

Sommario

Dichiarazione Non Finanziaria	Pag. 35
Etica e compliance	Pag. 38
Gestione delle risorse umane	Pag. 40
Qualità di prodotto	Pag. 44
Innovazione di prodotto	Pag. 46
Relazione con i consumatori	Pag. 48
Gestione della catena di fornitura	Pag. 50
Mitigazione degli impatti ambientali	Pag. 53
Nota metodologica	Pag. 55
GRI Content Index	Pag. 58

Introduzione

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

In coerenza con le richieste del D. Lgs. 254, il presente documento fornisce una descrizione delle *performance* qualitative e quantitative di carattere non-finanziario del Gruppo De’Longhi per un insieme di temi rilevanti per il Gruppo e per i suoi *stakeholder*. L’identificazione dei temi rilevanti è stata condotta come previsto dai *GRI Standards*, l’ultima versione del *Global Reporting Initiative* (GRI), l’ente più autorevole a livello internazionale sul *reporting* di sostenibilità. L’identificazione dei temi è stata condotta a partire da un’analisi documentale delle principali aspettative e pressioni degli *stakeholder* del Gruppo individuate attraverso un metodo indiretto. Nello specifico, sono stati maggiormente valorizzati quei temi che esprimevano le aspettative di *stakeholder* con un significativo grado di dipendenza nei confronti del Gruppo e con un’elevata capacità di influenzare le strategie aziendali. Le tematiche così identificate sono state, successivamente, valutate e integrate dal *management* aziendale in funzione delle priorità e degli obiettivi strategici. Per il dettaglio delle attività del Gruppo si rimanda a quanto riportato nella relazione sulla gestione.

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

Ambito D.Lgs. 254	Temi rilevanti per De'Longhi	Aspetti GRI	Perimetro dell'aspetto		Limitazioni di rendicontazione sul perimetro	
			Interno	Esterno	Interno	Esterno
Lotta alla corruzione	Etica e <i>compliance</i>	GRI 205 - Anticorruzione	Gruppo	-	-	-
		GRI 206 - Comportamento anticoncorrenziale	Gruppo	-	-	-
Gestione delle risorse umane Diritti umani	Gestione del personale	GRI 102-8 - Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	Gruppo	-	-	-
		GRI 403 - Salute e sicurezza sul lavoro	Gruppo	Fornitori, <i>Contact Center</i>	-	Rendicontazione non estesa ai fornitori e ai <i>Contact Center</i>
		GRI 404 - Formazione e istruzione	Gruppo	-	-	-
		GRI 406 - Non discriminazione	Gruppo	Fornitori	-	Rendicontazione non estesa ai fornitori
Aspetti sociali	Qualità di prodotto	GRI 416 - Salute e sicurezza dei consumatori	Gruppo	Fornitori OEM	-	-
		GRI 417 – <i>Marketing</i> ed etichettatura dei prodotti	Gruppo	Fornitori OEM	-	-
Aspetti sociali Aspetti ambientali	Innovazione di prodotto	GRI 302 – Energia	Gruppo	-	-	-
Aspetti sociali	Relazione con i consumatori	GRI 418 – <i>Privacy</i> del cliente	Gruppo	<i>Contact Center</i>	-	-
Aspetti sociali Diritti umani	Gestione della catena di fornitura	GRI 412 - Valutazioni sui diritti umani	Gruppo	Fornitori	-	-
		GRI 414 - Valutazione dei fornitori su aspetti sociali	Gruppo	Fornitori	-	-
Aspetti ambientali	Mitigazione degli impatti ambientali	GRI 302 – Energia	Gruppo	-	-	-
		GRI 305 - Emissioni	Gruppo	Fornitori, <i>Contact Center</i>	-	Rendicontazione non estesa ai fornitori e ai <i>Contact Center</i>

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

Nelle prossime pagine vengono riportate le informazioni relative ai temi rilevanti – scenario e rischi, politiche e obiettivi futuri, modello di organizzazione e gestione, indicatori – per ciascun ambito del Decreto.

Descrizione del modello aziendale d'impresa

In linea con quanto richiesto dall'articolo 3, comma 1.a, del D.Lgs. 254/2016, di seguito si fornisce una breve descrizione del modello aziendale adottato dal Gruppo De'Longhi, funzionale alla comprensione di quanto indicato nelle pagine successive in relazione ai temi individuati come rilevanti per i cinque ambiti del Decreto.

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

In particolare, il Gruppo opera sui mercati internazionali attraverso 4 principali *brand* (De'Longhi, Kenwood, Braun e Ariete) e attraverso strutture commerciali dedicate per area: Europa North East, Europa South West, MEIA ed APA.

La catena del valore

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

Una volta definita la soluzione da lanciare sul mercato, l'attività prosegue quindi con l'acquisto delle materie prime e dei componenti semilavorati. Il modello produttivo del Gruppo De'Longhi è basato su quattro stabilimenti situati in Italia, Romania e Cina per la produzione e assemblaggio del prodotto finito, la cui attività copre oltre il 60% del venduto, e su un insieme di *partner* qualificati, gli "*Original Equipment Manufacturer*". A partire dal 2016, inoltre, il Gruppo ha acquisito lo stabilimento produttivo della New Procond Elettronica (NPE), prima fornitore strategico e *leader* nella produzione di controllori elettronici per il mercato dell'elettrodomestico e dell'auto (esposto tra le *Discontinued Operations* a seguito del già descritto accordo di *partnership* industriale).

