegue periodiche procedure di audit sui fornitori di prodotti finiti, che permettono di monitorare numerosi aspetti di carattere sociale, come la libertà di associazione e contrattazione collettiva, l'orario e le condizioni di lavoro, la salute e la sicurezza, il lavoro minorile o forzato, la discriminazione e la formazione del personale. Per ulteriori approfondimenti si rimanda ai capitoli *"Etica e compliance"* e *"Gestione della catena di fornitura"*.

Particolare attenzione viene posta dal Gruppo ai temi relativi all'uguaglianza di genere, testimoniata dal lancio di programmi e iniziative specifiche in ambito DE&I (Diversity Equity and Inclusion). All'interno della sezione *"Politiche praticate e obiettivi"* del capitolo *"Gestione delle risorse umane"* è possibile trovare ulteriori approfondimenti sulle iniziative in corso e le indicazioni relative alla forza lavoro (si faccia riferimento alle Tabelle *"Composizione del personale"* e *"Composizione del CdA della Capogruppo"*).

Anche in ambito di tutela degli interessi del consumatore, concorrenza, anticorruzione e fiscalità, il Gruppo si impegna costantemente a prevenire e mitigare eventuali impatti negativi potenziali. Il Codice Etico del Gruppo ricopre un ruolo rilevante in tal senso, dedicando un'attenzione particolare al

consumatore e ai clienti, ai valori della concorrenza leale, alla condanna degli episodi di corruzione e al rispetto di leggi, regolamenti e provvedimenti delle Autorità Competenti in materia fiscale e tributaria. Per ulteriori approfondimenti si rimanda al capitolo *"Etica e compliance"*.

Nonostante quanto descritto sopra e in considerazione del fatto che, per quanto riguarda gli investimenti relativi all'attività in oggetto il perimetro di analisi deve prendere in considerazione le pratiche e procedure in essere presso il fornitore, il Gruppo, secondo un approccio conservativo e prudenziale, non ritiene sufficienti le attuali pratiche in essere per poter considerare l'attività allineata ai criteri di minimum safeguards.

Informazioni contestuali sul calcolo dei KPI

Come definito dagli Allegati del *Disclosure Delegated Act*,⁹ di seguito vengono riportate assunzioni e metodologie che sottendono ai calcoli dei KPI sulla base delle attività ritenute ammissibili e, eventualmente, allineate. Per ogni KPI, vengono riportate le modalità di calcolo, la sua composizione in relazione alle diverse attività della Tassonomia UE e il processo relativo alla sua quantificazione. In conformità a quanto stabilito dal Regolamento, la presente analisi non considera nel calcolo dei KPI le voci di ricavo e di costo generate da transazioni intercompany.

Per l'elaborazione dei tre KPI sono state coinvolte le strutture amministrativo-contabili del Gruppo, sia a livello di Headquarter che di singoli stabilimenti produttivi. Queste, sulla base delle indicazioni riportate nell'Allegato I del *Disclosure Delegated Act*, hanno proceduto all'identificazione delle voci contabili da associare ai diversi KPI (numeratore e denominatore), a partire dalle voci di bilancio consolidato.

Inoltre, ad oggi non sono stati elaborati dei piani di investimento che soddisfino i requisiti stabiliti dal punto 1.1.2.2 dell'Allegato I del *Disclosure Delegated Act* per la loro inclusione all'interno delle voci di CapEx e di OpEx. Per questa ragione, i due KPI non comprendono alcun elemento riconducibile a un piano volto a espandere le attività economiche allineate alla Tassonomia o a consentire alle attività economiche ammissibili di allinearsi alla Tassonomia.

Si segnala infine che, dal momento che dall'analisi svolta non risultano attività ammissibili con riferimento al *Complementary Delegated Act*, il presente documento non riporta le relative tabelle.

Turnover

Per il calcolo del denominatore, si è proceduto all'analisi del fatturato netto riportato in bilancio consolidato di De' Longhi per l'esercizio 2023 per un totale di M/Euro 3.043.086. Le voci incluse nel computo del denominatore sono quelle specificamente riferite alla vendita di beni e di servizi, al netto di sconti, IVA o qualsiasi altra imposta diretta, isolando in tal modo i ricavi derivanti dalla gestione caratteristica del Gruppo: nello specifico, la voce inclusa è riferita ai *"Ricavi da contratti con i clienti"*. Per il calcolo del numeratore, invece, si è proceduto scorpendo dal totale dei ricavi inclusi al denominatore i ricavi ottenuti dalla vendita di servizi IT a terzi e vendita di accessori, al netto di sconti, abbuoni, IVA e tasse aggiunte. Il turnover ammissibile generato dal Gruppo è associato all'attività 1.2 *Fabbricazione di apparecchiature elettriche ed elettroniche*.

CapEx

Per il calcolo del denominatore sono stati inclusi gli incrementi di valore presentati durante l'esercizio 2023 per tangible, intangible e right of use of asset (secondo IFRS 16), individuando il valore di M/Euro 136.338.

L'individuazione del numeratore è passata dall'analisi delle addition di asset incorse durante

l'esercizio: sono quindi stati identificati investimenti relativi ai punti (a)¹⁰ e (c)¹¹ per come definiti dal punto 1.1.2.2 dell'Allegato I del Disclosure Delegated Act. Nello specifico, per l'attività 1.2 *Fabbricazione di apparecchiature elettriche ed elettroniche* - riepilogativa delle attività del core business del Gruppo - gli investimenti in immobilizzazioni materiali, immateriali o diritti d'uso delle Società produttive sono stati ritenuti strumentali allo svolgimento delle attività di business, e quindi allocati interamente al numeratore, a eccezione della quota relativa a immobilizzazioni classificabili al punto (c) del Regolamento.

Con riferimento a tale punto, il Gruppo ha individuato investimenti relativi alla categoria "Diritto d'uso" e disciplinati dal principio contabile IFRS 16, con particolare riguardo all'attività 6.5 *Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri*. L'attività è riepilogativa degli investimenti in immobilizzazioni materiali (noleggio di automezzi) la cui quantificazione è stata ottenuta a partire da dati puntuali forniti dalle singole legal entity in perimetro di consolidamento.

Data l'assegnazione di tali voci al punto (c), per evitare double counting, le voci relative agli incrementi registrati per "Diritto d'uso" con riguardo a tale attività sono stati esclusi dal calcolo del numeratore di cui al punto (a), con riferimento all'attività 1.2 *Fabbricazione di apparecchiature elettriche ed elettroniche*.

OpEx

Per il calcolo del denominatore è stata eseguita un'analisi dei valori consolidati, individuando il valore di M/Euro 90.564 con riferimento alle categorie citate in normativa quali R&D non capitalizzata, Manutenzione e Leasing a breve termine, contabilizzate a conto economico.

Per l'individuazione del numeratore, è stata adottata una metodologia in linea con quella utilizzata per la

derivazione del KPI di CapEx. In particolare, le categorie di R&D e Leasing sono state considerate strumentali allo svolgimento delle attività del core business, in quanto rappresentative degli sviluppi di prodotto e degli spazi logistici utilizzati dalle Società del Gruppo per la distribuzione. La quota parte di queste categorie è stata interamente allocata al numeratore a partire da valori consolidati di Gruppo.

Metodologia di calcolo dei KPI (Accounting Policy)

Il Gruppo, dopo aver individuato le proprie attività ammissibili e aver valutato quali di esse fossero in linea con i criteri di allineamento, ha quindi provveduto al calcolo i tre KPI.

I paragrafi successivi presentano in dettaglio quanto previsto dagli Allegati del Disclosure Delegated Act, in termini di voci contabili relative ai KPI rendicontati.

Turnover

Il KPI di Turnover è stato calcolato come il rapporto fra la quota parte del fatturato netto derivante dalla prestazione di servizi legati ad attività identificate come ammissibili (numeratore) e il fatturato netto (denominatore). Il fatturato netto è definito come l'importo derivante dalla prestazione di servizi previa deduzione degli sconti sulle vendite e delle imposte sul valore aggiunto direttamente connessi al fatturato. Al fine di evitare ogni possibile double counting, le partite intercompany sono state elise e non concorrono alla determinazione del KPI. Di conseguenza, il denominatore del KPI corrisponde alla voce "Ricavi da contratti con clienti" presentata nella Nota 1 "Ricavi del bilancio consolidato del Gruppo", in linea con le disposizioni previste dallo IAS 1, par. 82(a), menzionato dal punto 1.1.1 dell'Allegato I del Disclosure Delegated Act.

CapEx

Per il calcolo del denominatore del KPI di CapEx, sono state considerate le addition incorse nel periodo di riferimento relative ad asset materiali (Investimenti in immobilizzazioni materiali), ad asset immateriali (Investimenti in immobilizzazioni immateriali) e Right of Use Assets (Investimenti in beni in leasing).

L'approccio utilizzato per l'estrazione dei dati si è basato sull'analisi della reportistica a livello consolidato. In linea con i principi contabili internazionali e con le disposizioni dell'Allegato I del Disclosure Delegated Act, il Gruppo ha considerato gli asset materiali contabilizzati secondo il principio contabile IAS 16, gli asset immateriali - escludendo il goodwill - contabilizzati secondo il principio contabile IAS 38, e i leasing contabilizzati secondo il principio contabile IFRS 16 - come da relazione finanziaria annuale consolidata.

OpEx

Per il calcolo del denominatore del KPI di OpEx, è stata svolta un'analisi puntuale sui valori consolidati gestionali del Gruppo, considerando la quota di costi rientranti specificamente nelle categorie indicate all'Allegato I del Disclosure Delegated Act.:

- Costi tecnici, che includono le spese non capitalizzate di R&D relative a progetti interni ed esterni;
- Costi per godimento beni di terzi, per cui sono state considerate tutte le voci relative ai leasing contabilizzati in Conto Economico, in quanto relative a esenzione da contabilizzazione secondo IFRS 16;
- Manutenzione di terzi, per cui sono considerati tutti i costi di manutenzione ordinaria a cespiti e misure di rinnovamento degli edifici.

10 Spese in conto capitale incluse nel denominatore che sono relative ad attivi o processi associati ad attività economiche allineate alla tassonomia.

11 Spese in conto capitale relative all'acquisto di prodotti derivanti da attività economiche allineate alla tassonomia e a singole misure che consentono alle attività obiettivo di raggiungere basse emissioni di carbonio o di conseguire riduzioni dei gas a effetto serra.

Esercizio Finanziario 2023	Anno		Criteri per il contributo sostanziale							Criteri per "non arrecare un danno significativo"							Quota di fatturato allineata (A.1.) o ammissibile (A.2.) alla tassonomia, Anno 2022 (18)	Categoria (attività abilitante) (19)	Categoria (attività di transizione) (20)
	Codice/i (2)	Fatturato assoluto (3)	Quota di spese fatturate, anno 2023 (4)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (5)	Adattamento ai cambiamenti climatici (6)	Acque e risorse marine (7)	Economia circolare (8)	Inquinamento (9)	Biodiversità ed ecosistemi (10)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (11)	Adattamento ai cambiamenti climatici (12)	Acque e risorse marine (13)	Economia circolare (14)	Inquinamento (15)	Biodiversità ed ecosistemi (16)	Garanzie minime di salvaguardia (17)			
A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																			
A.1 Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)																			
Fatturato delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)		-	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	No	No	No	No	No	No	No	0,00%		
di cui abilitanti			0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	No	No	No	No	No	No	No	0%	A	
di cui di transizione			0%	0%						No	No	No	No	No	No	No	0%		T
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)																			
Fabbricazione di apparecchiature elettriche ed elettroniche	CE 1.2	2.957.175,00	97,18%	N/AM	N/AM	N/AM	AM	N/AM	N/AM								0,00%		
Fabbricazione di dispositivi per l'efficienza energetica degli edifici	CCM 3.5	-	0,00%	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								4,06%		
Fatturato delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)		2.957.175,00	97,18%	0%	0%	0%	97,18%	0%	0%								4,06%		
Totale (A.1 + A.2)		2.957.175,00	97,18%	0%	0%	0%	97,18%	0%	0%								4,06%		
B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																			
Fatturato delle attività non ammissibili alla tassonomia (B)		85.911,00	2,82%																
Totale (A + B)		3.043.086,00	100,00%																

Quota di Fatturato/Fatturato totale

	Allineamento alla tassonomia per obiettivo	Ammissibilità alla tassonomia per obiettivo
CCM	0,00%	0,00%
CCA	0,00%	0,00%
WTR	0,00%	0,00%
CE	0,00%	97,18%
PPC	0,00%	0,00%
BIO	0,00%	0,00%

Quota di CapEx/CapEx totali

	Allineamento alla tassonomia per obiettivo	Ammissibilità alla tassonomia per obiettivo
CCM	0,00%	0,48%
CCA	0,00%	0,00%
WTR	0,00%	0,00%
CE	0,00%	62,80%
PPC	0,00%	0,00%
BIO	0,00%	0,00%

Attività economiche (1)	Codice/i (2)	Criteri per il contributo sostanziale																	Criteri per "non arrecare un danno significativo"			
		Spese operative assolute (3)	Quota di spese operative, anno 2023 (4)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (5)	Adattamento ai cambiamenti climatici (6)	Acque e risorse marine (7)	Economia circolare (8)	Inquinamento (9)	Biodiversità ed ecosistemi (10)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (11)	Adattamento ai cambiamenti climatici (12)	Acque e risorse marine (13)	Economia circolare (14)	Inquinamento (15)	Biodiversità ed ecosistemi (16)	Garanzie minime di salvaguardia (17)	Quota di spese operative allineate (A1) o ammissibili alla tassonomia (A2), Anno 2022 (18)	Categoria (attività abilitante) (19)	Categoria (attività di transizione) (20)			
																				k €	%	Si;No;N/AM
A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																						
A.1 Attività ecosostenibili (allineati alla tassonomia)																						
Spese operative delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)		-	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	0%				
di cui abilitanti			0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	0%	A			
di cui di transizione			0%	0%							Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	0%	T			
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)																						
Fabbricazione di apparecchiature elettriche ed elettroniche		CE 1.2	85.418,00	94,32%	N/AM	N/AM	N/AM	AM	N/AM	N/AM								0,00%				
Fabbricazione di dispositivi per l'efficienza energetica degli edifici		CCM 3.5	-	0,00%	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								0,81%				
Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica		7.3 CCM / 3.3 CE	-	0,00%	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								0,03%				
Spese operative delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (non allineate alla tassonomia) (A.2)			85.418,00	94,32%	0%	0%	0%	94,32%	0%	0%								0,84%				
TOTALE (A1+A2)			85.418,00	94,32%	0%	0%	0%	94,32%	0%	0%								0,84%				
B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																						
Spese operative delle attività non ammissibili alla tassonomia (B)			5.146,00	5,68%																		
Totale (A+B)			90.564,00	100%																		

Quota di OpEx/OpEx totali

	Allineamento alla tassonomia per obiettivo	Ammissibilità alla tassonomia per obiettivo
CCM	0,00%	0,00%
CCA	0,00%	0,00%
WTR	0,00%	0,00%
CE	0,00%	94,32%
PPC	0,00%	0,00%
BIO	0,00%	0,00%

Scenario dei rischi

Si segnala che tutte le informazioni concernenti i rischi in tema di etica e compliance, nonché le relative modalità di gestione degli stessi sono trattate dalla Relazione sulla gestione, all'interno del paragrafo "Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi relativo al processo di informativa finanziaria".

Per approfondire le azioni intraprese per la mitigazione dei rischi e i metodi di gestione degli stessi correlati al tema "Etica e compliance", si rimanda a quanto indicato nella tabella "I principali rischi legati ai temi non finanziari e modalità di gestione", presente in Nota metodologica.

Modello di gestione e organizzazione

Il modello organizzativo e di management del Gruppo prevede la collaborazione tra le funzioni Legal e Internal Audit con il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili e societari. Tale cooperazione ha lo scopo di assicurare la conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti; inoltre, entrambe le funzioni lavorano con l'ufficio Quality al fine di garantire un controllo adeguato dei prodotti e la qualifica e la valutazione dei fornitori (si faccia riferimento al capitolo "Qualità e innovazione di prodotto").

In aggiunta, il ruolo della funzione di Internal Audit, insieme al Dirigente Preposto, è quello di supervisionare e analizzare l'ambiente di controllo in tutte le società controllate del Gruppo, oltre a condurre

specifiche procedure di verifica inerenti ai processi e le procedure contabili al fine di garantire il rispetto della Legge 262/2005, relativa al processo di informazione finanziaria. Tali attività periodiche, mirano a garantire che tutta la documentazione societaria sia veritiera, completa e puntuale in conformità con le disposizioni operative, amministrative e contabili definite dal Gruppo. La pianificazione del calendario di audit viene concordata e successivamente approvata dall'Amministratore incaricato e dal Comitato Controllo e Rischi, Corporate Governance e Sostenibilità e ha l'obiettivo di coprire nel tempo tutte le società del Gruppo, prestando attenzione a quelle ritenute maggiormente rilevanti.

Inoltre, la funzione di Internal Audit, lavorando congiuntamente con il Dirigente Preposto, vigila sul modello di **Enterprise Risk Management (ERM)**, un sistema di gestione sviluppato e perfezionato dal Gruppo nel corso degli anni, con un particolare focus sulle procedure di valutazione e monitoraggio dei rischi aziendali. In quest'ambito, sono state attuate una serie di iniziative nel corso degli ultimi anni, con lo scopo di integrare la matrice ERM con i rischi identificati ed inerenti alle singole aree di competenza del management del Gruppo; tra queste si evidenzia l'implementazione di una piattaforma dinamica per la gestione dei rischi. Il processo di lancio di questa piattaforma è stato avviato nei primi mesi del 2021, coinvolgendo le entità più rilevanti del Gruppo. Conformemente alle previsioni sviluppate in fase di pianificazione, nel 2022 è proseguita la fase di roll-out della piattaforma coinvolgendo un numero maggiore di società del Gruppo; nel corso del 2023, come da

pianificazione, sono state incluse anche le società Capital Brands ed Eversys.

Nel 2022, i rischi legati al tema della sostenibilità presenti nella piattaforma sono stati oggetto di aggiornamento, aggiungendosi così a quello connesso al cambiamento climatico già individuato nel 2021. Tra i rischi individuati si possono riscontrare quelli legati ai seguenti temi: circolarità e sostenibilità dei prodotti, compliance in materia di salute e sicurezza, danni ambientali causati dalle operations, diritti umani, gestione dell'energia, impatto sugli interessi degli stakeholder in materia di sostenibilità, comunità locali, coinvolgimento delle comunità rispetto a iniziative in tema di sostenibilità e pratiche commerciali rispettose della concorrenza (fair trade). Nel 2023, questa mappatura è stata confermata e non ha quindi richiesto ulteriori integrazioni. Allo stesso tempo è altresì continuato il lavoro di monitoraggio dello stato attuale dei rischi in collaborazione con i responsabili delle funzioni incaricate.

Il sistema di funzionamento della piattaforma dinamica consente agli utenti selezionati di riportare aggiornamenti sulla selezione dei rischi in modalità autonoma e tempestiva, sempre sotto la rigorosa sorveglianza dei colleghi appartenenti alla funzione di Internal Audit e del Dirigente Preposto. Inoltre, la piattaforma fornisce la possibilità di apportare modifiche alla mappatura dei rischi a seconda dell'utente che compie tale azione, assicurando così la massima vigilanza e la necessaria suddivisione dei ruoli. Inoltre, nel 2022, è stata svolta un'integrazione delle funzionalità della piattaforma ERM con il sistema SAP Success Factor. Tale funzionalità ha

reso possibile per tutte le persone soggette a valutazione l'accesso ad un'adeguata formazione nelle tempistiche richieste dalla legge, facilitata dall'implementazione di un modulo di e-learning appositamente creato.

Con l'obiettivo di garantire la conformità ai regolamenti interni e alla normativa vigente nei vari Paesi in cui il Gruppo è attivo, dal 2015 vengono adottate ulteriori misure di controllo al fine di identificare potenziali episodi di abuso d'ufficio e corruzione. È importante sottolineare che tali iniziative hanno un valore preventivo benché la Società non intrattenga relazioni commerciali con la Pubblica Amministrazione.

Il Gruppo, in aggiunta alla grande attenzione rivolta ai temi della trasparenza e rispetto della normativa, ha istituito **standard comportamentali** da seguire al fine di minimizzare i rischi legati a comportamenti illeciti e punibili dalle leggi e dai regolamenti vigenti. Nel perseguire tale obiettivo, già a partire dal 2018, in tutte le società del Gruppo sono state implementate le **"Corporate Governance Guidelines"**. Ne consegue che i responsabili amministrativi delle diverse filiali siano stati incaricati di garantire l'applicazione di tali linee guida, che prevedono non solo l'applicazione del Codice Etico del Gruppo, ma che delineano anche un sistema di deleghe per le decisioni inerenti ai poteri di spesa. Come provvedimento finale e nel rispetto di quanto delineato dal D. Lgs. 231/2001, le società italiane del Gruppo De' Longhi aderiscono al **"Modello di organizzazione, gestione e controllo"**. In ottemperanza con quanto disposto dal suddetto Decreto, è stato istituito un Organismo di Vigilanza, il cui compito è di



assicurarsi in modo indipendente che le direttive e le procedure del Modello stesso siano correttamente applicate. Inoltre, a partire dal 2019, il Gruppo ha introdotto un particolare strumento di gestione interna, disegnato per assicurare un monitoraggio automatico dei processi e dei flussi che rientrano nel sistema di prevenzione dei reati previsti dal D. Lgs. 231.

Infine, per quanto riguarda la regolazione delle relazioni con le parti correlate e il controllo dei rischi connessi, la Capogruppo ha adottato una specifica procedura che permette di identificare le operazioni soggette a specifiche regole di istruzione e approvazione, in conformità con i principi stabiliti dall'Autorità di Vigilanza mediante il Regolamento Consob n.17221 del 12 marzo 2010.

Politiche pratiche e obiettivi

I principi etici che guidano sia il comportamento dei dipendenti che le relazioni con le parti terze sono esplicitati all'interno del **Codice Etico** del Gruppo De' Longhi. Queste relazioni devono riflettere valori quali legalità, lealtà, trasparenza, equità, diligenza, professionalità e tutela della riservatezza. Con l'intento di assicurare che tutti i nuovi membri del personale aderiscano a questi principi, a partire dal 2020 sono stati predisposti degli incontri di orientamento annuali nei quali vengono esposti gli aspetti chiave contenuti all'interno sia del Codice Etico che del Modello 231. Come ulteriore azione di potenziamento, ogni nuovo dipendente delle sedi italiane viene dotato di una copia del Codice, della quale deve attestare la presa visione attraverso un sistema di controfirma del documento stesso.

Per quanto riguarda l'attuazione del **Programma Antifrode**, il quale è stato redatto in base alle linee guida dell'*Association of Certified Fraud Examiners* (ACFE), si precisa che nel corso del 2023 il Gruppo ha proseguito con le attività relative ai punti di miglioramento

identificati durante gli esercizi precedenti.

In relazione alla piattaforma progettata per le segnalazioni di whistleblowing, si riferisce che questa ha continuato a funzionare pienamente anche nel 2023; tale piattaforma assicura a tutti i dipendenti, fornitori e clienti la possibilità di effettuare segnalazioni mantenendo sempre l'anonimato. Quest'ultimo è assicurato dall'adozione di un dominio esterno rispetto a quello presente per sistemi aziendali, che veicola i dati in forma anonima direttamente al Comitato di Whistleblowing. Tale organo, composto da tre membri interni al Gruppo, ha il compito di esaminare le segnalazioni ricevute e procedere, qualora necessario, all'approfondimento delle richieste pervenute, svolgendo le necessarie verifiche. Risulta opportuno segnalare che, da quando il sistema è stato istituito, non si sono verificate segnalazioni di particolare rilevanza.

Per quanto concerne i temi inerenti alla **cyber security**, a partire dal 2020, il Gruppo ha sviluppato una master policy dedicata alla protezione dei dati. Durante l'anno di rendicontazione precedente sono stati implementati nuovi sistemi operativi per rafforzare la sicurezza ed è stato istituito un sistema di allerta che prevede, tramite automazione, il monitoraggio e l'identificazione degli avvisi in entrata consentendo di stabilire una scala di prioritizzazione rispetto a questi ultimi. Infine, il sistema prevede l'invio di notifiche personalizzate alle figure destinatarie.

Il gruppo di lavoro preposto alla gestione di tale sistema informatico è composto da personale IT e da membri del team Legal. Al fine di aumentare il livello di sicurezza delle informazioni, la Società ha condotto un'importante campagna di sensibilizzazione nell'ambito di tale materia, inserendo nel piano di formazione dei dipendenti informazioni relative alla prevenzione e gestione dei phishing. Tali attività sono continuate anche durante il 2023, confermando l'impegno del Gruppo nel contrastare

possibili problematiche relative al tema della cyber security.

Numeri chiave

Si segnala che durante il triennio di riferimento (2021-23) non si sono verificati casi di non conformità secondo quanto stabilito dalla legge in tema corruzione.

Nella tabella riportata di seguito, vengono riportati i dati relativi alle persone che sono state informate delle politiche e delle procedure aziendali, nonché i dipendenti che sono stati coinvolti in sessioni di formazione inerenti al tema della corruzione. I numeri riportati hanno subito una crescita considerevole grazie ai risultati raggiunti nel 2023 da parte del Gruppo; infatti, si è rilevato un aumento dei dipendenti e delle ore di formazione a loro dedicate. Si precisa che nel corso del 2023 il Consiglio di Amministrazione non ha ricevuto una formazione specifica in materia di anticorruzione né informazioni relative a politiche o procedure a tale riguardo.

Nel triennio 2021-23 non è stata intrapresa alcuna azione giudiziaria per condotte contrarie alla libera concorrenza, antitrust o pratiche monopolistiche. Si rende noto però che il 23 febbraio 2023, l'autorità per la concorrenza francese (la "FCA") ha notificato ad alcune società del Gruppo un atto col quale alla società francese (e ad altri operatori francesi del settore, citati nell'atto) si contestano alcuni comportamenti tenuti fra il 2009 e il 2014 che sarebbero stati in violazione delle regole della concorrenza.

Nello specifico, la contestazione nei confronti del Gruppo riporta l'asserita esistenza di intese orizzontali, consistenti nello scambio tra concorrenti di informazioni sensibili sotto il profilo della concorrenza, relative ai piccoli elettrodomestici in Francia nel periodo sopra citato.

L'autorità per la concorrenza francese conclude che

Tipologia	Europa*			America & Asia-Pacific**			MEIA ¹²			Gruppo De' Longhi		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Numero di persone a cui sono state comunicate le procedure e le politiche aziendali in ambito anticorruzione												
Manager	177	162	214	67	82	78	4	4	4	248	248	296
Impiegati	1.745	1.829	2.014	511	598	531	25	25	23	2.281	2.452	2.568
Operai	4.481	918	4.170	3.820	1.771	3.746	-	-	-	8.301	2.689	7.916
Totale dipendenti	6.646	2.909	6.398	4.398	2.451	4.355	29	29	27	11.073	5.389	10.780
Partner commerciali	-	-	285	-	-	-	-	-	-	-	-	285
Dipendenti che hanno ricevuto formazione in ambito anticorruzione												
Manager	22	44	22	9	7	10	-	-	-	31	51	32
Impiegati	326	340	121	114	108	135	-	-	-	440	448	256
Operai	-	2	-	9.355	2.090	5.837	-	-	-	9.355	2.092	5.837
Totale dipendenti	348	386	143	9.478	2.205	5.982	-	-	-	9.826	2.591	6.125

12 L'acronimo MEIA corrisponde ai paesi siti nelle seguenti aree: Middle East, India, Africa.

* In questa tabella, l'area geografica Europa include anche i dati dell'Italia.

** Per quanto riguarda l'area America & Asia-Pacific sono state considerate le ore associate ai corsi di formazione per i nuovi assunti che includono anche aspetti di etica del business o di anti-corruption.

tale pratica di scambio di informazioni, nella misura in cui ha avuto l'effetto di restringere la concorrenza sul mercato, costituirebbe un accordo anticoncorrenziale vietato dagli articoli L. 420-1 del codice commerciale francese e 101, paragrafo 1, TFUE.

La contestazione è attualmente oggetto di un'attenta analisi da parte del Gruppo, che sta preparando la sua difesa avvalendosi di primari legali e consulenti di settore. Allo stato attuale non è possibile valutare la possibilità di una sanzione, né l'entità della stessa ed il Gruppo ritiene che sussistano fondati argomenti di difesa.

Inoltre, si segnala che, durante il triennio in analisi, nessun contributo economico o materiale è stato fornito a partiti politici, loro rappresentanti eletti o individui che aspirano a ricoprire incarichi politici.

Per quanto riguarda il numero di incidenti relativi a casi di discriminazione, si riporta che presso la Società De'Longhi Australia PTY LTD sono stati segnalati nell'esercizio due casi di sexual harassment. Il Gruppo non tollera alcun episodio che possa compromettere il rispetto, la diversità, i diritti e la sicurezza dei propri dipendenti sul posto di lavoro. Per tale motivo la Società, a seguito di tempestive ed approfondite indagini interne, ha deciso di intervenire con il licenziamento dei dipendenti coinvolti.

Inoltre, nel 2023, presso De'Longhi Kenwood A.P.A. LTD, è stato segnalato un caso di possibile discriminazione; tuttavia, dopo lo svolgimento delle dovute indagini, non è stata confermata la natura discriminatoria di tale episodio.

Per concludere, in rispetto degli obblighi di trasparenza riguardanti la tassazione, si evidenzia che il Gruppo agisce nella piena trasparenza e in conformità con le leggi locali e internazionali in materia fiscale.

Modello di gestione e organizzazione

A livello di Gruppo, la gestione e lo sviluppo delle risorse umane sono assegnati alla Direzione Risorse Umane, coordinata dal Chief People Officer. Su scala locale, invece, questa responsabilità è affidata a strutture dedicate, le quali si trovano sia nelle aree geografiche di maggiore rilevanza che nelle filiali più strutturate del Gruppo. A tali strutture sono demandate varie mansioni, focalizzate principalmente sulla gestione amministrativa della relazione lavorativa, sulla cura e sviluppo delle risorse interne, nonché sulle fasi di attraction, training e retention dei talenti. A tali attività si uniscono quelle inerenti alla comunicazione interna, alle relazioni con i sindacati, allo sviluppo di strategie per l'engagement dei dipendenti e all'organizzazione e messa in sicurezza dei luoghi di lavoro.

La configurazione della funzione a livello Corporate è stata delineata in conformità ai mutamenti organizzativi avvenuti nel Gruppo nel corso degli anni e comprende una suddivisione in quattro cluster principali, dedicati a specifiche aree funzionali:

- Brand Headquarters e organizzazioni commerciali Europa;
- Corporate Staff, Servizi e Organizzazione Operations Europa;
- Organizzazioni Commerciali Asia Pacific e Operations Cina;
- Organizzazioni Commerciali America e MEIA.

Infine, il presidio delle rimanenti organizzazioni commerciali è assicurato dal Chief People Officer.

L'employee journey ha inizio con la fase di attraction, la quale è gestita globalmente dalla funzione Talent Acquisition ed Employer branding. Quest'ultima risulta di cruciale importanza per le attività del Gruppo e consente un approccio strutturato e integrato nel reclutamento di nuove risorse. Nell'ambito di una strategia di employer branding volta ad

aumentare la riconoscibilità del Gruppo a livello globale, negli ultimi anni tale funzione ha implementato diverse iniziative, quali l'aggiornamento della sezione "Persone" del sito web aziendale e l'introduzione di una nuova pagina LinkedIn globale che, sostituendo le pagine dei singoli Paesi, ha permesso di registrare una crescita significativa di follower e interazioni, anche nel 2023. Il numero di seguaci della pagina è infatti passato dai 58,3 mila di fine 2022 a 66 mila a fine 2023 (+14%). Tra le strategie social utilizzate si è rivelata vincente la pubblicazione di ben 107 post, 2 ogni settimana, su 5 filoni tematici: Sostenibilità, Formazione, Carriera, Business e Innovazione, in continuità con quanto accaduto nel 2022. In particolare, sono stati creati nuovi formati multimediali maggiormente orientati al contenuto video. Tale approccio ha permesso di raggiungere un numero totale di 752.882 mila visualizzazioni (+10% rispetto all'anno precedente). Tra i post che hanno riscosso particolare successo, spiccano quello relativo al progetto Smart Design, realizzato in collaborazione con il Politecnico di Milano, e quello sulla visita di alcuni studenti dell'Università di Oradea presso lo stabilimento di Salonta. Inoltre, nonostante il pubblico principale del Gruppo sia ancora prevalentemente italiano, nel corso del 2023 si è riscontrato un significativo aumento dell'audience europea (+83%) e del Nord America (+127%), un segnale positivo della crescente presenza internazionale del Gruppo.

Sempre nell'ambito dell'attrazione dei talenti, il Gruppo coltiva da anni collaborazioni strategiche con le migliori università italiane, quali ad esempio il **Politecnico di Milano** e l'**Università Bocconi**: al fine di rafforzare il legame con il mondo accademico, si è deciso di instaurare partnership strutturate, con l'obiettivo non solo di selezionare e richiamare i migliori talenti, ma anche di incrementare le attività di ricerca e formazione condotte in cooperazione con i due atenei. La collaborazione con il Politecnico, ad esempio, prevede la partecipazione del

Gruppo a eventi e corsi di formazione legati a tematiche di innovazione e ricerca e sviluppo. Durante tali occasioni, figure manageriali del Gruppo si rendono disponibili per dedicare il proprio tempo e le proprie competenze al fine di interagire direttamente con i giovani, coinvolgendoli in progetti formativi e attività inerenti al business di De' Longhi. In questo senso, un evento rilevante è stato l'intervento del Direttore Generale dell'Azienda al Master in *Trasformative Sustainability* presso l'Università Bocconi, dove è stato presentato il percorso di sostenibilità intrapreso dal Gruppo e sono stati discussi gli impegni che le aziende dovranno assumere per diventare attori trainanti nella creazione di un futuro sostenibile.

Nel corso del 2023, ed in continuità con gli anni precedenti, una delle scelte strategiche operate dal Gruppo De' Longhi è stata quella di valorizzare e accrescere le competenze delle proprie risorse aziendali, investendo sul miglioramento di soft skills e di competenze tecniche, anche in virtù del notevole incremento dei dipendenti. Il risultato ha portato, non solo un aumento complessivo del numero di ore di formazione (+20%), ma anche del numero di partecipanti a tali attività.