L'approccio del Gruppo *local for global* prevede la presenza di centri di competenza, per cui la produzione di un determinato prodotto è allocata in un solo stabilimento. In particolare, nel sito produttivo di Mignagola, Treviso, in Italia, avviene la produzione delle macchine per il caffè tradizionali e superautomatiche a marchio De'Longhi, così come in quello rumeno di Cluj, dove, in aggiunta, avviene la produzione dei prodotti per la cucina a marchio Braun e altri prodotti per il caffè. La produzione dei prodotti dell'area cottura e *comfort* è allocata allo stabilimento cinese di Zhongshan, mentre nello stabilimento di Dongguan vengono prodotti elettrodomestici per la preparazione del cibo a marchio Kenwood, le macchine per la cottura a marchio De'Longhi, i prodotti per la cura della casa a marchio Braun e le macchine per il caffè tradizionali e ad incasso.

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

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

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

Etica e compliance

Lotta alla corruzione attiva e passiva

Scenario e rischi

Il contesto globalizzato, caratterizzato dalla proliferazioni di leggi e regolamenti nazionali e sovranazionali e dall'inasprimento generale dei controlli, degli interventi e delle sanzioni, porta a una complessità del quadro normativo nel quale si trova ad operare il Gruppo De'Longhi.

Nello specifico, si rilevano rischi correlati: i) all'affidabilità e correttezza dell'informativa finanziaria, particolarmente rilevante per una società quotata in borsa; ii) alla responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, il cui ordinamento giuridico italiano - conformemente a quanto previsto in ambito comunitario - prevede uno specifico regime di responsabilità a carico degli enti per alcune tipologie di reati; iii) alla necessaria trasparenza e correttezza sostanziale e procedurale delle operazioni con le parti correlate, in funzione della presenza di rapporti di natura commerciale intrattenuti da parte del Gruppo.

Il settore dei piccoli elettrodomestici è inoltre strettamente disciplinato da norme in materia di sicurezza e consumo energetico, opportunamente descritti nel capitolo *Qualità di prodotto* del presente documento.

Modello di gestione e organizzazione

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

Nello specifico, la funzione *Internal Audit* ed il Dirigente Preposto svolgono annualmente, presso le filiali del Gruppo, un'attività di monitoraggio e valutazione dell'ambiente di controllo e **audit sui processi e procedure contabili** e di conformità rispetto alla Legge 262 relativa al processo di informazione finanziaria, al fine di assicurarne l'attendibilità, la completezza, la correttezza e la tempestività, in coerenza con quanto riportato nelle procedure operative amministrative e contabili definite a livello di Gruppo. Nel corso del 2017 è stato definito un piano di *audit*, con diverse periodicità e modalità di esecuzione degli *audit*, volto a condurre verifiche su tutte le società del Gruppo, con particolare accuratezza verso le società rilevanti. Per le società rilevanti ai fini della Legge 262 è infatti previsto un *audit* annuale; mentre per le società del Gruppo con fatturato superiore a 50 milioni di Euro è previsto ogni anno - in alternanza - un *audit* o un *checkpoint* da remoto, attraverso una piattaforma appositamente sviluppata per verificare le registrazioni contabili negli anni e tra le società. Tutte le altre società sono invece sottoposte a un *check point* o a una *big data analysis* ogni 3 anni.

Complessivamente, l'attività di **valutazione e monitoraggio dei rischi aziendali** è effettuata nell'ambito di un progetto aziendale ERM, sviluppato in precedenti esercizi ed oggetto di costante aggiornamento e monitoraggio e presidiata da parte della funzione *Internal Audit*, che nel corso del 2017 ha valutato lo stato di avanzamento dei cantieri attivati a valle dei risultati del *risk assessment* del 2013. Al termine del 2017 la funzione *Internal Audit*, insieme al CFO/Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari, ha altresì integrato tale analisi dei rischi sulle filiali estere considerate strategiche ai fini della *governance* aziendale, al fine di aggiornare la matrice di rischio percepito. Nello specifico, la segregazione delle funzioni è stata finalizzata ad assicurare che i compiti assegnati alle persone del Gruppo siano adeguatamente distribuiti in modo da minimizzare l'eventualità di possibili errori e/o frodi. Al fine di aumentare il presidio sulla *compliance* verso i regolamenti interni e la normativa cogente dei vari Paesi in cui opera, il Gruppo dal 2015 ha condotto un insieme di ulteriori verifiche per gli episodi di abuso d'ufficio e corruzione, per quanto il Gruppo non abbia relazioni commerciali con la Pubblica Amministrazione.

Il Gruppo intende inoltre accertare che, al di là del rispetto delle norme, siano definiti ed implementati consistenti **modelli comportamentali** atti a massimizzare la riduzione del rischio che si commettano fatti sanzionabili secondo le norme applicabili. Pertanto, nel corso del 2017, De'Longhi ha avviato un progetto dedicato per analizzare le modalità con le quali le società operano nei seguenti ambiti: responsabilità amministrativa degli Enti, rispetto delle norme sulla *privacy*, *antitrust*, tutela del consumatore nell'*e-commerce*, rispetto delle *policy* legali interne, antiriciclaggio e anticorruzione. Il progetto ha previsto nel corso del 2017 un *assessment* per sette Società del Gruppo, selezionate in accordo a criteri di rilevanza economica, vicinanza normativa e sostenibilità complessiva del progetto in funzione della capacità di raggiungere l'obiettivo attraverso un *effort* di risorse disponibili.