Questo risultato è stato raggiunto anche e soprattutto grazie ai progetti e agli strumenti per la formazione implementati negli ultimi anni, in particolare quelli rivolti allo sviluppo dell'e-learning. In particolare, la piattaforma PULSE, già in uso da tempo dalla funzione Risorse Umane, permette ai dipendenti di beneficiare di un piano di formazione su misura, con accesso a un catalogo online e a corsi di e-learning. Durante l'anno di rendicontazione, così come nel 2022, il Gruppo ha continuato a utilizzare le piattaforme Speex e Of Course Me: la prima offre corsi di lingua, mentre la seconda mette a disposizione una vasta gamma di informazioni e materiali su diversi argomenti, all'interno di un'unica piattaforma digitale. Questo consente ai dipendenti di

approfondire temi di loro interesse e rilevanti per il loro sviluppo professionale, creando così un percorso di formazione personalizzato. Nel 2023, inoltre, il Global Catalogue ha proposto 23 corsi concentrati sulle competenze manageriali, organizzative, comunicative e sul pensiero digitale. Tale iniziativa ha avuto un'ampia partecipazione, nonché un'accoglienza entusiastica: la valutazione media di soddisfazione di 4,3 su 5.

Inoltre, nel 2023 è proseguito il **Digital Lab**, un'iniziativa di formazione su misura ideata per migliorare le competenze digitali dei dipendenti delle funzioni Marketing e Commerciale e promuovere la crescita del canale e-commerce del Gruppo.

Sempre in ambito di formazione di competenze digitali, nell'aprile 2023, 117 dipendenti della funzione IT provenienti da Italia, Germania, Regno Unito e Romania hanno partecipato a un assessment organizzato dalla funzione Risorse Umane. L'obiettivo principale è consistito nel valutare le conoscenze digitali dei dipendenti del Dipartimento IT, concentrandosi in particolare sulle hard skills, le soft skills e sulla conoscenza dei principali temi in ambito innovazione. I risultati ottenuti dall'assessment hanno permesso al team responsabile del progetto di costruire un percorso formativo intitolato "*Innovation Breakfast*", una serie di webinar mattutini volti a esplorare le tendenze emergenti in materia di innovazione. Questi incontri, composti da 4 sessioni per una durata di circa un'ora ciascuno, sono stati avviati a novembre 2023 e conclusi a gennaio 2024.

Inoltre, nel 2023 il Gruppo ha lanciato un progetto denominato *Sustainability Learning Journey*, che rientra all'interno della più ampia strategia di sostenibilità e che prevede momenti di formazione su argomenti inerenti a tale tematica: l'obiettivo di De' Longhi è rendere i propri collaboratori più consapevoli del loro impatto e delle azioni positive che potrebbero svolgere per promuovere un futuro migliore. Il Gruppo ha pertanto strutturato un percorso

formativo incentrato su questa tematica: il primo evento ha visto come ospite d'eccezione il Professore Joseph Stiglitz, noto economista e premio Nobel, che ha incentrato il proprio intervento sullo sviluppo sostenibile delle aziende. La presentazione si è tenuta presso la sede di Treviso, ed è stata garantita la possibilità ai colleghi delle sedi estere di collegarsi via streaming.

Successivamente, sulla piattaforma Pulse sono stati pubblicati corsi e contenuti per permettere ai dipendenti di approfondire le tematiche trattate. Nel 2024, il percorso appena descritto progredirà verso una fase di call to action, dove tutti i dipendenti saranno invitati a condividere le migliori pratiche di sostenibilità.

Negli ultimi anni il Gruppo ha poi attivamente sostenuto il progetto **Diversity Equity and Inclusion (DE&I)** volto a garantire il rispetto dei principi di pari opportunità e non discriminazione. Tale progetto si articola in quattro fasi:

- 1. Diagnosi:** l'obiettivo prefissato in questa fase consiste nell'orientare le decisioni nel campo della DE&I sulla base dell'analisi di dati raccolti appositamente dal Gruppo. In particolare, è stata condotta una mappatura della popolazione interna e sono state raccolte informazioni attraverso interviste e sondaggi;
- 2. Impegno e coinvolgimento:** la funzione Risorse Umane ha coinvolto il top management attraverso lo svolgimento di interviste dedicate, e successivamente è stato organizzato un workshop per condividere i risultati ottenuti e definire le priorità del Gruppo assieme a tutta la leadership aziendale;
- 3. Azione:** In questa fase, il Gruppo De' Longhi si impegna nello sviluppo di una roadmap che definisce gli obiettivi di lungo termine e le azioni necessarie al loro raggiungimento, attraverso progettualità, politiche e pratiche relative alla

DE&I. Mentre la stesura della roadmap è terminata nel 2023, a partire dal 2024 la Società procederà con la condivisione delle strategie e linee guida adottate con tutto il personale del Gruppo; e infine si procederà all'identificazione di piani di azione locali.

- 4. Monitoraggio e accountability:** le azioni intraprese e gli obiettivi stabiliti nella roadmap saranno monitorati nel tempo dalla funzione Risorse Umane, allo scopo di valutare l'andamento del progetto, i risultati raggiunti e individuare eventuali strategie correttive.

Nell'ambito dello sviluppo dei dipendenti, l'area Risorse Umane coordina il processo di performance appraisal su scala globale, volto a stimolare la crescita e lo sviluppo dei collaboratori. Questo programma si basa su un sistema costruito ad hoc, ed è finalizzato a promuovere un dialogo trasparente e costruttivo tra manager e dipendenti. Il percorso, denominato FORWARD, è stato testato per la prima volta nel 2021 e implementato a livello di Gruppo definitivamente nel 2022. Nel 2023, rispetto all'anno precedente, si è osservata una maggiore familiarità dei dipendenti e dei manager con il processo: il tasso di completamento del percorso è infatti aumentato fino all'85% sul totale (+5%), e si è registrato anche un aumento del numero di feedback condivisi, passati da 2.500 a quasi 5.000.

Nello specifico, il ciclo di performance appraisal si articola in tre fasi principali:

- 1. Set Up:** si identificano gli obiettivi e si crea un piano di crescita in linea con la strategia aziendale e gli obiettivi del team;
- 2. Sync:** si organizzano momenti di confronto programmati e regolari sessioni di auto-riflessione e feedback, al fine di rendere la crescita del dipendente un processo continuo e interattivo.
- 3. Wrap Up:** si raccolgono osservazioni da parte dei dipendenti, consentendo così al manager di

fornire una valutazione completa, oggettiva e costruttiva del raggiungimento degli obiettivi preposti. Questi obiettivi solitamente includono la valorizzazione delle persone, la comprensione degli aspetti migliorabili e il riconoscimento dei talenti individuati.

Le azioni intraprese per la tutela delle persone del Gruppo

Per il Gruppo De' Longhi, la sostenibilità di un progetto industriale di successo si basa in gran parte sulla capacità di curare e salvaguardare gli aspetti di salute e sicurezza dei propri dipendenti: con lo scopo di raggiungere questo obiettivo, la funzione Risorse Umane si avvale di figure specifiche incaricate di promuovere tali aspetti tra i lavoratori. Queste figure includono il Responsabile del Servizio Prevenzione, Protezione e Ambiente e i Responsabili per l'Italia, la Svizzera, la Cina e la Romania, ovvero i Paesi in cui sono localizzati i siti produttivi della Società. Tra i loro compiti vi è l'analisi dei rischi inerenti alle attività svolte dai dipendenti del Gruppo e la definizione di possibili piani di miglioramento. Particolare attenzione è rivolta all'ergonomia delle postazioni di lavoro, sia negli stabilimenti che negli uffici, al fine di garantire un ambiente di lavoro sicuro e confortevole.

Nel 2022, il Gruppo aveva già avviato un progetto volto alla predisposizione di un piano per la mitigazione dei rischi e il miglioramento continuo della sicurezza del lavoro. Tale iniziativa è stata implementata da un team cross-functional HR-Operations, che si è concentrato nell'analisi dei rischi relativi all'organizzazione della attività produttiva e della supply chain. L'obiettivo del progetto consiste nel definire un percorso di miglioramento progressivo, strutturato su base pluriennale, puntando a rafforzare una cultura basata su un "Zero accident mindset". Il team di lavoro si è inoltre dotato di una

struttura di monitoraggio che monitori l'andamento del processo verso l'obiettivo "zero incidenti". Sempre in tema di salute e sicurezza dei dipendenti, nell'arco del 2023 è stata lanciata la campagna globale "I am Safety": l'iniziativa, parte della strategia di sostenibilità, ha tre obiettivi principali: rafforzare e diffondere una cultura della sicurezza in tutto il Gruppo, coinvolgere e responsabilizzare i dipendenti sui temi legati alla sicurezza e migliorare al contempo l'efficacia e la produttività mediante iniziative rivolte alle "new ways of working", con particolare attenzione allo smart working.

Negli stabilimenti produttivi l'iniziativa è stata declinata attraverso la campagna "Safety Ambassadors", che ha determinato la selezione di alcuni dipendenti come ambassador della sicurezza. Il progetto, implementato per ora solo nei plant produttivi della Società, è stato strutturato seguendo tre fasi:

- 1. Nomina degli ambassador:** tali figure sono dipendenti i quali, all'interno di ciascun stabilimento produttivo, assumono il compito di tutelare gli aspetti di Salute, Sicurezza e Ambiente (HSE). Al fine di individuare le persone più indicate per svolgere tale compito, il team di lavoro ha tracciato un identikit delle caratteristiche necessarie per ricoprire questo ruolo;
- 2. Formazione degli ambassador:** le figure selezionate hanno svolto un corso di formazione dedicato, al fine di inquadrare il ruolo e le responsabilità a esso associate;
- 3. Identificazione delle attrezzature necessarie:** in questa fase sono stati quantificati gli investimenti necessari al fine di migliorare gli aspetti di salute e sicurezza all'interno delle sedi produttive, identificando inoltre i benefici attesi.

Considerato il successo della campagna Ambassador riscontrato da questo primo test all'interno dei plant, il Gruppo ha in programma l'estensione di questa iniziativa anche alle filiali.

Nella sede e nelle filiali la campagna ha invece assunto la forma di contenuti rivolti agli impiegati su temi riguardanti le "new ways of working" e il benessere sul posto di lavoro, a supporto della loro esperienza lavorativa.

Politiche praticate e obiettivi

L'attenzione che il Gruppo rivolge alle sue persone trova pienamente espressione nel Codice Etico di Gruppo, che dedica un'intera sezione a tale argomento. Il Codice Etico condanna fermamente qualsiasi forma di lavoro irregolare, sfruttamento (inclusa l'occupazione minorile) e qualsiasi tentativo di ottenere vantaggi indebiti a scapito dei lavoratori. Inoltre, il principio delle pari opportunità è promosso in tutte le fasi del ciclo professionale, dalla selezione sino all'avanzamento di carriera, con la preclusione di qualsiasi forma di discriminazione.

Per quanto riguarda la salute e la sicurezza sul posto di lavoro, il Codice Etico impone che tutti i dipendenti prestino la massima attenzione all'applicazione delle misure di sicurezza e prevenzione, nonché alle istruzioni e direttive vigenti. In particolare, gli aspetti della salute e sicurezza risultano particolarmente rilevanti presso gli stabilimenti produttivi dove le attività svolte espongono i collaboratori a rischi maggiori e, pertanto, sono state adottate procedure di prevenzione e mitigazione degli incidenti. A tale fine, i siti produttivi di Mignogola (Treviso), Cluj e Salonta (Romania) hanno sviluppato un sistema di gestione formalizzato propeudeutico alla adozione della **ISO 45001:2018**, lo

Standard internazionale maggiormente riconosciuto in materia salute e sicurezza. Tale certificazione è stata ottenuta negli stabilimenti di Sierre (Svizzera) e Dongguan (Cina); inoltre, a partire da febbraio 2024 sarà attiva anche presso OnShiu (Cina).

Infine, la Società ha messo in atto una politica specifica per la gestione integrata dei temi HR, che comprende anche le regole che definiscono le procedure di remunerazione del Consiglio di Amministrazione e dei dirigenti. Inoltre, nel 2019, è stata introdotta una Policy MBO del Gruppo, allo scopo di creare un legame tra retribuzioni e risultati e per rafforzare il senso di appartenenza e l'identità di De' Longhi.

Numeri chiave

Al 31 dicembre 2023, il Gruppo è composto da 9.837 dipendenti, in aumento del 15% rispetto all'organico del precedente esercizio. L'anno di rendicontazione in analisi è stato caratterizzato da un recupero in termini operativi, portando così a un incremento del numero dei dipendenti del Gruppo.

La componente femminile all'interno del Gruppo De' Longhi costituisce il 50% del totale del personale, in linea rispetto all'anno precedente. Questo dato riflette l'impegno nell'implementazione di strategie per promuovere la parità di genere da parte di De' Longhi. Infine, al 90% dei dipendenti è stato somministrato un contratto a tempo indeterminato, confermando in sostanza il dato registrato durante l'anno di rendicontazione precedente (93% nel 2022).

Dipendenti, per tipologia di contratto	Italia			Europa			America & Asia-Pacific			MEIA			Gruppo De' Longhi		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Numero di dipendenti per tipologia di contratto															
Tempo indeterminato	1.708	1.710	1.658	4.624	3.837	4.477	2.710	2.387	2.637	58	52	54	9.100	7.987	8.826
<i>di cui donne</i>	676	684	676	2.776	2.271	2.573	1.273	1.110	1.201	23	21	22	4.748	4.086	4.472
<i>di cui uomini</i>	1.032	1.026	982	1.848	1.566	1.904	1.437	1.277	1.436	35	31	32	4.352	3.901	4.354
Tempo determinato	31	22	15	417	171	567	803	374	429	1	1	-	1.252	568	1.011
<i>di cui donne</i>	17	15	8	211	61	253	358	200	210	-	1	-	586	277	471
<i>di cui uomini</i>	14	7	7	206	110	314	445	174	219	1	-	-	666	291	540
Totale	1.739	1.732	1.673	5.041	4.008	5.044	3.513	2.761	3.066	59	53	54	10.352	8.555	9.837
Numero di dipendenti per tipologia di contratto															
Full-time	1.637	1.635	1.581	4.784	3.778	4.738	3.484	2.751	3.062	58	52	53	9.963	8.217	9.434
<i>di cui donne</i>	594	604	595	2.789	2.155	2.602	1.613	1.301	1.407	23	21	21	5.019	4.081	4.625
<i>di cui uomini</i>	1.043	1.031	986	1.995	1.623	2.136	1.871	1.450	1.655	35	31	32	4.944	4.136	4.809
Part-time	102	97	92	257	230	306	29	10	4	1	1	1	389	338	403
<i>di cui donne</i>	99	95	89	197	180	224	18	9	4	-	1	1	314	285	318
<i>di cui uomini</i>	3	2	3	60	50	82	11	1	-	1	-	-	75	53	85
Totale	1.739	1.732	1.673	5.041	4.008	5.044	3.513	2.761	3.066	59	53	54	10.352	8.555	9.837
Numero di dipendenti per genere															
Totale donne	693	699	684	2.987	2.332	2.826	1.631	1.310	1.411	23	22	22	5.334	4.363	4.943
Totale uomini	1.046	1.033	989	2.054	1.676	2.218	1.882	1.451	1.655	36	31	32	5.018	4.192	4.894

Nel corso dell'anno il Gruppo si è avvalso della collaborazione di circa 1.050 lavoratori operanti presso gli stabilimenti del Gruppo.

Composizione del personale - Dettaglio		U.M.	Gruppo De' Longhi 2021	Gruppo De' Longhi 2022	Gruppo De' Longhi 2023
Manager					
Uomini	Meno di 30 anni	%	-	-	-
	Da 30 a 50 anni	%	2%	1,9%	1,5%
	Oltre 50 anni	%	1,2%	1,4%	1,2%
Totale uomini		%	3,2%	3,3%	2,7%
Donne	Meno di 30 anni	%	-	-	-
	Da 30 a 50 anni	%	0,7%	0,7%	0,6%
	Oltre 50 anni	%	0,1%	0,2%	0,2%
Totale donne		%	0,9%	0,9%	0,8%
Totale		%	4,1%	4,2%	3,5%
Impiegati					
Uomini	Meno di 30 anni	%	2,3%	2,8%	2,4%
	Da 30 a 50 anni	%	10,2%	13,3%	11,6%
	Oltre 50 anni	%	3,4%	4,2%	3,9%
Totale uomini		%	15,9%	20,3%	17,9%
Donne	Meno di 30 anni	%	2,4%	3,0%	2,3%
	Da 30 a 50 anni	%	9,1%	11,2%	9,8%
	Oltre 50 anni	%	2,1%	2,5%	2,5%
Totale donne		%	13,5%	16,8%	14,6%
Totale		%	29,4%	37%	32,4%
Operai					
Uomini	Meno di 30 anni	%	7,7%	4,5%	6,9%
	Da 30 a 50 anni	%	15,5%	14,6%	15,6%
	Oltre 50 anni	%	6,2%	6,4%	6,7%
Totale uomini		%	29,4%	25,5%	29,2%
Donne	Meno di 30 anni	%	6,7%	4,6%	5,7%
	Da 30 a 50 anni	%	22,5%	20,8%	20,6%
	Oltre 50 anni	%	7,9%	7,8%	8,6%
Totale donne		%	37,1%	33,2%	34,9%
Totale		%	66,5%	58,7%	64,1%

Nel 2023 il CdA del Gruppo De' Longhi risulta essere costituito da 6 uomini e 5 donne, di cui circa il 90% del totale ha un'età superiore ai 50 anni.

Composizione del CdA della Capogruppo		U.M.	2021	2022	2023
Uomini	Meno di 30 anni	n	-	-	-
	Da 30 a 50 anni	n	-	-	-
	Oltre 50 anni	n	8	6	6
Totale uomini		n	8	6	6
Donne	Meno di 30 anni	n	-	-	-
	Da 30 a 50 anni	n	1	1	1
	Oltre 50 anni	n	3	4	4
Totale donne		n	4	5	5
Totale		n	12	11	11

Al fine di coltivare le loro conoscenze e competenze e assicurare un'adeguata formazione in tema di salute e sicurezza dei dipendenti, nel corso del 2023 il Gruppo De' Longhi ha erogato una media di 24 ore di formazione per dipendente (6% in più rispetto al 2022).

Formazione	U.M.	Gruppo De' Longhi		
		2021	2022	2023
Ore medie per dipendente	h. medie	21,7	23,0	24,3

Formazione	U.M.	Gruppo De' Longhi		
		2021	2022	2023
Formazione per qualifica				
Ore medie per manager	h. medie	14,3	15,5	21,7
Ore medie per impiegati	h. medie	17,6	19,9	22,9
Ore medie per operai	h. medie	23,9	25,5	25,1
Formazione per genere				
Ore medie per dipendenti donna	h. medie	20,3	21,8	22,1
Ore medie per dipendenti uomini	h. medie	23,1	24,3	26,4

In merito ai temi relativi alla salute e sicurezza sul lavoro, il Gruppo, a fronte di oltre 20 milioni di ore lavorate, ha registrato 56 infortuni complessivi nel corso del 2023. Questo dato, in diminuzione rispetto al trend del biennio precedente, evidenzia

l'efficacia delle misure adottate dall'azienda ed è una chiara dimostrazione di come il livello di attenzione focalizzato su queste tematiche stia producendo risultati tangibili e positivi.

Infortuni e indici infortunistici dettaglio per area geografica		Italia			Europa			America & Asia-Pacific			MEIA		
		2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Ore lavorate totali	h.000	2.887	2.799	2.820	8.285	7.356	8.073	9.935	8.595	9.410	119	121	117
Infortuni	n.	13	16	8	20	10	31	49	26	17	-	2	-
<i>Di cui in itinere per trasporti organizzati dal Gruppo</i>	<i>n.</i>	-	-	-	4	-	4	-	-	-	-	-	-
<i>Di cui Infortuni con conseguenze gravi</i>	<i>n.</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infortuni mortali	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Malattie professionali	n.	1	2	2	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Indice di frequenza¹³	-	4,5	5,7	2,8	2,4	1,3	3,8	4,9	3,0	1,8	-	16,4	-
Indice di frequenza di infortuni con conseguenze gravi¹⁴	-	-	-	0,7	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Indice di mortalità¹⁵	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tasso di malattia professionale¹⁶	-	0,3	0,7	0,7	-	-	-	0,1	-	-	-	-	-

13 L'indice di frequenza degli infortuni è calcolato come rapporto tra il numero totale di infortuni sul lavoro registrabili, ad esclusione degli infortuni in itinere, e il numero di ore lavorate dai lavoratori dipendenti nello stesso periodo, moltiplicato per 1.000.000.

14 L'indice di frequenza degli infortuni con gravi conseguenze è calcolato come il rapporto tra il totale degli infortuni con gravi conseguenze e il numero di ore lavorate dai lavoratori dipendenti nello stesso periodo, moltiplicato per 1.000.000.

15 L'indice di mortalità è calcolato come il rapporto tra il totale degli infortuni mortali e il numero di ore lavorate dai lavoratori dipendenti nello stesso periodo, moltiplicato per 1.000.000.

16 L'indice delle malattie professionali è calcolato come il rapporto tra il totale delle malattie professionali e il numero di ore lavorate dai lavoratori dipendenti nello stesso periodo, moltiplicato per 1.000.000.

Infortuni e indici infortunistici Aggregato di Gruppo		Gruppo De' Longhi		
		2021	2022	2023
Ore lavorate totali	h.000	21.227	18.873	20.420
Infortuni	n.	82	54	56
<i>Di cui in itinere per trasporti organizzati dal Gruppo</i>	<i>n.</i>	<i>4</i>	<i>-</i>	<i>4</i>
<i>Di cui Infortuni con conseguenze gravi</i>	<i>n.</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>
Infortuni mortali	n.	-	-	-
Malattie professionali	n.	2	2	2
Indice di frequenza	-	3,9	2,9	2,7
Indice di frequenza di infortuni con conseguenze gravi	-	-	-	-
Indice di mortalità	-	-	-	-
Tasso di malattia professionale	-	0,1	0,1	0,1

Infortuni e indici infortunistici dei contrattisti operanti presso gli stabilimenti produttivi		Gruppo De' Longhi		
		2021	2022	2023
Ore lavorate totali	h.000	5.343	2.120	3.046
Infortuni	n.	12	14	18
<i>Di cui in itinere per trasporti organizzati dal Gruppo</i>	<i>n.</i>	<i>7</i>	<i>5</i>	<i>7</i>
<i>Di cui Infortuni con conseguenze gravi</i>	<i>n.</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>
Infortuni mortali	n.	-	-	-
Indice di frequenza	-	2,2	6,6	5,9
Indice di frequenza di infortuni con conseguenze gravi	-	-	-	-
Indice di mortalità	-	-	-	-



Scenario e rischi

Il Gruppo De' Longhi opera attraverso l'applicazione di un modello di business che pone l'accento sulla realizzazione di prodotti di alta qualità, un requisito essenziale per consolidare la fiducia dei clienti e per mantenere una solida reputazione nel mercato, nonché per assicurare la redditività a lungo termine e la continuità del business stesso. Operando a livello internazionale, il Gruppo si confronta con un sistema normativo articolato e in costante evoluzione; pertanto, si impegna regolarmente nello stanziare risorse significative per assicurare l'adeguamento a tutti i requisiti richiesti dai vari sistemi legislativi con cui si trova a interagire. In quest'ottica, la Società adotta un approccio "local for global", che consente di assicurare che tutti i prodotti commercializzati siano allineati con gli standard prescritti in ciascun paese in cui opera. Tra le normative più note e rilevanti, si citano il Regolamento REACH (*Registration, Evaluation, Authorisation and restrictions of Chemicals*, n. 1907/2006/CE) e la Direttiva RoHS (*Restrictions of Hazardous Substances*, n. 2002/95/CE), entrambi obbligatori per le società che operano nei mercati dell'Unione Europea: nonostante l'ambito di applicazione sia strettamente europeo, De' Longhi si assicura che essi vengano rispettati in tutte le geografie.

In aggiunta, la normativa richiede che la Società sia responsabile per eventuali danni cagionati da difettosità del prodotto: questa circostanza presuppone obblighi soprattutto in sistemi giuridici come quelli del Regno Unito, degli Stati Uniti e dell'Australia.

Infine, il produttore ha altresì l'onere di fornire

informazioni dettagliate sui prodotti, requisito che può variare in base alle specifiche leggi e normative locali. Un esempio si ha negli Stati Uniti, dove il Gruppo è vincolato dalla *Proposition 65*, una legge che impone ai produttori di segnalare, mediante etichette chiare e leggibili, l'eventuale presenza di sostanze nocive negli articoli in vendita.

A garantire l'efficacia delle pratiche precedentemente menzionate è la funzione Product Safety&Liability del Gruppo. Quest'ultima collabora sia con le divisioni tecniche che con le filiali, svolgendo un ruolo proattivo nel prevenire i rischi associati al prodotto e nella gestione di qualsiasi segnalazione emessa dal mercato o da entità interne. Nel corso del 2023, il Gruppo ha proseguito nelle sue attività di monitoraggio e nel miglioramento della gestione operativa delle segnalazioni ricevute.

Per informazioni più dettagliate sui rischi correlati alla qualità e all'innovazione del prodotto e sulle procedure adottate per la loro gestione, si prega di fare riferimento a quanto riportato nel paragrafo "Fattori di rischio per il Gruppo De' Longhi" e in particolare modo 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 di prodotto").

Infine, per conoscere le misure adottate per mitigare e gestire i rischi associati alla qualità e all'innovazione dei prodotti, si invita a consultare la tabella inclusa nella Nota metodologica, intitolata "I principali rischi legati ai temi non finanziari e modalità di gestione".

Modello di gestione e organizzazione

La funzione Qualità del Gruppo De' Longhi, formata da oltre 500 addetti specializzati, si dedica alla supervisione di tutto ciò che concerne la conformità alle normative e regolamenti vigenti in materia di **sicurezza di prodotto** e di **sicurezza al contatto con gli alimenti**. Tra i diversi team, il Regulatory Affairs monitora a livello internazionale l'evoluzione dello scenario normativo e legislativo relativo ai prodotti e contribuisce allo sviluppo di questi ultimi grazie alla cooperazione con le diverse divisioni tecniche del Gruppo. Inoltre, la funzione Qualità stabilisce le linee guida e i parametri per il controllo degli articoli. Le disposizioni stabilite a livello centrale da questa funzione vengono adottate e messe in pratica localmente da team specializzati, che lavorano su due livelli: in prima istanza, si occupano del controllo qualità dei prodotti, sia che questi siano realizzati internamente, sia che provengano dai fornitori di prodotto finito; in secondo luogo, monitorano la qualità in fase di sviluppo e in occasione di eventuali segnalazioni provenienti dal mercato. In entrambi i casi, al fine di prevenire eventuali cause di anomalie o malfunzionamenti e garantire i migliori standard qualitativi, il presidio è garantito già in fase di progettazione.

Per quanto riguarda i siti produttivi, si segnala che il Gruppo adotta un modello organizzativo certificato **ISO 9001**, che prevede un sistema di gestione della qualità dei prodotti.

Relativamente alla sicurezza alimentare, negli stabilimenti produttivi di Mignagola e Cluj è attivo un sistema di gestione certificato **ISO 22000**,

specifico per l'igiene e la sicurezza alimentare. Tale norma, fondata sui principi dell'HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*¹⁷) e sul *Codex Alimentarius*,¹⁸ consente di identificare e gestire potenziali rischi, prevenire incidenti lungo la filiera e assicurare la conformità dei prodotti rispetto alle normative in vigore. In tutti gli altri siti, il Gruppo adotta un modello organizzativo che, oltre allo standard appena citato, si ispira alle **Good Hygienic Practices** (GHP) e allo standard **ISO 1672-2**.¹⁹ La sua implementazione tiene in considerazione anche dei principi e dei requisiti di tracciabilità delineati dalla **ISO 22005**,²⁰ con l'obiettivo di mappare per ogni componente e articolo sul mercato le informazioni relative all'origine e al destinatario del prodotto.

Durante la fase di pre-produzione, attraverso un processo di verifica particolarmente minuzioso, tutti i prodotti del Gruppo vengono certificati da organismi indipendenti al fine di garantire scrupolosamente il rispetto di tutti i requisiti normativi applicabili. Inoltre, attraverso specifici audit (si veda il paragrafo "Gestione della catena di fornitura"), la funzione Qualità presidia e monitora il rispetto degli standard produttivi da parte dei fornitori.

Relativamente all'**informativa di prodotto**, la sinergia tra l'area tecnica e la Direzione Marketing consente la realizzazione e la costante supervisione dei manuali d'uso e delle etichette, in conformità con le normative in vigore nei paesi di commercializzazione dei prodotti. Il Gruppo dedica particolare attenzione ai dettagli sull'informativa e sull'etichettatura del prodotto, assicurandosi di rispettare tutte le prescrizioni normative, quali l'identificazione del paese di origine e la possibile presenza di gas refrigeranti all'interno degli elettrodomestici. È di fondamentale importanza, infine, che il manuale d'uso fornisca informazioni dettagliate sull'utilizzo e sul corretto smaltimento dell'articolo venduto, una volta che questo ha raggiunto la fine del suo ciclo di vita.

La funzione Operations and Technology ha il compito di promuovere l'innovazione e di presidiare la fase di progettazione dei prodotti. Il suo obiettivo principale è quello di realizzare articoli che uniscano facilità d'uso e versatilità, il tutto caratterizzato da un design distintivo, improntato a ergonomia, sicurezza e disassemblabilità. Centrale è anche l'impiego di materiali di alta qualità e di tecnologie rivolte all'efficienza energetica e alla promozione di uno stile alimentare salutare.

Sempre in tema progettazione, il Gruppo fa riferimento a specifiche procedure di NPD (New Product Development), le quali offrono linee guida trasversali per lo sviluppo di nuovi prodotti. Tali procedure sono seguite sia dalle funzioni Marketing e Design, sia da una parte del personale tecnico, che conta un team di persone distribuite negli uffici situati in Italia, Germania, Regno Unito e nel sito produttivo di Dongguan in Cina. Questi uffici, collaborando con il team Regulatory della Direzione Qualità, si dedicano alla progettazione di soluzioni in linea con le legislazioni vigenti. In aggiunta, l'approccio local for global, menzionato in precedenza, assicura che i prodotti siano sviluppati in conformità agli standard dei paesi in cui il Gruppo opera.

Il costante sviluppo di prodotti innovativi è anche il risultato dell'efficace collaborazione tra la funzione Operations and Technology, prestigiose università italiane ed estere, e alcuni partner commerciali per i quali il Gruppo De' Longhi realizza prodotti per il caffè. Nel 2022, proprio nell'ambito di partnership con il mondo accademico, sono state sviluppate le **"Eco-Design Guidelines"** specifiche per il parco prodotti De' Longhi in collaborazione con il Politecnico di Milano. In particolare, le linee strategiche individuate si propongono di sviluppare, all'interno della comunità di sviluppo prodotto, le competenze necessarie per ridurre l'impatto ambientale in tutto il ciclo di vita, in un contesto normativo in forte evoluzione. L'implementazione di queste buone

pratiche si è focalizzata, nel 2023 su dieci prodotti pilota che verranno opportunamente analizzati per garantire una integrazione più organica e completa dei principi di Eco - design nel processo di sviluppo di tutti i prodotti De' Longhi. In aggiunta, sono state eseguite tre valutazioni del ciclo di vita (Life Cycle Assessment) al fine di misurare e classificare i contributi più significativi all'impatto ambientale.

Politiche praticate e obiettivi

L'impegno del Gruppo per la realizzazione di prodotti di alta qualità è supportato da una costante attività di ricerca e sviluppo, mirata alla sicurezza e al benessere dei consumatori - un impegno formalizzato all'interno del Codice Etico della Società, che sottolinea l'obiettivo di mantenere standard qualitativi elevati nei confronti dei consumatori e dei clienti.

In ultimo, il Gruppo ha da tempo adottato una **Politica di Qualità** a livello aziendale.

Numeri chiave

Tra gli indicatori chiave di performance (KPI) che il Gruppo monitora in tema di qualità, il First Time Quality Indicator (FTQ) valuta l'efficienza qualitativa del processo produttivo. Questo indicatore è progettato per identificare eventuali difetti funzionali o estetici nei prodotti, e rappresenta la percentuale di questi che escono dal processo produttivo in perfetta qualità sul totale della produzione. Nel triennio 2021-2023, il valore aggregato dell'FTQ ha mantenuto un valore stabile (98% nel 2023), confermando le ottime performance a livello di Gruppo. Il Service Call Rate (SCR) calcola invece la percentuale di macchine riparate nel primo anno di garanzia: anche in questo caso il valore dell'SCR (2,2%) è rimasto invariato rispetto al precedente anno di rendicontazione.

17 L'*hazard analysis and critical control points* o HACCP, è un approccio preventivo sistematico relativo alla sicurezza alimentare da rischi biologici, chimici e fisici nei processi di produzione.

18 Il *Codex Alimentarius*, o "Codice alimentare", è una raccolta di standard, linee guida e codici di condotta adottati dalla Commissione del *Codex Alimentarius*. La Commissione, nota anche come CAC, è la parte centrale del Programma congiunto FAO/OMS sugli standard alimentari ed è stata istituita dalla FAO e dall'OMS per proteggere la salute dei consumatori e promuovere pratiche eque nel commercio alimentare.

19 Tale norma stabilisce i requisiti di igiene comuni alle macchine utilizzate per la preparazione e la lavorazione degli alimenti destinati al consumo umano al fine di escludere o ridurre al minimo il rischio di contagio, infezione, malattia o danno originato da tali alimenti.

20 Tale norma recepisce le regolamentazioni relative ai 'Sistemi di rintracciabilità prodotto alimentare' e le applica a tutto il settore agroalimentare. Adottando tale standard, l'azienda garantisce documentazione della storia del prodotto e della filiera alimentare corrispondente.