Le società italiane del Gruppo De'Longhi hanno inoltre adottato il “**Modello di organizzazione, gestione e controllo**” in conformità con quanto stabilito dal D. Lgs. 231/2001, che prevede un Organismo di Vigilanza incaricato di vigilare in maniera indipendente sul corretto funzionamento e sull'osservanza del Modello.

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

Politiche praticate e obiettivi

Il **Codice Etico** indica i principi da seguire da parte dei dipendenti e per tutte le relazioni tra l'azienda e i soggetti terzi, quali fornitori, clienti e Pubblica Amministrazione che devono caratterizzarsi per trasparenza, correttezza, onestà, integrità e lealtà. Una specifica **Politica anti-frode** sarà adottata nel corso del 2018, nell'ambito del Programma antifrode – sviluppato nel corso del triennio 2014-2016 - definito sulla base delle linee guida dell'*Association of Certified Fraud Examiners* (ACFE).

Nel corso del 2018, il Gruppo proseguirà altresì il progetto di *compliance* su sette Società, che disporrà dell'attuazione di soluzioni organizzative comuni e attività di controllo e *reporting* di natura preventiva sui vari ambiti individuati: responsabilità amministrativa degli enti, rispetto delle norme sulla *privacy*, *antitrust*, tutela del consumatore nell'*e-commerce*, rispetto delle *policy* legali interne, antiriciclaggio e anticorruzione.

Con particolare riferimento alle Società italiane, il Gruppo ha previsto un adeguamento del Modello organizzativo sviluppato ai sensi del D. Lgs. 231/2001, a valle dei risultati del *risk assessment* condotto alla fine del 2017.

Numeri chiave

Nell'ultimo biennio, non si sono registrati casi di non conformità rispetto alla legge in materia di corruzione.

Di seguito si riportano i dati relativi alle persone a cui sono state comunicate le *policy* e le procedure aziendali e i dipendenti che hanno ricevuto una formazione in ambito anticorruzione nel biennio 2016-2017.

Tipologia	Unità di misura	Europa (compresa Italia)		APA		Gruppo De'Longhi	
		2016	2017	2016	2017	2016	2017
Persone a cui sono state comunicate le procedure e le politiche aziendali in ambito anticorruzione							
<i>Senior managers</i>	<i>n</i>	46	52	33	33	79	85
<i>Impiegati</i>	<i>n</i>	121	159	169	164	290	323
<i>Operai</i>	<i>n</i>	1	4	68	59	69	63
Totale dipendenti	<i>n</i>	168	215	270	256	438	471
<i>Partner commerciali</i>	<i>n</i>	3	1	2	4	5	5
Dipendenti che hanno ricevuto formazione in ambito anticorruzione							
<i>Senior managers</i>	<i>n</i>	46	43	5	7	51	50
<i>Impiegati</i>	<i>n</i>	110	119	30	57	140	176
<i>Operai</i>	<i>n</i>	-	2	2.576	3.439	2.576	3.441
Totale dipendenti	<i>n</i>	156	164	2.611	3.503	2.767	3.667

Nota: il dato relativo alla formazione in ambito anticorruzione non è disponibile per gli uffici con sede in: Romania, Grecia, Shangai, Shenzhen, Hong Kong, USA, Canada. Per gli uffici con sede in Ucraina è disponibile solo il dato 2017.

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

Gestione delle risorse umane

Gestione del personale

Diritti umani

Scenario e rischi

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

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

Le principali sfide sono infatti correlate dalla capacità del Gruppo di attirare, motivare, trattenere le persone, in funzione dell'evoluzione delle necessità del Gruppo sia in termini di numerosità delle persone, sia in termini di competenze professionali chiave, valori e attitudini in linea con i valori e la filosofia del Gruppo. L'attuale assetto produttivo, che prevede una concentrazione delle risorse umane presso gli stabilimenti produttivi del Gruppo in Cina, in Italia e Romania, pone inoltre una questione correlata all'elevato *turnover* del personale produttivo cinese e, seppure in termini più contenuti, di quello in Romania.

Modello di gestione e organizzazione

A livello di Gruppo la gestione delle risorse umane e degli aspetti correlati è affidata a una funzione risorse umane a livello centrale, coordinata dal *Chief Corporate Services Officer*, e presidiata localmente da *HR Manager* a livello di Regione, nonché da responsabili per gli aspetti amministrativi e di gestione per alcune specifiche Società. Negli ultimi anni, inoltre, il Gruppo ha individuato due nuove risorse a livello regionale al fine di supportare le Società nella pianificazione nelle attività di formazione e sviluppo, in linea con le indicazioni del Gruppo.

Al fine di raccogliere le aspettative delle persone e aumentarne la fidelizzazione, la funzione risorse umane a livello centrale ha promosso nell'ottobre 2015 l'**Employee Engagement Survey – "Your Voice: to Make the Difference"**. L'iniziativa ha coinvolto oltre 2.600 dipendenti, con un tasso di risposta del 94%, e ha permesso di individuare due aree di miglioramento relative all'aumento della chiarezza organizzativa - a valle della riorganizzazione aziendale avvenuta alla fine del 2016 - e al rafforzamento dell'identità di Gruppo, poi declinate in azioni puntuali. A seguito dell'analisi dei risultati, il Gruppo ha definito la nuova *vision*, la *mission* ed i valori aziendali e attuato un progetto di sviluppo a livello globale per sensibilizzare e accrescere le competenze dei *manager* nello sviluppo e gestione dei *team*. La seconda edizione dell'indagine, implementata nel corso del 2017, è stata estesa anche agli operai delle fabbriche attraverso un questionario volto a indagare i fattori specifici per la realtà produttiva. I risultati conseguiti sono di in fase di condivisione ed approfondimento nei primi mesi del 2018.