Durante il 2023, non si sono verificati casi di non compliance correlati alla sicurezza dei prodotti. Per quanto riguarda, invece, le tematiche legate all'informativa e all'etichettatura, nel 2023 l'autorità competente ha notificato un episodio di non conformità. In particolare, la CCIAA (Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura) di Trento ha individuato una non conformità legata alla mancanza di un'avvertenza di sicurezza nel manuale di istruzioni di un bollitore di Ariete, modello 2877. Il Gruppo ha quindi provveduto ad aggiornare l'etichettatura dei prodotti ancora in stock.

Infine, in coerenza con i precedenti esercizi, la Società ha proseguito il proprio piano di investimenti nell'ambito delle attività di ricerca e sviluppo (si faccia riferimento al paragrafo "Attività di ricerca e sviluppo - controllo della qualità" per approfondimenti). Di seguito si riportano alcuni prodotti la cui progettazione è esemplificativa delle caratteristiche dell'innovazione del Gruppo De' Longhi:

Prodotti durevoli e smontabili

Con l'obiettivo di assicurare la durabilità dei prodotti, nel corso del processo di sviluppo, il Gruppo effettua numerosi test di resistenza. Per esempio, quelli condotti sulle macchine da caffè si applicano tanto ai singoli componenti quanto al prodotto finito, simulando l'esecuzione di migliaia di erogazioni di bevande.

Simili iniziative sono in corso anche per le kitchen machines a marchio Kenwood.

De' Longhi si impegna a rendere i prodotti facilmente riparabili, grazie a interventi che riguardano la facilità di smontaggio e la standardizzazione di alcuni componenti meccanici chiave in comune tra più prodotti della stessa serie. La continua dedizione nell'elaborare prodotti con tali caratteristiche ha permesso a diversi articoli del marchio Braun,

come il New TexStyle 7 Pro, il PowerBlend 9 e il MultiQuick MQ 7, di ricevere il prestigioso premio Red Dot - un chiaro riconoscimento dell'alta qualità di questi prodotti.

Infine, come già rilevato negli anni precedenti, si segnala che le macchine da caffè superautomatiche sono dotate di sistemi brevettati che ne facilitano la pulizia con acqua corrente, senza la necessità di ricorrere a detersivi e lubrificanti. Inoltre, il sistema latte viene pulito sfruttando il vapore e l'acqua calda al termine di ciascuna erogazione, così da poter riporre in frigorifero il latte rimanente e riutilizzarlo successivamente.

Prodotti energeticamente efficienti e a ridotte emissioni GHG

L'efficiamento energetico dei prodotti rappresenta un impegno fondamentale per il Gruppo De' Longhi.

A dimostrazione di ciò, l'intero catalogo delle macchine superautomatiche, così come le Lattissima e le macchine manuali con controllo elettronico, possono vantare almeno la classe energetica A.²¹ Lo sviluppo di sistemi volti a ridurre i tempi di autospegnimento, l'ottimizzazione dei consumi attraverso la funzione stand-by (riducendoli fino alla metà rispetto ai requisiti minimi stabiliti dalla legge) e lo sviluppo di un sistema di riscaldamento innovativo per la coppa portafiltro, sono solo alcuni esempi di intervento in questo ambito.

Inoltre, da diversi anni, tutte le macchine superautomatiche offrono la modalità "Eco-mode", in grado di assicurare un risparmio energetico ottimale durante la fase di riscaldamento.

Nell'ambito comfort, da qualche anno è stata ultimata la transizione di tutta la gamma europea di condizionatori portatili al propano, un gas refrigerante naturale che offre notevoli benefici ambientali

grazie al suo basso potenziale di riscaldamento globale (*Global Warming Potential* - GWP). Nel mercato statunitense, dove l'uso di questo gas non è permesso dalle attuali leggi, il Gruppo nel 2021 ha completato la transizione di tutti i condizionatori al gas refrigerante sintetico R32, il quale è caratterizzato da un GWP di impatto minore rispetto ai gas utilizzati in precedenza; sebbene non sia efficiente quanto il propano, tale gas è attualmente la soluzione migliore e permessa dalle normative statunitensi. Si rende noto che attualmente la normativa di riferimento sta subendo evoluzioni continue e il Gruppo si sta già impegnando nello sviluppo di tecnologie che permettano di rimanere al passo con il contesto legislativo di riferimento.

Prodotti abilitanti stili di vita salutari

Le strategie di sviluppo di nuovi prodotti del Gruppo De' Longhi perseguono altresì l'obiettivo di contribuire a promuovere stili di vita salutari. Il Gruppo punta a preservare le qualità nutritive degli alimenti attraverso i propri prodotti: in questa direzione, il marchio Kenwood ha realizzato la linea di estrattori Pure Juice. Grazie alla tecnologia "Scrolling", questa permette di limitare surriscaldamento e ossidazione degli ingredienti, preservando le proprietà nutritive di frutta e verdura. Inoltre, le friggitrici Multifry garantiscono una cottura con aria calda che limita l'uso di oli vegetali.

Inoltre, tutte le macchine da caffè De' Longhi, dai modelli superautomatici a quelli manuali, sono dotati di controllo elettronico della temperatura della caldaia, funzione che permette di mantenere le condizioni ideali del caffè macinato, salvaguardando le sue proprietà organolettiche e risaltando il suo aroma.

²¹ 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+++.

Scenario e rischi

La **brand reputation** del Gruppo De' Longhi si fonda sugli elevati standard di qualità dei suoi prodotti e su una relazione di fiducia con i clienti, consolidata nel corso degli anni. Diversi fattori e attività contribuiscono a promuovere la reputazione della Società, quali una comunicazione chiara che anticipa e guida l'acquisto, un servizio di assistenza post-vendita che mette i consumatori al centro, nonché un costante impegno nella protezione dei dati. Infatti, il Gruppo si adopera nel salvaguardare i dati dei suoi clienti nel rispetto delle disposizioni di legge, impegnandosi a gestire e mitigare i rischi identificati e relativi all'obsolescenza delle tecnologie di telecomunicazione e all'elaborazione delle informazioni. A tal proposito, il Gruppo monitora costantemente l'evoluzione delle normative, ponendo una particolare attenzione all'*Artificial Intelligence Act*, una proposta di Regolamento dell'Unione Europea sull'intelligenza artificiale, che potrebbe avere presto un impatto in materia di responsabilità estesa del produttore.

Sempre da un punto di vista normativo, i principali regolamenti che guidano l'azione del Gruppo nel suo sforzo di soddisfare le esigenze del consumatore riguardano, in particolare, le direttive relative alla responsabilizzazione dei consumatori per la transizione verde mediante il miglioramento della tutela dalle pratiche sleali e dell'informazione, la garanzia dei prodotti ed il diritto alla riparazione.

Per un'analisi più approfondita in merito alla gestione dei rischi correlati alla relazione coi consumatori, si faccia riferimento a quanto riportato nella

tabella "I principali rischi legati ai temi non finanziari e modalità di gestione", in particolare alla voce "Relazione con i consumatori", presente in Nota metodologica.

Modello di gestione e organizzazione

La gestione della comunicazione esterna del Gruppo De' Longhi è affidata alla Direzione Marketing e Comunicazione, che si occupa di coordinare le attività non solo a livello centrale, ma anche presso gli uffici Marketing delle filiali locali, al fine di valorizzare l'identità di ciascun brand del Gruppo. I processi di supporto ai consumatori finali sono invece demandati alla Direzione Customer Care, la quale definisce una strategia di servizio che accompagna il consumatore lungo tutta la customer journey. Infine, il supporto ai clienti viene assicurato anche attraverso contact center e centri di assistenza tecnica dislocati presso tutti i mercati in cui il Gruppo opera. Queste organizzazioni, prevalentemente in outsourcing, forniscono un servizio essenziale, perseguendo da un lato l'obiettivo di accrescere la customer satisfaction e dall'altro di massimizzare la durata dei prodotti.

Una delle principali attività a cui si dedica la funzione Customer Care è lo sviluppo di processi che garantiscano l'allineamento del Gruppo con le aspettative dei clienti. In particolare, negli ultimi anni, una delle principali tendenze che ha interessato le operazioni della funzione è stata l'incremento dei volumi sui canali di vendita e-commerce. La disintermediazione sta, infatti, producendo effetti

significativi sul rapporto tra la Società e i consumatori, determinando un incremento delle vendite dirette (B2C) che, a loro volta, portano alla necessità di concentrarsi sempre più sul rapporto diretto con i clienti.

Visto il continuo mutamento del contesto, e considerate le opportunità comunicative offerte dagli strumenti digitali, già nel 2022 la funzione Customer Care ha deciso di rinnovare la propria strategia a partire da due elementi fondanti: da un lato, il coinvolgimento degli stakeholder per intercettare le diverse aspettative, dall'altro lo studio delle best practice in materia di assistenza clienti. Tali analisi hanno determinato direttamente le linee guida di ridisegno della strategia del Gruppo, rinnovata nel 2023.

Da un punto di vista operativo, il principale strumento CRM (Customer Relations Management) del Gruppo si basa su un sistema gestionale - SAP C4C (Cloud For Customer) - le cui funzionalità permettono di monitorare le interazioni con gli utenti finali, garantendo la qualità del servizio offerto e uniformando la tracciabilità delle relazioni. Inoltre, una dashboard di controllo di alcuni parametri chiave, sviluppata grazie all'utilizzo di SAP Analytic Cloud, restituisce in veste grafica un'ampia quantità di dati, permettendo così agli operatori di acquisire informazioni cruciali per migliorare continuamente la tempestività e la qualità degli interventi di riparazione, con riflessi positivi sul tempo medio di intervento.

Un altro strumento centrale per le attività della funzione è Wonderflow, il sistema aziendale di VoC



management (Voice of Customer) - a oggi, il principale mezzo che permette al Gruppo di analizzare il sentiment dei propri clienti e, di conseguenza, migliorare il proprio servizio. Nello specifico, il sistema non solo permette di raccogliere ed esaminare in modo strutturato le recensioni sui prodotti rilasciate dai consumatori su oltre settanta canali di rivendita online, ma anche di incrociare il contenuto di tali recensioni con i feedback rilasciati dai clienti direttamente sui canali De' Longhi. Così, sfruttando la Big Data Analysis, anno dopo anno il Gruppo è in grado di perfezionare le proprie capacità di ascolto e di rilevazione delle esigenze dei consumatori, nonché di coinvolgere tutti gli stakeholder interessati e di monitorare l'andamento dei prodotti nei diversi mercati in cui opera. La precisione di queste analisi e l'attenzione con cui queste vengono esaminate rende possibile lo sviluppo di cluster geografici e l'identificazione di obiettivi di miglioramento che aumentino l'efficienza organizzativa, la qualità di prodotti e servizi e, di conseguenza, la soddisfazione dei clienti.

Insieme, SAP C4C e Wonderflow permettono di elaborare indicatori di monitoraggio chiave e sviluppare soluzioni basate su dati oggettivi. Inoltre, tali sistemi consentono al Gruppo di raccogliere informazioni relative ai propri prodotti e a quelli di altre aziende di settore, attraverso strumenti di text analysis, text mining, sentiment analysis e rating breakdown - ottenendo così una visione complessiva e dettagliata delle molteplici sfaccettature delle esigenze dei mercati in cui il Gruppo opera.

Nell'ambito dei servizi di assistenza clienti, e in particolare di web self-service,²² il Gruppo impiega un sistema che sfrutta l'intelligenza artificiale per fornire ai clienti risposte e soluzioni in modo rapido e funzionale. Nello specifico, il web self-service è in grado di analizzare le richieste degli utenti ed elaborare in autonomia una risposta esaustiva che proponga una soluzione ai problemi riscontrati. Dopodiché, un gruppo di specialisti si occupa di validare la risposta fornita dall'Intelligenza Artificiale (IA) e di contattare il cliente, al fine di garantire un livello di assistenza che sia allo stesso tempo efficiente e

di qualità. Il servizio, già attivo nei paesi anglofoni e in Italia, è stato esteso nel 2023 anche a Germania, Belgio, Francia e Olanda. Questa estensione è stata facilitata dall'implementazione di sofisticati sistemi di traduzione simultanea, che utilizzano l'intelligenza artificiale per tradurre i contenuti di e-mail e web-chat, permettendo agli operatori di rispondere in modo efficiente alle esigenze dei clienti, indipendentemente dalla loro lingua madre.

Per quanto riguarda invece l'area dell'assistenza tecnica, il Gruppo si appoggia su circa 1.800 centri in tutto il mondo, di cui 300 solo in Italia. Negli ultimi anni, nonostante le difficoltà geopolitiche e dei mercati internazionali, il servizio ha sempre dimostrato una forte resilienza, mantenendo standard di alta qualità e riducendo costantemente il tempo di medio di riparazione. Tale successo è frutto degli investimenti messi in atto dalla Società nel corso degli ultimi anni, come l'ampliamento del principale centro di riparazione del Gruppo; con sede in Germania, il centro vanta ora una capacità di riparazione di circa 60 mila macchine all'anno,

22 Il web self-service è un modello di assistenza che consente agli utenti di accedere a informazioni utili senza necessariamente interagire con un operatore. Questo può includere strumenti quali la sezione delle FAQs (Frequently Asked Questions), manuali utente digitali, guide video, chatbot o forum di supporto.

superiore del 50% rispetto alla struttura precedente.

La Direzione Customer Care si occupa sia della condivisione di direttive e standard comuni di intervento, sia del monitoraggio costante della qualità del servizio offerto dai contact center e dai centri di riparazione, attraverso sopralluoghi e analisi di KPI. In aggiunta, al fine di migliorare la qualità dei servizi, vengono periodicamente effettuate sessioni di formazione ad hoc per i dipendenti e i partner specializzati. Queste sono condotte prevalentemente online attraverso piattaforme di e-learning, ma vengono altresì organizzate in presenza. In particolare, nel 2023 si sono svolti corsi di formazione in aula per addetti alle relazioni con i clienti: le attività sono state progettate internamente, in collaborazione con un'agenzia esterna che ha poi erogato il servizio a cinquanta addetti dei centri di assistenza tecnica e a cinque dipendenti responsabili della rete di assistenza. La modalità di erogazione è stata teorico-pratica: in aggiunta ad alcune sessioni di didattica frontale in aula, è stato svolto anche un esercizio pratico presso i centri, dove sono state valutate le capacità di interazione e le competenze commerciali acquisite.

Infine, un ulteriore aspetto importante nel rapporto con il consumatore riguarda la gestione dei dati. Questa tematica è divenuta sempre più rilevante, sia alla luce di aggiornamenti normativi, sia per la mole di dati gestita dal Gruppo. In questo ambito, la Società opera da anni mediante un sistema che registra le informazioni all'interno di server Google Cloud Platform, una piattaforma in grado di garantire la tutela dei dati, il rispetto della normativa vigente in materia (in particolare, il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati - GDPR 2016/679) e dei principali standard internazionali sulla sicurezza delle informazioni (ISO 27001) e dei servizi cloud (ISO 27017 e ISO 27018).

Politiche praticate e obiettivi

L'azione del Gruppo De' Longhi è orientata al miglioramento dell'offerta dei servizi di assistenza ai clienti e della longevità dei propri prodotti. Pur non avendo una policy formalizzata che delinea tali aspetti, la strategia del Gruppo è mossa dall'obiettivo di andare incontro alle richieste dei propri consumatori e incentrata prevalentemente sulla fornitura di una corretta informativa di prodotto e di un'adeguata assistenza in fase post-vendita.

Il Codice Etico del Gruppo ricopre un ruolo rilevante in tema di comunicazione interna ed esterna. All'interno del documento vi è, infatti, una sezione apposita nella quale sono descritte le modalità di interazione con i consumatori. Il Gruppo, per offrire la più alta qualità di servizio, si impegna infatti a garantire ai propri clienti competenza, puntualità, attenzione, apertura al dialogo, cortesia, collaborazione e passione.

Inoltre, il Codice Etico richiama l'attenzione sul rispetto di leggi, regole e pratiche di condotta professionale nel momento di scambio e gestione - interni ed esterni - di informazioni: le prassi sono quindi improntate ai criteri di chiarezza, trasparenza, tempestività e accuratezza.

Numeri chiave

Gli sforzi messi in atto dalla Direzione Customer Care hanno portato a un incremento delle prestazioni di assistenza ai clienti, le quali sono monitorate attraverso due indicatori: il First Time Fix e il Turnaround Time. A dimostrazione della qualità del servizio di riparazione, il primo nel 2023 si attesta su un valore prossimo al 100%: questo valuta la percentuale di prodotti che - una volta aggiustati e restituiti al consumatore - non necessitano di un nuovo intervento. Il secondo, invece, misura il tempo medio di gestione delle problematiche

riscontrate dagli utenti a partire dall'insorgenza fino alla definitiva risoluzione, ed è in costante diminuzione nel triennio.

Da ultimo, per quanto riguarda le non conformità in ambito di marketing ed etichettatura, nel 2023 si è verificato un solo caso, notificato al Gruppo dalla Camera di Commercio di Trento che, a fronte di una segnalazione di un cliente, ha contestato l'assenza di un manuale di sicurezza all'interno della confezione di un prodotto Ariete.²³

Oltre a quello sopraccitato, non si sono verificati ulteriori casi di non conformità che riguardassero il rapporto con gli utenti, neppure in relazione alla gestione e alla protezione dei dati. Con riguardo a tale aspetto, si segnala infatti che per tutto il biennio 2022-2023 non si è verificato alcun caso di data breach.

²³ Si specifica che tale procedura avviata dalla Camera di Commercio di Trento non ha portato ad alcuna sanzione pecuniaria.

Scenario e rischi

Il presidio efficace sulla catena di fornitura rappresenta un elemento cruciale per assicurare la continuità delle operazioni aziendali. Il Gruppo De' Longhi non si limita semplicemente ad assicurare una distribuzione tempestiva di prodotti e componenti di alta qualità, ma si impegna anche affinché i propri fornitori adottino le migliori pratiche in termini di garanzia delle condizioni del lavoro, tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori, rispetto dei diritti umani e responsabilità ambientale.

Mentre il 2022 è stato un anno di notevole complessità per quanto riguarda la gestione della catena di fornitura, causata da un lato dalle persistenti restrizioni legate alla pandemia di Covid-19 e dall'altro dalle interruzioni di alcuni segmenti di mercato dovute all'insorgere del conflitto russo-ucraino, il 2023 da questo punto di vista è stato invece un momento di transizione, caratterizzato sì da alcuni elementi di incertezza, ma anche da risultati positivi.

Nel corso dell'anno, il contesto macroeconomico e geopolitico instabile ha richiesto al Gruppo una continua vigilanza sui tassi di inflazione, sui tassi di cambio e sulle tensioni nell'area EMEA (Europa, Medio Oriente, Africa). Nonostante ciò, in un anno che ha visto un generale incremento dei volumi produttivi, il Gruppo è stato in grado di garantire la continuità della propria catena di fornitura e di minimizzare i costi ad essa associati, grazie anche a un'efficace gestione del magazzino e traendo vantaggio dell'abbassamento del costo unitario di trasporto.

Per quanto riguarda le modalità di amministrazione e misure di mitigazione dei rischi legati alla catena di fornitura, si faccia riferimento a quanto riportato nella tabella "I principali rischi legati ai temi non finanziari e modalità di gestione", presente in Nota metodologica.

Modello di gestione e organizzazione

Il presidio della catena di fornitura è garantito da tre diverse funzioni - Acquisti, Quality e la Direzione Supply Chain - le quali collaborano al fine di assicurare i più elevati standard di qualità, la continuità del business e il rispetto dei requisiti sociali e ambientali del Gruppo stesso e dei propri fornitori.

Il Gruppo dispone di tre uffici dedicati all'attività di valutazione, monitoraggio e supporto dei fornitori di prodotto finito, in grado di rispondere in modo rapido ed efficiente alle diverse esigenze e peculiarità dei mercati in cui esso opera. L'organizzazione di tali uffici segue un criterio di competenza e di vicinanza geografica. Di conseguenza, sono state istituite tre sedi distinte, ognuna dedicata a specifiche categorie di prodotto: una in Italia, focalizzata sulle attività relative alle aree caffè e stiro; una nel Regno Unito, responsabile della gestione dei prodotti "motor-driven"; e infine, una sede a Hong Kong, incaricata dei prodotti nell'ambito dell'area comfort.

In Europa, la Direzione Supply Chain è responsabile della gestione dei volumi e della logistica dei materiali, nonché dei semilavorati destinati alla produzione; tale processo viene svolto mediante due

differenti sedi operative, situate in Italia e in Romania e che collaborano con gli uffici sopra citati. Per quanto riguarda il mercato asiatico, i responsabili di entrambi gli stabilimenti cinesi si adoperano nella gestione dei componenti in ingresso, con il supporto di tre uffici acquisti suddivisi in base a specifiche categorie di prodotto.

La funzione Quality si occupa dell'esecuzione di audit periodici presso i fornitori di prodotti finiti, con l'obiettivo di valutarne le performance qualitative, sociali e ambientali. Più precisamente, gli audit sono eseguiti con una cadenza biennale: questi permettono da un lato di assicurare che i livelli di qualità dei prodotti e dei materiali siano allineati alle esigenze del Gruppo, dall'altro di garantire il rispetto di criteri sociali, quali la tutela dei diritti umani, e la conformità alle principali norme ambientali.

Gli audit sociali vengono condotti secondo quanto previsto dallo standard internazionale SA 8000 (Social Accountability), che valuta aspetti quali la contrattazione collettiva, l'orario e le condizioni di lavoro, la salute e la sicurezza, il lavoro minorile o forzato, la discriminazione e la formazione del personale. In aggiunta, tali criteri di valutazione dei fornitori prendono in considerazione i livelli di rischio sociale associati a differenti paesi; per questa ragione, la maggior parte delle attività di verifica viene condotta in Cina, il cui rischio sociale è generalmente più elevato rispetto ad altri Paesi nei quali si concentrano i fornitori del Gruppo. A tali criteri di valutazione sociale, quindi, sono stati affiancati criteri di valutazione ambientale che consentono l'ottenimento di un miglior presidio su indicatori di

performance specifici, quali emissioni, scarichi idrici e rifiuti, nonché per verificare la presenza di un sistema di gestione conforme allo Standard ISO 14001.

Un ulteriore strumento di supporto al monitoraggio dell'attività dei fornitori è rappresentato dal Codice Etico. Questo documento viene condiviso con tutti i partner commerciali del Gruppo attraverso l'apposito vendor portal, dove il testo originale del Codice è disponibile in lingua italiana, inglese e cinese. Ciò consente ai fornitori di comprenderne appieno il significato, osservarne obblighi e principi, e adeguare la propria attività in conformità a quanto richiesto in sede di audit. All'interno del medesimo portale, sono pubblicate anche le **"Responsible sourcing guidelines"**, che definiscono i criteri di rischio associato e determinano un regime di controllo differenziato per tutti i fornitori del Gruppo, basato su tre fattori: **tipologia di fornitore, area geopolitica di origine e rilevanza di business**. Grazie al costante aggiornamento dei criteri di valutazione, il Gruppo è in grado di svolgere una verifica completa della situazione di ciascun fornitore e di garantire un efficace monitoraggio dei rischi.

L'intero processo di valutazione e monitoraggio è formalizzato all'interno di una procedura che prevede che tutti i fornitori di prodotti finiti siano soggetti alla qualifica SCoC (Social Accountability Code of Conduct). Tale processo si articola in diverse fasi, che iniziano con la raccolta dati e proseguono con la segnalazione e il monitoraggio di azioni correttive, seguite da specifici follow-up. Tutte queste attività vengono registrate in un apposito sistema, permettendo così di tracciare gli impegni presi dai

fornitori nel tempo.

Con il termine delle misure di restrizione dovute alla pandemia di Covid-19, le attività di audit sono tornate a essere svolte interamente in presenza, in modo tale da assicurare un'attività di verifica più accurata. Gli strumenti digitali sono invece utilizzati esclusivamente per attività complementari, quali la ricezione e l'invio di eventuali follow-up che non richiedono una verifica on-site e il controllo di informazioni documentali che possono essere condivise via e-mail. Tale meccanismo è valido sia per gli audit svolti nei confronti di fornitori con un rapporto consolidato, sia per i più recenti.

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

- 1. Technical Factory Audit (TFA):** 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. All'interno della checklist utilizzata per questa tipologia di audit è inclusa una sezione dedicata ai criteri ambientali.
- 2. Quality Evaluation (QE):** misura la qualità di prodotto attraverso un campionamento su base statistica di ogni singolo lotto.
- 3. On Time Delivery (OTD):** 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):** misura la capacità del fornitore di rifornire l'intera quantità di merce richiesta dal Gruppo.

I risultati derivanti dalle valutazioni di qualità determinano il **vendor rate**, un indicatore utilizzato per classificare i partner in quattro categorie - preferred, approved, probation ed exit plan - e definire con maggiore precisione le modalità e l'intensità delle collaborazioni future, nonché monitorare i rapporti in un'ottica di miglioramento continuo.

Politiche praticate e obiettivi

Il Codice Etico regola le relazioni del Gruppo con i propri fornitori, elencando in una sezione specifica i criteri a cui entrambe le parti devono attenersi: da un lato il rispetto delle Leggi e Regolamenti applicabili, e dall'altro il rispetto dei Principi Generali definiti nel Codice stesso. Inoltre, il processo di selezione dei fornitori si basa su un confronto oggettivo di qualità, prezzo, garanzia di esecuzione e assistenza, evitando pertanto qualsiasi forma di favoritismo o discriminazione. Ai fornitori viene anche richiesto di garantire il rispetto delle condizioni di lavoro dei propri dipendenti, sulla base di quanto previsto dalle Convenzioni internazionali e delle leggi in materia di rispetto dei diritti umani fondamentali. Infine, con l'obiettivo di estendere il presidio del Gruppo a tutta la catena del valore, e non solo verso i propri fornitori, a questi viene richiesto di trasmettere ai propri subfornitori il Codice Etico aggiornato e tradotto.

La Direzione Supply Chain e la funzione Quality, oltre a gestire la valutazione e il monitoraggio dei nuovi fornitori, si impegnano attivamente nello sviluppo di relazioni durature con gli stessi. In particolare, le funzioni operano al fine di costruire un

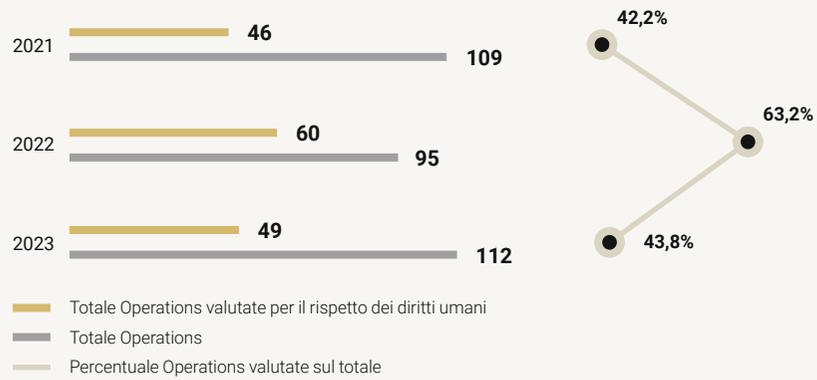
network diretto e semplificato, che privilegia le consegne dirette, in linea con le aspettative del Gruppo. Tale approccio consente al Gruppo di assicurare una risposta tempestiva alle richieste provenienti non solo dal mercato, che è in continua evoluzione e richiede flessibilità, ma anche alle esigenze dettate dai processi produttivi.

Numeri chiave

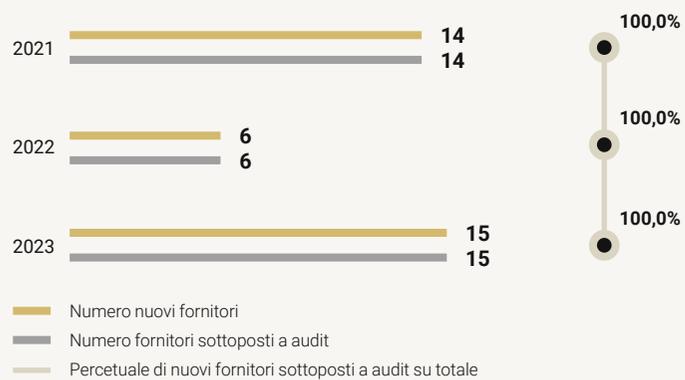
Nel corso del 2023, la totalità dei nuovi fornitori di prodotto finito è stata sottoposta a una valutazione secondo criteri sociali, in linea con quanto previsto dallo standard SA 8000. Inoltre, si segnala che nessun audit SCoC (Social Accountability Code of Conduct) ha portato ad un risultato "zero tolerance", esito che avrebbe comportato un'interruzione del rapporto di approvvigionamento. Per quanto riguarda gli aspetti ambientali, nel 2023 sono stati svolti audit presso 15 nuovi fornitori di prodotto finito, pari al 100% del totale dei nuovi fornitori, in continuità con il valore registrato nel biennio precedente.

Nel corso del 2023, sono stati eseguiti complessivamente 49 audit al fine di verificare il rispetto dei diritti umani presso 45 fornitori di prodotto finito e 4 presso asset del Gruppo. Questo dato coinvolge circa il 44% delle Operations del Gruppo e, pur registrando una diminuzione rispetto al 2022, si inserisce perfettamente nelle fluttuazioni e nelle tempistiche dettate dalla cadenza biennale con cui tali audit vengono effettuati, mantenendosi quindi in linea con i dati del 2021.

Numero e percentuale di Operations oggetto di valutazione sui diritti umani



Nuovi fornitori di prodotto finito valutati secondo criteri sociali e ambientali



Scenario e rischi

Il Gruppo De' Longhi opera quotidianamente in un contesto internazionale in costante evoluzione, e pone pertanto grande attenzione alla gestione consapevole e attenta dei propri processi produttivi, coerentemente con quanto richiesto dalle legislazioni di riferimento. Inoltre, in linea con i continui mutamenti del contesto regolamentare e di mercato, il Gruppo aggiorna regolarmente le proprie politiche di gestione ambientale, che rappresentano un elemento cruciale per garantire una condotta di business responsabile e minimizzare i propri impatti.

Maggiori dettagli sui rischi ambientali e sulle modalità di gestione adottate dal Gruppo sono disponibili ai punti 15 e 16 (Rischi relativi ad eventuali danni ambientali) del paragrafo "Fattori di rischio per il Gruppo De' Longhi". Inoltre, le misure di mitigazione e la modalità di gestione dei rischi legati alle tematiche ambientali sono descritte nella tabella "I principali rischi legati ai temi non finanziari e modalità di gestione", presente in Nota metodologica.

Modello di gestione e organizzazione

La Direzione Operation & Technology e la Direzione Quality si occupano di gestire gli aspetti ambientali a livello centrale. A questo riguardo, negli ultimi anni, il Gruppo De' Longhi si è impegnato in questa direzione, fino ad ottenere, nel 2022, la certificazione **ISO 14001:2015** per tutti i sistemi di gestione ambientale adottati nei suoi stabilimenti produttivi. Tale certificazione assicura la presenza di un sistema in grado di monitorare gli impatti ambientali

delle attività, nonché di implementare eventuali azioni di miglioramento e mitigazione. Il Gruppo, su questa scorta, ha effettuato nel corso degli anni molteplici investimenti volti, tra le altre cose, alla produzione di energia pulita, a rendere più moderni ed efficienti gli stabilimenti e a ottimizzare i processi produttivi.

Per quanto riguarda la produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile, da diversi anni presso lo stabilimento di Mignagola è presente un impianto fotovoltaico: nel corso del 2023, è stato generato un totale di 862.318 kWh, dei quali una parte residuale è stata immessa nella rete elettrica e venduta - contribuendo così alla riduzione del mix energetico nazionale. L'autoproduzione nel sito consente di soddisfare circa il 6% del fabbisogno di energia elettrica, riducendo così la dipendenza dalla rete nazionale. L'installazione di pannelli fotovoltaici è altresì estesa ad alcune filiali commerciali, e un progetto è stato recentemente avviato per la predisposizione di un impianto per la produzione di energia solare presso lo stabilimento di Cluj in Romania. Con una potenza installata di circa 3 MW, l'impianto coprirà una porzione non indifferente del fabbisogno energetico del sito e sarà il più grande del Gruppo. In totale, nel presente anno di rendicontazione, sono stati prodotti e consumati 882.058 kWh, tramite l'impiego di energia rinnovabile.

In un'ottica di miglioramento dell'efficienza energetica, sono stati installati sensori di movimento presso gli stabilimenti di Mignagola, Cluj, Salonta e Dongguan; questi strumenti permettono al sistema di illuminazione di attivarsi solo in presenza di utenti all'interno delle aree interessate. Negli stessi

stabilimenti, così come nella sede centrale di Treviso, sono inoltre presenti sistemi di monitoraggio dei consumi e dell'efficienza energetica. Parallelamente, al fine di ottimizzare i consumi, è in corso un processo di relamping LED: se negli ultimi anni il rinnovamento dei sistemi di illuminazione era stato portato avanti principalmente presso gli stabilimenti europei, nel biennio 2022-2023 si è registrato un significativo progresso anche nei siti cinesi, dove attualmente sono presenti solamente lampade a basso consumo. In particolare, nel 2023, grazie all'installazione di oltre 1.500 lampade a LED è stato possibile generare un risparmio di 1.759.241 MJ, nel solo sito di Dongguan.²⁴

Sempre presso lo stabilimento di Dongguan, dal 2021 è stata avviata un'ulteriore iniziativa di efficientamento volta alla sostituzione delle macchine tradizionali per lo stampaggio della plastica a iniezione idraulica con nuovi macchinari che contano su un servomotore elettrico in grado di mantenere alti livelli produttivi, con un minor dispendio energetico, un intervento che nel 2023 ha portato a un risparmio di energia pari a 3.801.600 MJ.²⁵

Infine, nello stabilimento di Mignagola è proseguita l'attività di analisi e progettazione di un nuovo processo di collaudo delle macchine da caffè, basato su un sistema ad aria. Questa innovazione non solo consentirebbe di risparmiare circa mezzo litro d'acqua per ogni test, ma anche di ridurre le tempistiche e i consumi energetici associati.

Un'altra funzione, il cui contributo in ottica di mitigazione degli impatti ambientali è fondamentale, è la Ricerca e Sviluppo, la quale si occupa di progettare

²⁴ Tale stima di riduzione dei consumi è stata condotta utilizzato come anno di riferimento il 2021.