Dal 2017 è inoltre attivo un **nuovo sistema gestionale**, *SuccessFactors* di SAP, a livello internazionale che raccoglie un insieme di informazioni dei dipendenti per tutti gli uffici del Gruppo, per gli stabilimenti produttivi europei e per uno stabilimento produttivo cinese. Nel 2017 la funzione risorse umane a livello centrale ha altresì avviato un progetto pilota in UK per l'implementazione di un sistema di *travel management* integrato con *Success Factor*.

A livello globale la funzione risorse umane guida il processo di **valutazione delle performance** per la crescita personale e professionale delle persone, stimolando l'adozione di un sistema dedicato fino al livello di *middle management* in tutte le società del Gruppo. I risultati delle valutazioni delle *performance*, ottenuti a partire da un dialogo tra capo e collaboratore, consentono di individuare il punteggio medio per ogni competenza chiave e definire conseguentemente le priorità formative, poi gestite localmente.

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

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

Politiche praticate e obiettivi

Il Codice Etico di De'Longhi indica un principio di tutela e valorizzazione delle risorse umane, volto a tutelare e promuovere il valore dei dipendenti favorendone la crescita professionale, impegnandosi ad evitare discriminazioni in base all'età, al sesso, alla razza, alla nazionalità, alle condizioni personali e sociali, ed al credo religioso o politico e garantendo pari opportunità. Il Codice Etico esprime altresì l'impegno e l'attenzione del Gruppo verso condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro sicuri e salubri, nel rispetto delle norme vigenti e dei diritti dei lavoratori.

Con particolare riferimento agli aspetti di salute e sicurezza dei lavoratori, il Codice Etico, inoltre, richiede che ciascun dipendente ponga la massima attenzione nello svolgimento della propria attività, osservando strettamente tutte le misure di sicurezza e di prevenzione stabilite, e osservando le istruzioni e le direttive dettate per adempiere agli obblighi in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. La politica di salute e sicurezza è stata attualmente formalizzata per lo stabilimento produttivo di Mignagola - Treviso, Italia, in funzione dell'adozione di un sistema di gestione certificato OHSAS 18001. Il Gruppo intende estendere nei prossimi anni tale sistema di gestione anche allo stabilimento rumeno.

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

Nel corso del 2018, il Gruppo definirà un nuovo piano di azione in funzione dei risultati emersi dalla seconda edizione dell'indagine aziendale "*Your Voice: to Make the Difference*", condotta nel 2017. L'analisi ha permesso di approfondire la realtà percepita e le aspettative dei dipendenti in relazione a otto fattori strategici per il Gruppo, quali la capacità di *leadership*, l'appartenenza aziendale, la relazione con il capo, la crescita professionale, il benessere, il pagamento equo, le attività sociali, la relazione con il *team*.

L'operazione di omogeneizzazione delle pratiche di gestione delle risorse umane proseguirà inoltre nel corso del 2018 con l'implementazione di nuovi moduli del sistema gestionale adottato nel 2017 volti a mappare le informazioni correlate alla formazione e sviluppo professionale e alla remunerazione.

Con riferimento alla tutela della salute e della sicurezza, il piano di riprogettazione delle linee di produzione in Italia e le iniziative per il progressivo miglioramento del luogo di lavoro presso gli stabilimenti in Cina e in Romania, continueranno negli anni successivi con nuovi investimenti. A fianco di interventi fisici, continueranno altresì le attività di formazione e sensibilizzazione alla tutela della salute delle persone, attraverso sessioni tradizionali e attività formative ed esperienziali innovative, quali ad esempio *training* fisici e attività consulenziali personalizzate. Il modello di gestione della salute e sicurezza presso lo stabilimento produttivo di Mignagola - Treviso, Italia, sarà oggetto di *audit* per ottenere la validazione UNI-INAIL.

Numeri chiave

Si riportano di seguito i principali numeri correlati alle persone del Gruppo De'Longhi.

Dipendenti, per tipologia di contratto	Unità di misura	Italia		Europa		APA		MEIA		Gruppo De'Longhi	
		2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Numero di dipendenti con contratto											
<i>Tempo indeterminato</i>	<i>n</i>	1.471	1.469	2.255	3.203	2.663	2.692	74	67	6.463	7.431
<i>di cui donne</i>	<i>n</i>	554	554	1.181	1.781	1.237	1.225	38	27	3.010	3.587
<i>di cui uomini</i>	<i>n</i>	917	915	1.074	1.422	1.426	1.467	36	40	3.453	3.844
<i>Tempo determinato</i>	<i>n</i>	29	140	47	52	493	574	-	-	569	766
<i>di cui donne</i>	<i>n</i>	12	78	28	30	211	247	-	-	251	355
<i>di cui uomini</i>	<i>n</i>	17	62	19	22	282	327	-	-	318	411
Totale	n	1.500	1.609	2.302	3.255	3.156	3.266	74	67	7.032	8.197

Composizione del CdA della Capogruppo		Unità di misura	Italia	
			2016	2017
<i>Uomini</i>	<i>Fino a 30 anni</i>	<i>n</i>	-	-
	<i>Da 30 a 50 anni</i>	<i>n</i>	1	1
	<i>Oltre 50 anni</i>	<i>n</i>	6	6
Totale uomini		n	7	7
<i>Donne</i>	<i>Fino a 30 anni</i>	<i>n</i>	-	-
	<i>Da 30 a 50 anni</i>	<i>n</i>	3	3
	<i>Oltre 50 anni</i>	<i>n</i>	1	1
Totale donne		n	4	4
TOTALE		n	11	11

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

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

Infortuni e indici infortunistici		Italia				Europa			
		2016		2017		2016		2017	
		Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Infortuni	n.	24	10	20	10	14	14	10	12
Di cui in itinere	n.	9	7	4	6	1	-	-	-
Infortuni mortali	n.	-	-	-	-	-	-	-	-
Indice di frequenza	-	9,0	3,3	9,4	4,2	6,3	6,2	4,0	4,0
Tasso di malattia occupazionale	-	1,2	2,2	0,6	2,1	-	-	-	0,3
Indice di gravità	-	247,7	148,6	348,6	319,6	23,7	2,1	41,2	0,9
Tasso di assenteismo	%	27,0	39,2	31,7	37,1	40,2	52,9	28,3	49,3

Infortuni e indici infortunistici		APA				MEIA			
		2016		2017		2016		2017	
		Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Infortuni	n.	32	7	37	8	-	-	-	-
Di cui in itinere	n.	2	-	-	-	-	-	-	-
Infortuni mortali	n.	1,0	-	-	-	-	-	-	-
Indice di frequenza	-	6,8	1,8	6,4	1,7	-	-	-	-
Tasso di malattia occupazionale	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Indice di gravità	-	88,4	33,0	170,8	24,9	-	-	-	-
Tasso di assenteismo	-	9,4	8,3	4,6	3,8	2,6	7,9	8,6	26,8

Nota: I dati relativi agli infortuni e alle malattie nel biennio 2016-2017 non sono disponibili per gli uffici con sede in Repubblica Ceca, Scandinavia, USA e Canada. Per le filiali con sede in Sud Africa, Brasile tali dati sono disponibili solo per il 2017. Il dato di ore lavorabili non è disponibile per gli uffici con sede in Romania.

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

Qualità di prodotto

Aspetti sociali

Scenario e rischi

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

La complessità del quadro normativo impone particolare attenzione nel rispetto degli *standard* qualitativi di prodotto previsti dalle differenti normative vigenti nelle suddette giurisdizioni, per quanto l'approccio *local for global* adottato dal Gruppo De'Longhi prevede che i prodotti siano sviluppati in accordo agli *standard* più stringenti disponibili tra gli oltre cento Paesi nei quali sono commercializzati.

Infine, l'attività del Gruppo comporta l'assunzione delle responsabilità tipiche del produttore per i danni derivanti da prodotti difettosi. In queste circostanze, alcuni ordinamenti giuridici, come gli Stati Uniti, prevedono regimi di responsabilità particolarmente rigorosi. Conseguentemente, l'instaurarsi di contenziosi significativi in materia di responsabilità del produttore potrebbero comportare un onere in termini economici e reputazionali.

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

Modello di gestione e organizzazione

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

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

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

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

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

Politiche praticate e obiettivi

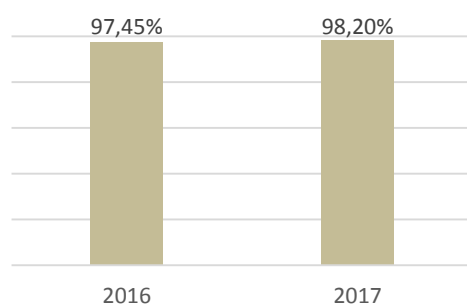
Tra i valori fondanti l'etica aziendale, vi è l'attenzione costante alla realizzazione di prodotti d'eccellenza, concepiti e continuamente innovati per mezzo di ricerche volte a garantire, tra le altre cose, la sicurezza ed il benessere del consumatore.

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

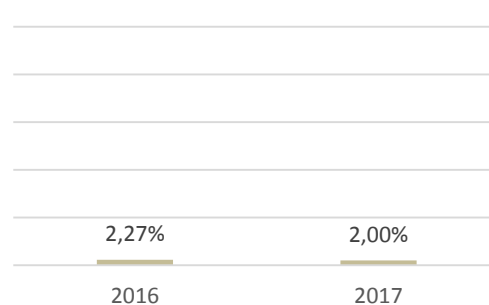
Numeri chiave

L'efficienza qualitativa di processo, è monitorata dal *First Time Quality Indicator* (FTQ) che verifica le tipologie di difettosità, funzionali o estetiche, legate ai singoli prodotti. Nello specifico, l'indicatore esprime la percentuale di prodotti che escono dal processo produttivo in perfetta qualità sul totale della produzione. Nel biennio 2016-2017 di riferimento, il valore complessivo dell'FTQ è lievemente cresciuto, superando nel 2017 il 98%. Il *Service Call Rate*, invece, misura le difettosità dei prodotti che hanno presentato malfunzionamenti o rotture entro due anni dall'acquisto, monitorando come indicatore ai fini del miglioramento la percentuale di macchine riparate nel primo anno di garanzia. Nel 2017 il numero complessivo di prodotti che hanno riportato guasti o malfunzionamenti nel primo anno di garanzia è pari al 2% del totale dei prodotti venduti, in lieve diminuzione rispetto all'anno precedente.