²⁵ Tale stima di riduzione dei consumi è stata condotta utilizzato come anno di riferimento il 2021.

prodotti ecosostenibili a partire dalla scelta dei materiali, passando per il confezionamento, fino ad arrivare alla fase d'uso e al fine vita. In particolare, tale funzione, sia a livello Corporate che locale, adotta un approccio scientifico orientato alla progettazione e allo sviluppo di soluzioni che incrementino l'efficienza energetica, la durabilità e la riparabilità dei prodotti, oltre a diminuire il consumo di risorse e la produzione di rifiuti nelle operation aziendali. Per ulteriori informazioni, si può fare riferimento al capitolo "Qualità ed innovazione di prodotto".

Rispetto a quest'ultimo tema, il Gruppo ha sviluppato diverse strategie per gestire responsabilmente i rifiuti prodotti nei propri processi produttivi, puntando ad allinearsi ai principi dell'economia circolare. Per questo, negli stabilimenti di Mignagola e Dongguan sono stati implementati progetti di **recupero degli scarti di produzione** derivanti dallo stampaggio della plastica, che vengono riutilizzati nel ciclo produttivo riducendo i rifiuti generati. A partire dalla seconda metà del 2022, un'iniziativa analoga è stata portata avanti anche presso gli stabilimenti di Cluj e Salonta, dove nel 2023 il 100% dei rifiuti prodotti dallo stampaggio della plastica è stato riciclato.

La valorizzazione dei rifiuti non si limita alla plastica: scarti derivanti dalla lavorazione del ferro sono rivenduti come materia prima, mentre quelli di carta, cartone e nylon vengono avviati ad attività di recupero e affidati a smaltitori terzi specializzati.

Una gestione oculata dei beni acquistati riguarda anche e soprattutto il caffè. A tal proposito, vengono portate avanti iniziative sia per minimizzarne il consumo sia per valorizzarne il riutilizzo. In particolare, presso lo stabilimento di Mignagola sono proseguiti i test per la modifica della taratura del macinino durante la fase di collaudo delle macchine da caffè: tale iniziativa, una volta portata a termine, porterà al risparmio di oltre 150 tonnellate di caffè all'anno e alla riduzione del dispendio energetico

associato di circa l'80%, senza intaccare la qualità del processo.

La gestione responsabile dei rifiuti si declina anche in una particolare attenzione verso le attività di riciclo, sia presso gli uffici che presso gli stabilimenti produttivi: apposite segnaletiche e una formazione attenta indirizzata a come smaltire correttamente i rifiuti mira ad aumentare la qualità del sistema di raccolta differenziata. Proprio riguardo a questo tema, nel 2023 presso lo stabilimento di Dongguan è stata svolta un'attività di formazione apposita, mentre in OnShiu è stata implementata un'iniziativa per la riduzione dei rifiuti pericolosi, tramite l'installazione di nuovi filtri a pressione.

L'utilizzo di un packaging con caratteristiche di sostenibilità rappresenta un altro ambito di impegno da parte della Società, che già a partire dal 2020 ha svolto analisi LCA (Life Cycle Assessment) sulle diverse tipologie di imballaggi esistenti, con lo scopo di individuare le alternative a maggiore riduzione dell'impatto ambientale. A partire dai risultati ottenuti, il Gruppo ha deciso, tra le altre cose, di concentrarsi sulla riduzione della quantità di EPS (Expanded Polystyrene) presente negli imballi dei propri prodotti. Rispetto a quest'ultimo punto, negli ultimi anni la percentuale di prodotti privi di polistirolo nell'imballaggio è aumentata costantemente: nel 2023, il 69% dei prodotti commercializzati dal Gruppo rientrano all'interno di questa fattispecie e, in particolare, nell'ultimo anno vi è stato un incremento di dieci punti percentuali rispetto al precedente.

Le iniziative di efficientamento del packaging hanno interessato anche la logistica interna e le operations del Gruppo: negli stabilimenti cinesi e in quello di Cluj l'obiettivo è quello di riutilizzare gli imballi di plastica e cartone delle componenti in entrata, altrimenti smaltiti al loro ingresso. In particolare, nel 2023 presso gli stabilimenti rumeni sono state sostituite alcune pellicole plastiche utilizzate per l'imballaggio con nastri riutilizzabili in Polietilene

(PET) che hanno portato a una riduzione di circa 5 tonnellate di rifiuti plastici.

Consapevole dell'importanza di ridurre gli impatti ambientali lungo tutta la catena di fornitura, il Gruppo ha cominciato a implementare iniziative di riutilizzo del packaging che coinvolgano anche i fornitori. In particolare, nel 2023 presso lo stabilimento di Dongguan, dove transita la maggior parte dei prodotti acquistati tra tutti gli stabilimenti del Gruppo, è stato avviato un progetto di collaborazione con i principali supplier, che nel 2024 porterà all'impiego di scatole in plastica riutilizzabili a rendere.

Un discorso a parte meritano i pallet in legno che negli ultimi anni sono stati sostituiti da bancali in plastica riciclata, più leggeri e durevoli, presso gli stabilimenti di Mignagola, Dongguan, OnShiu e, in larga parte, anche presso i siti di Cluj e Salonta.

Al fine di migliorare le proprie prestazioni in termini di qualità dell'aria, presso gli stabilimenti di Cluj, Salonta, Mignagola e, a partire dal 2023, anche di Dongguan, sono installati sistemi di monitoraggio delle emissioni inquinanti provenienti dai camini. Tali sistemi permettono una rilevazione puntuale della quantità di sostanze dannose immesse nell'aria, in questo caso, sia un'ottica di monitoraggio sia di riduzione.

Politiche praticate e obiettivi

Attualmente, a livello di Gruppo, non è presente una politica ambientale formalizzata ed estesa a tutti gli stabilimenti, sebbene all'interno del Codice Etico, il quale si applica a tutte le società di De' Longhi, sia esplicito il principio della salvaguardia dell'ambiente, così come della salute pubblica, nel rispetto delle normative in vigore. Tale principio si concretizza nello sviluppo di progettualità e processi che vengono implementati prendendo in esame la letteratura scientifica e le migliori prassi in

materia ambientale, al fine di prevenire l'inquinamento, rispettare il territorio e tutelare l'ambiente e il paesaggio. Così il Gruppo, nel perseguire i suoi obiettivi di sviluppo produttivo, finanziario e sociale, opera nella ricerca di un equilibrio tra le iniziative economiche e le esigenze ambientali, anche e soprattutto nel rispetto delle generazioni future.

All'interno del quadro delineato, per ciascuno degli stabilimenti del Gruppo, dai requisiti stabiliti dai sistemi di gestione certificati secondo **ISO 14001:2015**, le politiche ambientali in vigore e le procedure che ne discendono non solo assicurano il rispetto delle normative vigenti, ma anche l'impegno ad operare in un'ottica migliorativa, riguardo a diversi aspetti ambientali tra i quali: l'ottimizzazione dei consumi di risorse ed energia, la riduzione o, ove possibile, l'abbattimento di ogni forma di inquinamento e l'implementazione di tecnologie e processi per minimizzare i rischi legati all'ambiente.

Numeri chiave

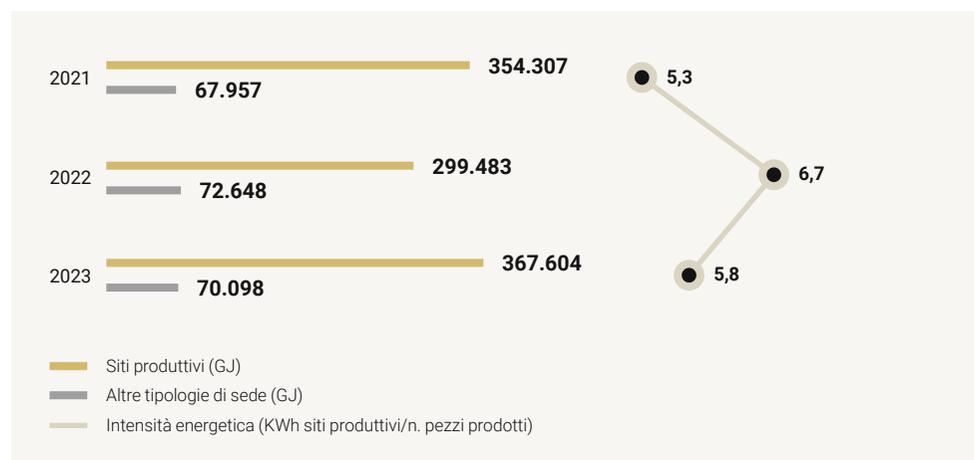
Nel 2023, l'incremento dei volumi produttivi ha determinato un aumento dei consumi totali di energia, che si sono assestati su un totale di 437.701 GJ (+18% rispetto all'anno precedente).

I consumi del Gruppo possono essere divisi in diretti e indiretti: i primi sono legati soprattutto all'utilizzo del trigeneratore di Mignagola, della flotta aziendale, dei sistemi a gas per il riscaldamento e la produzione; i secondi sono invece connessi perlopiù al consumo di energia elettrica per le attività produttive, l'illuminazione, il teleriscaldamento e il raffrescamento. I consumi diretti rappresentano il 37% del totale, un dato in aumento rispetto all'anno precedente (+41%) e dovuto principalmente all'incremento di gas naturale consumato per il funzionamento del trigeneratore nello stabilimento di Mignagola, il cui impiego equivale a quasi l'80% del consumo totale di gas naturale complessivo del

Gruppo. D'altra parte, questo impianto permette di produrre contemporaneamente energia termica, frigorifera ed elettrica, diminuendone la dispersione durante la fase di trasporto e risultando maggiormente efficiente rispetto ad un tradizionale impianto di riscaldamento a gas affiancato da un impianto elettrico che si approvvigiona dalla rete nazionale.

Dal punto di vista dell'indicatore di intensità energetica, nel 2023, il rapporto tra elettricità consumata nei plant produttivi e pezzi prodotti mostra una decrescita, attestandosi su un valore di 5,8 kWh/pezzi prodotti.

Consumi energetici	U.M.	Siti produttivi			Altre tipologie di sede ²⁶			Gruppo De' Longhi		
		2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Consumi diretti da fonti non rinnovabili										
Benzina	GJ	3.948	4.945	3.015	7.181	8.883	12.253	11.129	13.828	15.268
Gasolio	GJ	6.991	5.696	6.063	18.274	18.759	18.008	25.265	24.455	24.071
Gas naturale	GJ	42.869	66.777	114.228	5.115	5.934	3.932	47.984	72.711	118.160
GPL	GJ	518	347	304	712	707	607	1.231	1.054	911
Altro (olio combustibile)	GJ	-	-	-	61	1	-	61	1	-
Totale	GJ	54.327	77.765	123.610	31.343	34.284	34.800	85.670	112.049	158.410
Consumi diretti da fonti rinnovabili										
En. elettrica prodotta da rinnovabili e consumata	GJ	3.423	3.338	3.104	-	-	69	3.423	3.338	3.173
Totale consumi diretti	GJ	57.750	81.103	3.104	31.343	34.284	69	89.093	115.387	3.173
Consumi indiretti										
Energia elettrica acquistata	GJ	296.557	218.380	240.890	34.291	35.398	33.812	330.848	253.778	274.702
Teleriscaldamento	GJ	-	-	-	2.322	2.599	1.059	2.322	2.599	1.059
Raffrescamento	GJ	-	-	-	-	367	358	-	367	358
Totale consumi indiretti	GJ	296.557	218.380	240.890	36.613	38.364	35.229	333.170	256.744	276.119
Consumi totali	GJ	354.307	299.483	367.604	67.956	72.648	70.098	422.263	372.130	437.702

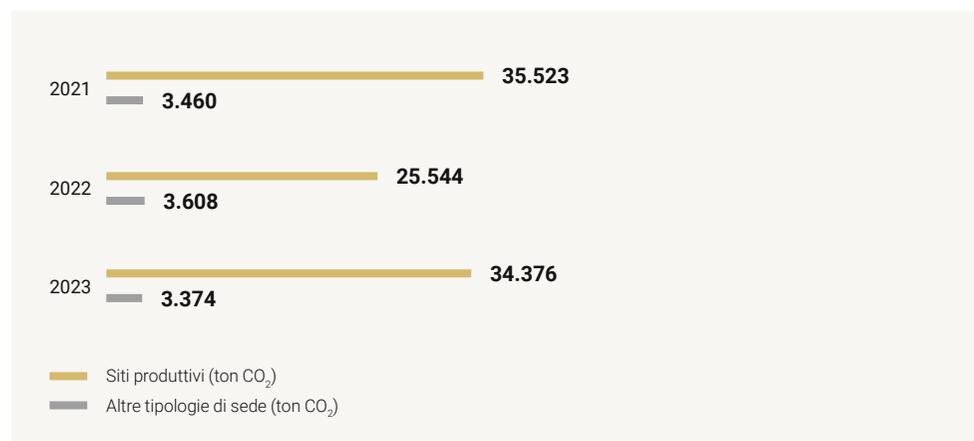


²⁶ La voce "Altre tipologie di sede" include gli uffici, le filiali distributive, i magazzini e, in generale, tutte le realtà non produttive del Gruppo De' Longhi.

Il totale delle emissioni Scope 1 e Scope 2 (calcolate con il metodo "Location Based") prodotte nel 2023 ammonta a 42.863 tonnellate di CO₂, un dato in crescita rispetto al 2022 (+24%) e coerente con l'incremento delle attività produttive. Le emissioni dirette rappresentano una quota residuale rispetto al totale di Gruppo (pari al 12%), mentre le emissioni indirette location based valgono circa l'88%. In particolare, se le prime sono generate principalmente dall'impiego della flotta auto (57% delle emissioni Scope 1), le seconde dipendono principalmente dal consumo di energia elettrica (86% delle emissioni Scope 2 location based)²⁷ e dall'attività del trigeneratore di Mignagola (14%).

Da ultimo, le emissioni indirette market based nel 2023 siano diminuite del 55% rispetto all'anno precedente e del 64% rispetto al 2021. Tale tendenza è imputabile principalmente all'incremento nell'acquisto di certificati di garanzie di origine (GO), i quali garantiscono la provenienza da fonti rinnovabili dell'elettricità consumata e che oggi coprono i consumi di tutti gli stabilimenti produttivi, oltre che delle filiali commerciali dislocate in Regno Unito e Irlanda, ovvero l'89% del totale dei consumi di energia elettrica del Gruppo.

Emissioni [ton CO ₂]	Siti produttivi			Altre tipologie di sede ²⁸			Gruppo De' Longhi		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Dirette	3.249	3.067	2.166	2.215	2.416	2.947	5.464	5.483	5.113
Indirette - Location Based	35.523	25.544	34.376	3.460	3.608	3.374	38.983	29.152	37.750
Indirette - Market Based	23.452	16.417	5.128	1.974	4.259	4.133	25.426	20.496	9.261
TOT (Dirette + Indirette - Location Based)	38.772	28.611	36.542	5.675	6.024	6.321	44.447	34.635	42.863
TOT (Dirette + Indirette - Market Based)	26.701	19.484	7.294	4.189	6.675	7.080	30.890	25.979	14.374



²⁷ Si segnala che, a partire dal 2023, vengono considerate nel calcolo delle emissioni Scope 1 anche le perdite di gas refrigeranti, impiegati sia negli stabilimenti produttivi che nelle filiali. Il valore delle emissioni prodotte da tali composti equivale a 606,5 tonnellate di CO_{2eq}.

²⁸ La voce "Altre tipologie di sede" include gli uffici, le filiali distributive, i magazzini e, in generale, tutte le realtà non produttive del Gruppo De' Longhi.

Durante il 2023, il volume totale di rifiuti prodotti dal Gruppo è pari a 12.345 tonnellate, un dato in aumento del 33% rispetto all'anno precedente, e dovuto all'incremento dell'attività produttiva, mentre resta costante la distribuzione tra rifiuti pericolosi (2%) e non pericolosi (98%). La percentuale di rifiuti conferiti a riciclo, recupero e/o riuso è pari all'89% del totale, un dato in leggero aumento rispetto all'anno precedente e che testimonia il sempre più concreto impegno del Gruppo nell'adozione di pratiche di economia circolare, attente alla sostenibilità.