First Time Quality Indicator



Service Call Rate



Nel corso del 2017, non si sono verificati casi significativi di non *compliance* correlati alla salute e sicurezza dei prodotti e all'informativa ed etichettatura dei prodotti. Nel corso del 2016, invece si è registrato un caso di non conformità rispetto alla Direttiva Europea 2014/35/UE, cosiddetta "Direttiva Bassa Tensione" e due episodi correlati a un'indicazione errata sulla frequenza di rete sulla targa delle caratteristiche del prodotto ("60Hz" invece di "50/60Hz") e all'assenza delle istruzioni nella lingua del paese di commercializzazione in quattro prodotti.

Innovazione di prodotto

Aspetti sociali
Aspetti ambientali

Scenario e rischi

Negli ultimi anni, il settore delle apparecchiature elettriche ed elettroniche è stato interessato da un insieme di regolamenti che hanno spinto un'innovazione volta a migliorare l'efficienza energetica e ridurre complessivamente l'impatto ambientale dei prodotti.

Si pensi, ad esempio, alla Direttiva Europea EuP (*Eco-design Directive for Energy-using Products - EuP*), che prevede l'adozione di specifici criteri di progettazione volti a ridurre l'impatto ambientale e migliorarne l'efficienza energetica. Dall'entrata in vigore della Direttiva sono stati inoltre emanati un insieme di Regolamenti attuativi che definiscono specifiche norme per categorie di prodotto, quali ad esempio correlati alla progettazione ecocompatibile degli aspirapolvere (Regolamento 666/2013/EU), all'etichettatura energetica (Regolamento 1369/2017 EU), al consumo di energia elettrica nei modi *stand-by* e "spento" (Regolamento 1275/2008/CE).

L'emanazione di ulteriori disposizioni normative applicabili al Gruppo o ai suoi prodotti ovvero modifiche alla normativa attualmente vigente nei settori in cui il Gruppo opera, anche a livello internazionale, potrebbero condizionare la libertà di azione o di decisioni strategiche nelle varie aree di attività, tanto più in un modello di *business local for global* che prevede un unico sviluppo progettuale capace di rispondere ai requisiti più stringenti delle varie normative.

Al di là dell'evoluzione normativa, il successo di un'innovazione di valore dipende anche dalla capacità delle Società del Gruppo di sviluppare prodotti innovativi per tecnologia e in linea con i *trend* del mercato, caratterizzati da una sempre maggiore ricerca del benessere e di stili di vita salutari. L'innovazione di valore, inoltre, si caratterizza per la capacità di offrire il prodotto nei tempi adeguati a ricevere una risposta positiva da parte del mercato. Qualora, infatti, vi fossero dei ritardi nell'uscita sul mercato di modelli strategici per il proprio *business*, le quote di mercato del Gruppo potrebbero ridursi con un impatto negativo sui risultati economici e/o sulla sua situazione finanziaria.

Modello di gestione e organizzazione

La funzione *Operations and Technology* è impegnata nel perseguire un'innovazione e una progettazione di prodotto basata sulla ricerca della massima multifunzionalità, del *design* e dell'ergonomia, della silenziosità e longevità ed affidabilità del prodotto, nonché è impegnata nello sviluppo di una tecnologia capace di abilitare e favorire stili di vita salutari e innovativi, legati ad esempio alla tecnologia digitale (*Internet of Things*) e alla connettività per il controllo da remoto.

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

Lo sviluppo di prodotti innovativi è inoltre promosso e sostenuto attraverso una proficua collaborazione tra la funzione *Operations and Technology* e alcuni *partner* commerciali, per i quali il Gruppo De'Longhi progetta e produce un insieme di prodotti per il caffè.

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

Politiche praticate e obiettivi

Il Gruppo non si è attualmente dotato di una politica formalizzata, tuttavia il Codice Etico esprime l'impegno verso la realizzazione di prodotti d'eccellenza, la cui progettazione e produzione devono tenere in conto l'economia e la durabilità del prodotto e i più alti livelli possibili di compatibilità ambientale.

Numeri chiave

Si riportano di seguito alcuni nuovi prodotti la cui progettazione ha contribuito a ottenere risparmi energetici in fase di utilizzo.

Tra il 2013 e il 2014, l'attività di ricerca e sviluppo ha portato all'introduzione di una nuova gamma di aspirapolvere - quella attualmente commercializzata - che per il 97% sul totale della produzione risulta classe A sia in termini di classe energetica sia di classe di *performance* di pulizia dei pavimenti. Le azioni di miglioramento hanno permesso di sviluppare e commercializzare un prodotto che conserva alte prestazioni in termini di efficacia nella pulizia e allo stesso tempo presenta una riduzione della potenza del motore di circa 0,35 kW con un conseguente risparmio complessivo di energia pari a 2.275.000 kWh/anno¹.

Il pinguino PAC EX100 SILENT che, con classe di efficienza A++, è il condizionatore portatile più efficiente del mercato europeo. Caratterizzato dalla tecnologia DC a corrente continua per i motori dei ventilatori, introdotta per la prima volta in un prodotto di questo tipo, e dal controllo *software* dedicato, che consente uno spettro di regolazioni più ampio e preciso, il prodotto permette di ottenere una significativa riduzione dei consumi.

¹ Il dato è stato stimato considerando una produzione di 130.000 pezzi all'anno ed un consumo medio annuo per apparecchio pari a 50 h.

Relazione con i consumatori

Aspetti sociali

Scenario e rischi

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

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

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

Modello di gestione e organizzazione

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

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

Il servizio di assistenza è invece costituito da circa 1.800 centri di assistenza tecnica, dei quali circa 300 in Italia, la maggior parte in *outsourcing*, nonché da 12.000 centri serviti da distributori *partner*. Al fine di assicurare un presidio elevato per tali attività, il Gruppo, nel corso degli anni, ha internalizzato un insieme di attività di riparazione, prima gestite da fornitori terzi in Germania, Inghilterra, Svizzera, Belgio, Olanda, Giappone e Sudafrica.

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

Infine, le informazioni fornite dai consumatori, relativamente ai siti istituzionali, sono contenute all'interno dei *webserver* localizzati nella *Google Cloud Platform*, la cui sicurezza viene garantita sfruttando le moderne tecnologie dei servizi Google nonché grazie all'impegno sui temi di *compliance* che Google stesso assicura nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati e in relazione ai principali *standard* internazionali sulla sicurezza delle informazioni (ISO 27001), dei servizi *cloud* (ISO 27017 e ISO 27018).

Politiche praticate e obiettivi

Il Gruppo De'Longhi opera in accordo a codici di consumo definiti nei vari paesi in cui sono commercializzati i prodotti ed è impegnato nel miglioramento dell'offerta di accesso ai servizi di assistenza, finalizzata ad aumentare la longevità dei prodotti e migliorare complessivamente l'esperienza del consumatore. Tali aspetti non sono stati attualmente formalizzati in una politica dedicata, tuttavia il Gruppo si è posto un insieme di obiettivi volti a intensificare l'attività di

analisi e approfondimento delle richieste più comuni dei consumatori, sia in merito alle informazioni sui prodotti, sia in merito alle richieste di assistenza a valle dell'acquisto, anche attraverso sistemi di analisi di *big data*.

Con riferimento alla comunicazione interna ed esterna, il Codice Etico prevede che le informazioni rilasciate sia internamente che esternamente al Gruppo debbano essere chiare, complete, veritiere e non fuorvianti, e tali da consentire ai destinatari delle medesime l'assunzione di decisioni consapevoli. Infine, in linea con il principio di riservatezza del proprio Codice Etico, il Gruppo è impegnato nella tutela della riservatezza delle informazioni e dei dati in proprio possesso relativi a clienti e consumatori. Per entrambi gli ambiti non sono attualmente presenti politiche formalizzate dedicate.

Numeri chiave

Nel biennio di riferimento, non risultano casi di non conformità rispetto alla legge in materia di gestione della *privacy*.

Con riferimento al servizio dedicato ai consumatori finali, il tempo di assistenza medio, nel 2017, è stato pari a 5 giorni per circa il 95% dei prodotti. La qualità delle riparazioni effettuate dall'assistenza tecnica viene invece monitorata attraverso il *First Time Fix* (FTF) che indica la percentuale di prodotti riparati che non hanno avuto necessità di nuovi interventi di assistenza nei sei mesi successivi. Il valore del FTF nel 2017 risulta superiore al 95% e indica pertanto che la quasi totalità dei prodotti ha ricevuto una riparazione adeguata e di qualità.

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

Gestione della catena di fornitura

Aspetti sociali
Diritti umani

Scenario e rischi

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

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

Infine, l'andamento dei costi delle materie prime, quali acciaio, plastica e rame, può influenzare i costi di produzione del Gruppo.

Modello di gestione e organizzazione

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

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

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

Periodicamente la funzione *Quality* conduce *audit* volti a indagare la qualità dei prodotti finiti, nonché *audit* per assicurare il rispetto dei diritti umani e dei valori e principi riportati nel Codice Etico relativi alle pratiche di lavoro. Gli *audit* sociali, vengono condotti presso i fornitori degli stabilimenti cinesi, in accordo allo *standard* internazionale SA 8000 (*Social Accountability*). Nello specifico, gli *audit* consentono di indagare una molteplicità di aspetti diversi, quali ad esempio libertà di associazione e contrattazione collettiva, orario di lavoro, condizioni di lavoro, salute e sicurezza, lavoro minorile, lavoro forzato, discriminazione, formazione del personale.

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

1. **Technical Factory Audit (TFA)**: misura l'efficacia dei processi e valuta i risultati dei *test* di vita sui prodotti.
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.

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

Infine, con riferimento all'ottimizzazione logistica, si è conclusa nel corso del 2017 la creazione di un *hub* in Olanda, completando il progetto di accentramento dei processi logistici iniziato nel 2016 con il primo *hub* in Italia. L'*hub* olandese rifornisce attualmente il Benelux, la Francia e i Paesi Scandinavi.