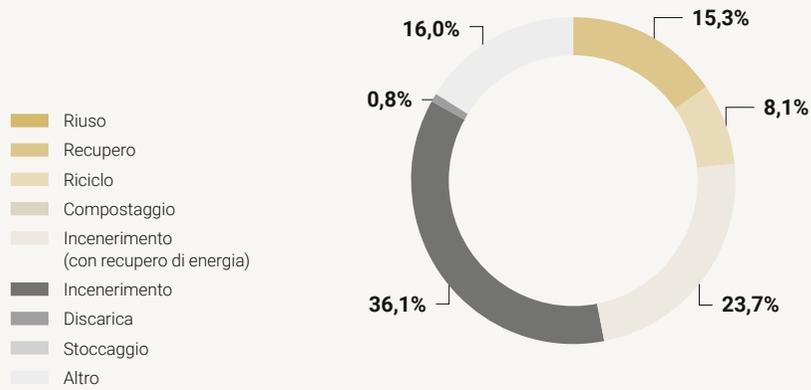
Rifiuti prodotti ²⁹	U.M.	2021		2022		2023	
		Pericolosi	Non pericolosi	Pericolosi	Non pericolosi	Pericolosi	Non pericolosi
Riuso	ton	1	-	1	-	-	220
Recupero	ton	21	2.396	19	2.055	34	1.907
Riciclo	ton	10	8.572	35	5.989	18	8.859
Compostaggio	ton	-	198	-	50	-	18
Incenerimento (con recupero di energia)	ton	33	904	46	500	54	428
Incenerimento	ton	48	-	28	18	82	-
Discarica	ton	67	215	11	190	2	406
Stoccaggio	ton	51	23	7	14	-	-
Altro	ton	59	71	44	289	36	281
Totale	ton	290	12.379	190	9.104	226	12.119

I rifiuti generati presso gli stabilimenti produttivi nel triennio di rendicontazione (tonnellate)

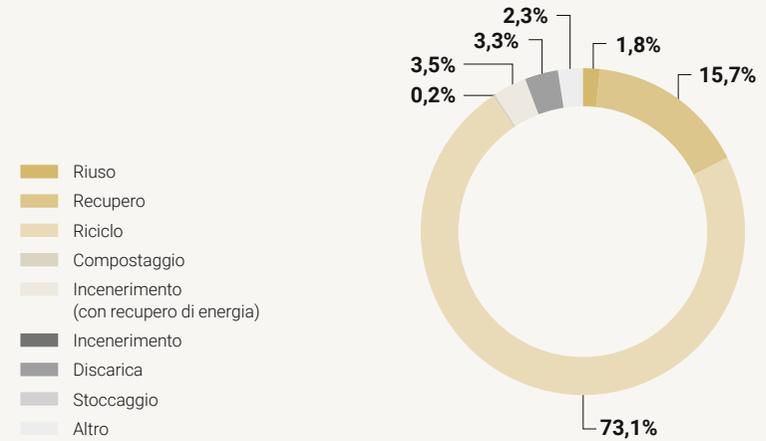


²⁹ Si segnala che il 78% dei rifiuti prodotti nel 2023 dal Gruppo De' Longhi è stato trattato offsite.

Rifiuti pericolosi prodotti nel 2023 per tipologia di smaltimento



Rifiuti non pericolosi prodotti nel 2023 per tipologia di smaltimento



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, se non diversamente specificato.

Nel corso del 2023 è stata aggiunta al perimetro una nuova società, "De' Longhi LLP", con sede in Kazakistan. La data di inclusione nel perimetro di consolidamento è coerente con quanto già previsto per i dati finanziari.

L'anno solare di rendicontazione cui si riferiscono le informazioni e i dati inseriti nella presente sezione è il 2023.

Lo standard di rendicontazione adottato dal Gruppo per la redazione della propria DNF sono i GRI *Sustainability Reporting Standards 2021* (di seguito anche GRI Standards), pubblicati dal GRI - *Global Reporting Initiative*, secondo l'opzione "with reference". In particolare, nella predisposizione della DNF, si è fatto riferimento a quanto previsto dallo *Standard GRI 1: Foundation*, ai reporting principle e alle informative riportate nel GRI Content Index.

Il processo di individuazione dei temi materiali

L'analisi di materialità guida De' Longhi nella scelta dei temi da rendicontare allo scopo di dare piena e chiara rappresentazione della rilevanza degli impatti economici, ambientali e sociali delle attività del Gruppo.

Nel corso del 2022, l'analisi di materialità è stata aggiornata in conformità con le nuove richieste dello Standard GRI 2021; nel 2023 tale analisi è stata confermata.

L'identificazione dei temi materiali per l'azienda si lega, secondo le prescrizioni dello Standard, all'identificazione degli impatti, attuali e potenziali, significativi generati o verosimilmente generabili dalla stessa sull'economia, l'ambiente e le persone, compresi anche gli impatti sui diritti umani, attraverso le attività e le relazioni commerciali dell'organizzazione. Questi impatti comprendono impatti negativi e positivi, impatti a breve e a lungo termine, impatti intenzionali e involontari, impatti reversibili e irreversibili.

Il Gruppo struttura il processo di analisi di materialità in quattro diverse fasi:

1. **Comprensione del contesto** in cui opera il Gruppo: viene svolta un'analisi documentale, prendendo in considerazione diverse categorie

di fonti, sia interne che esterne all'azienda, tra cui documenti pubblici di un panel di aziende operanti in settori affini, le tendenze del settore, identificate tramite l'analisi delle pubblicazioni delle principali associazioni e organizzazioni internazionali, e gli articoli di giornale riferiti ad avvenimenti di rilievo che riguardano l'azienda durante l'anno.

2. **Identificazione degli impatti effettivi e potenziali di De' Longhi:** In questa fase l'organizzazione individua i suoi impatti effettivi e potenziali sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi quelli sui diritti umani di queste ultime, nell'ambito delle attività e dei rapporti di business dell'organizzazione stessa. Gli impatti effettivi sono quelli che si stanno attualmente verificando o si sono verificati nel tempo mentre gli impatti potenziali, quelli che potrebbero verificarsi in futuro.
3. **Valutazione della significatività e della rilevanza degli impatti:** tutti gli impatti vengono valutati attraverso un processo di valutazione del grado di significatività sviluppato in linea con i criteri indicati dallo Standard.
4. **Priorizzazione degli impatti più significativi per la rendicontazione:** viene stabilita la priorità degli impatti più significativi del Gruppo e gli impatti ritenuti più rilevanti guidano

l'identificazione dei temi materiali inseriti nella presente Dichiarazione Non Finanziaria.

Il Gruppo, inoltre, valuta e classifica i propri impatti sulla base di due parametri, gravità e probabilità. La gravità di un impatto negativo reale o potenziale è determinata dalla sua scala (cioè quanto grave è l'impatto), dalla portata (cioè quanto è diffuso l'impatto) e dalle caratteristiche irrimediabili (quanto è difficile mitigare o sanare il danno risultante). La probabilità può essere definita come la possibilità che l'impatto si manifesti, tenendo conto delle azioni che l'azienda adotta per prevenire lo stesso. Pertanto, gli impatti generati dal Gruppo De' Longhi vengono classificati in base al loro grado di gravità e di probabilità, ovvero sulla base della loro significatività. In seguito alle analisi svolte, il Gruppo approva una lista di 13 temi materiali, dei quali tre inerenti alla sfera ambientale, due relativi alla sfera di governance e otto relativi alla sfera sociale. Infine, dopo aver identificato gli impatti significativi e aver definito i temi materiali, vengono individuati gli indicatori GRI corrispondenti, da rendicontare all'interno del documento.

Di seguito si riporta la lista dei temi risultati materiali a seguito dell'identificazione e aggregazione degli impatti rilevanti. A ogni tema materiale sono stati associati i relativi Topic-Specific GRI Disclosures.

Ambiti D. Lgs. 254	Temi materiali	Descrizione degli impatti	GRI Topic-Specific Disclosure
Aspetti ambientali	Gestione delle emissioni GHG e lotta al cambiamento climatico	Il consumo di combustibili fossili e di energia elettrica genera emissioni dirette e indirette di gas a effetto serra che contribuiscono al cambiamento climatico. Con l'obiettivo di mitigare e contrastare il proprio impatto, il Gruppo si impegna a implementare soluzioni finalizzate al risparmio energetico e all'utilizzo di energia da fonti rinnovabili.	GRI 302-1, 302,2 GRI 305-1, 305-2
Gestione delle risorse umane	Inclusione e pari opportunità	Una gestione non adeguatamente strutturata di aspetti relativi a inclusione e pari opportunità potrebbe condurre al verificarsi di episodi di discriminazione. Attraverso policy, procedure e iniziative coordinate dal dipartimento HR, il Gruppo si impegna a ridurre il rischio del verificarsi di tali episodi.	GRI 405-1 GRI 406-1
Aspetti ambientali	Gestione dei rifiuti ed economia circolare	L'utilizzo di materiali non riciclabili e una non adeguata gestione dei rifiuti generati durante la produzione potrebbero contribuire a dar luogo a un impatto negativo sull'ecosistema. Con lo scopo di mitigare l'impatto, il Gruppo mette in campo prassi di waste management all'avanguardia e nel pieno rispetto delle normative vigenti.	GRI 306-3, 306-4, 306-5
Gestione delle risorse umane	Salute e sicurezza dei lavoratori	La salute e la sicurezza dei lavoratori è una tematica di prioritaria rilevanza per il Gruppo. Infatti, al fine di contrastare i potenziali rischi correlati alle attività produttive, l'azienda adotta prassi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro, e si impegna a implementare azioni di monitoraggio e miglioramento continuo.	GRI 403-9
Diritti umani	Rispetto dei diritti umani	Il Gruppo è impegnato nella tutela dei diritti umani. Al fine di mitigare la probabilità di avvenimento di una violazione, sia nelle operations che lungo l'intera value chain, De' Longhi ha implementato iniziative specifiche mirate al monitoraggio delle pratiche adottate dai fornitori. Inoltre, il Gruppo eroga corsi di formazione su tematiche e procedure relative al rispetto dei diritti umani.	KPI non GRI: operazioni valutate in ambito diritti umani
Aspetti sociali	Promozione di stili di vita sostenibili	Conscio del proprio ruolo di abilitatore nei confronti dei propri clienti e stakeholder, il Gruppo promuove l'adozione di stili di vita salutari, favorendo l'uso di prodotti alimentari sostenibili e diffondendo le buone pratiche per un'alimentazione sana ed equilibrata.	-
Aspetti sociali e aspetti ambientali	Gestione responsabile della supply chain	Una gestione della catena di fornitura non responsabile potrebbe contribuire a determinare impatti negativi di carattere ambientale e sociale. Pertanto, il Gruppo De' Longhi ha adottato strumenti e meccanismi che concretizzano il suo impegno verso la mitigazione del rischio che l'impatto si realizzi.	GRI 414-1 GRI 308-1
Aspetti ambientali	Innovazione ed eco-design	L'impiego non responsabile dei materiali, compresa la loro scelta in fase di approvvigionamento, potrebbe causare dei danni all'ecosistema. Per questo motivo, il Gruppo ha implementato delle linee guida con l'obiettivo di promuovere soluzioni innovative e sostenibili nella scelta dei materiali.	-
Aspetti sociali	Sicurezza del prodotto ed etichettatura	Un'etichettatura non trasparente e completa potrebbe contribuire a determinare un uso incorretto del prodotto e causare danni alla sicurezza del consumatore. Allo stesso tempo, anche il mancato presidio delle tematiche di qualità nella fase di approvvigionamento e produzione potrebbe generare delle ricadute in tal senso. Pertanto, il Gruppo si impegna a garantire controlli costanti sulla qualità e sulla sicurezza del prodotto, così come sulla trasparenza nell'etichettatura.	GRI 417-2 GRI 417-3 GRI 416-1
Aspetti sociali	Soddisfazione del consumatore	De' Longhi attribuisce massima importanza alla soddisfazione dei propri consumatori. Per questo, promuove attività di indagine sulle necessità e preferenze dei propri clienti, al fine di instaurare con essi un rapporto duraturo e di fiducia.	-
Lotta alla corruzione	Etica e integrità del business	De' Longhi si impegna a svolgere il proprio business ispirandosi ai principi di integrità, trasparenza, legalità, imparzialità, prudenza, e nel rispetto delle leggi.	GRI 205-2 (b, c, e) 205-3
Gestione delle risorse umane	Attrazione e sviluppo di talenti	Insieme alla soddisfazione dei propri dipendenti, un aspetto fondamentale per il Gruppo è lo sviluppo dei talenti, leva che permette di garantire stabilità, attrattività e creazione di posti di lavoro, investendo costantemente sul capitale umano.	GRI 404-1
Aspetti sociali	Utilizzo dei dati dei consumatori	Attraverso la promozione di campagne di sensibilizzazione riguardanti i rischi legati alla diffusione dei dati personali, il Gruppo si impegna a garantire la tutela della privacy dei consumatori.	GRI 418-1

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, 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 compliance normativa. • Corporate Governance Guidelines. • 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 compliance 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 performance. • Procedura di gestione degli MBO. • Survey rivolta ai 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.

Ambito D.Lgs. 254	Principali rischi	Strumenti di gestione dei rischi
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 audit. Monitoraggio costante dell'evoluzione normative. Registrazione di marchi e brevetti relativi a prodotti.
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. Policy GDPR (include politica di conservazione dei dati e procedura gestione data breach). Formazione ai dipendenti in merito ai temi di sicurezza informatica e privacy. 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 audit.
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. Rischi relativi al cambiamento climatico: eventi atmosferici estremi (come inondazioni, elevate precipitazioni, uragani) potrebbero minare la capacità del Gruppo di operare. Rischi relativi a pratiche di energy management non appropriate: scarse pratiche di sostenibilità nella gestione dell'energia potrebbero non contribuire a ridurre l'impronta energetica del Gruppo e/o accelerano il cambiamento climatico. 	<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 compliance normativa. Politica ambientale estesa ai siti produttivi di Mignagola e Cluj e al sito di Kenwood. Con riferimento ai rischi relativi al cambiamento climatico, il Gruppo si attiene a principi e modalità di gestione ispirati al sistema di gestione ambientale UNI EN ISO 14001:2015. Inoltre, nel corso del biennio 2021-2022 è stata mappata la percezione del rischio relativo al possibile impatto sul business aziendale derivante dal cambiamento climatico.

Il processo di reporting e le metodologie di calcolo

La definizione dei contenuti della DNF 2023 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 e relativi aggiornamenti:

- per quanto riguarda la Disclosure GRI 403 (Occupational Health and Safety), il numero di infortuni registrabili include gli **infortuni in itinere** per cui il trasporto è stato organizzato da De' Longhi ed esclude quindi le altre casistiche;
- 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 frequenza degli infortuni con conseguenze gravi** è il rapporto fra numero totale di infortuni con conseguenze gravi (ovvero che hanno comportato assenze superiori a 6 mesi) e il numero totale di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.000;
- 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 richiamati all'interno standard e linee guida internazionalmente riconosciuti, come il GHG Protocol e la ISO 14064-1:2018. In particolare, i dati relativi al cambiamento climatico considerandola sola 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 a 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 2021, 2022 e 2023. Inoltre, le emissioni legate ai gas refrigeranti sono state calcolate utilizzando i Global Warming Potential (GWP) presenti all'interno del Sesto Assessment Report del *Intergovernmental Panel on Climate Change* (IPCC).
- **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 2019. 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 sedi riferite 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 AIB e disponibile per gli anni 2020-2022. Per gli Stati Uniti d'America, per il calcolo delle emissioni del 2021, è stato utilizzato un residual mix medio per eGrid Subregion calcolato sulla base dei residual mix riportati all'interno del documento *2020 Green-e Residual Mix Emissions Rates*; invece, per il 2022 e 2023 è stata utilizzata la versione più aggiornata *Green-e® Residual Mix Emission Rates* nella quale i dati sono riferiti al 2022 e 2023. Per i paesi per i quali non è risultato disponibile alcun residual mix si è utilizzato 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 documento *"UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting"* pubblicato dal *Department for Environment Food & Rural Affairs* (DEFRA) disponibili per il triennio 2021-2022-2023.

Dichiarazione d'uso	Il Gruppo De' Longhi S.p.A. ha riportato le seguenti informative nel GRI Content Index per il periodo di rendicontazione 01/01/2023 - 31/12/2023, secondo la modalità <i>with reference</i> to GRI Standard	
GRI 1 utilizzati	GRI 1: Principi Fondamentali 2021	
GRI Standard	Informativa	Location
GRI 2: Informative Generali 2021	2-1 Dettagli organizzativi	42-43
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	42-43
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	84
	2-4 Revisione delle informazioni	(*)
	2-5 Assurance esterna	156
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	42-43
	2-7 Dipendenti	60
	2-8 Lavoratori non dipendenti	60
	2-9 Struttura e composizione della governance	61
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	44
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	79-80
	3-2 Elenco di temi materiali	79-80
	3-3 Gestione dei temi materiali	79-80
Etica e integrità del business		
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	79-80
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-2 Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	55
	205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	54
Gestione delle emissioni GHG e lotta al cambiamento climatico		
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	79-80
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione	75
	302-3 Intensità energetica	75
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	76
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	76

GRI Standard	Informativa	Location
Gestione dei rifiuti ed economia circolare		
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	79-80
	306-3 Rifiuti generati	77-78
GRI 306: Rifiuti 2020	306-4 Rifiuti non conferiti in discarica	77-78
	306-5 Rifiuti conferiti in discarica	77-78
Gestione responsabile della supply chain		
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	79-80
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	72
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	414-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali	72
Salute e sicurezza dei lavoratori		
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	78-79
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-9 Infortuni sul lavoro	62-63
Attrazione e sviluppo di talenti		
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	78-79
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	57, 61
Inclusione e pari opportunità		
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	78-79
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	61
GRI 406: Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	55
Sicurezza del prodotto ed etichettatura		
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	78-79
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016	416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi	64
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016	417-2 Episodi di non conformità concernenti l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	66
	417-3 Episodi di non conformità concernenti comunicazioni di marketing	69
Utilizzo dei dati dei consumatori		
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	78-79
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	69

GRI Standard	Informativa	Location
Tematiche materiali non GRI		
Rispetto dei diritti umani		
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	70-71, 78-80
Innovazione ed eco-design		
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	74-75, 79-80
Promozione di stili di vita sostenibili		
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	66, 79-80
Soddisfazione del consumatore		
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	6-69, 80