Politiche praticate e obiettivi

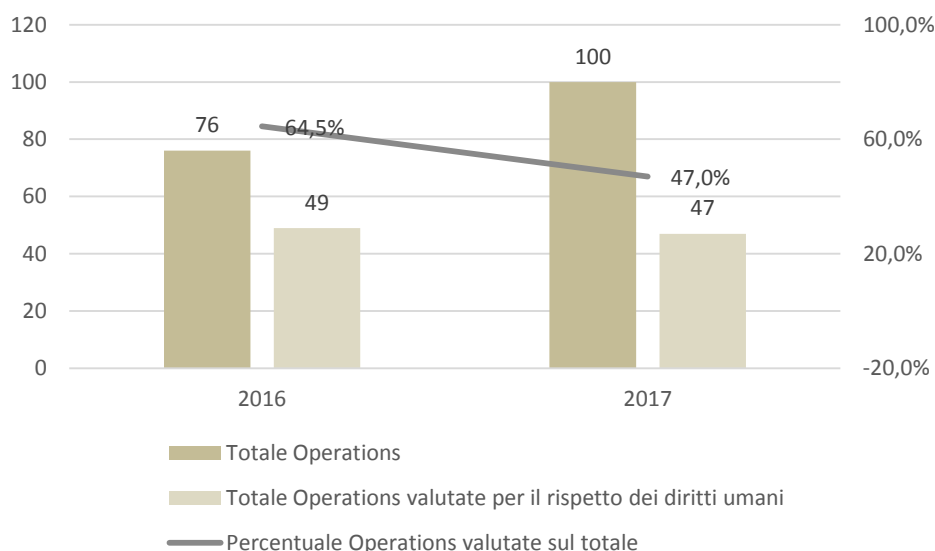
Sebbene non sia presente una politica formalizzata a livello di Gruppo, il Codice Etico regola i rapporti con i fornitori che devono essere condotti nel rispetto delle Leggi e dei Regolamenti applicabili nonché dei Principi Generali definiti nello stesso Codice. Inoltre, i processi di selezione devono essere basati su un obiettivo confronto competitivo in termini di qualità, prezzo, garanzie di esecuzione e assistenza evitando ogni forma di favoritismo o discriminazione.

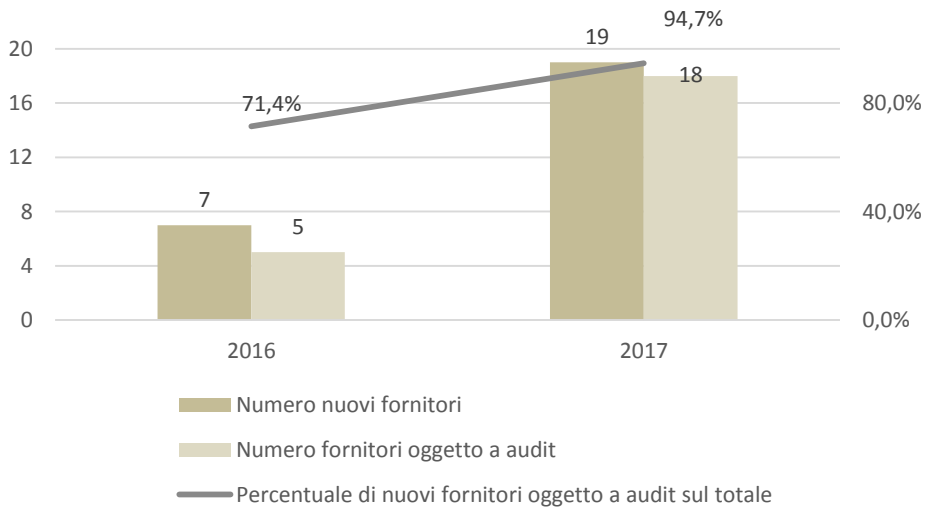
La Direzione *Supply Chain* e la funzione Qualità sono impegnate nello sviluppo di rapporti duraturi con i fornitori, pur aumentando la ridondanza per assicurare un'alta velocità di risposta alla produzione. Nell'ambito logistico, il Gruppo intende impegnarsi nella costruzione di un *network* diretto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

Numeri chiave

Nel corso del 2017, la quasi totalità dei nuovi fornitori è stata sottoposta a una valutazione secondo criteri sociali, in linea con quanto previsto dallo *standard* SA 8000 [GRI 414-1]. Nel corso del 2017, infine sono stati condotti complessivamente 47 *audit* per verificare le pratiche di lavoro presso 45 fornitori e 2 siti del Gruppo. Sebbene non si registrino variazioni significative nei termini di numerosità dei siti sottoposti a *audit*, la percentuale complessiva di siti oggetto a tali *audit* si riduce nel 2017, in funzione dell'aumento del parco fornitori [GRI 412-1].

Numero e percentuale di operations oggetto di valutazione sui diritti umani



Nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali

Mitigazione degli impatti ambientali

Aspetti ambientali

Scenario e rischi

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

Per eventuali incidenti o danni ambientali il Gruppo potrebbe essere esposto a responsabilità, anche di natura penale, nei confronti dei soggetti danneggiati e delle autorità competenti, e potrebbe subire interruzioni dell'attività produttiva con conseguenti possibili effetti negativi sulla situazione economica, patrimoniale e finanziaria del Gruppo.

Modello di gestione e organizzazione

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

Politiche praticate e obiettivi

La Politica ambientale, estesa ai siti produttivi di Mignagola e Cluj e all'*Headquarter* di Kenwood, sostiene il rispetto di tutte le normative vigenti e l'impegno progressivo per il miglioramento delle prestazioni ambientali, l'ottimizzazione dei consumi di risorse ed energia, la riduzione o, qualora possibile l'abbattimento, di ogni forma di inquinamento e l'implementazione di tecnologie e processi per minimizzare i rischi legati all'ambiente. Non risulta invece formalizzata una politica analoga a livello di Gruppo, sebbene, come definito nel Codice Etico, ogni attività è ispirata al principio della salvaguardia dell'ambiente nel rispetto delle specifiche normative.

Numeri chiave

Si riportano di seguito i principali consumi energetici all'interno dell'organizzazione e relative emissioni.

Consumi energetici	Unità di misura	Siti produttivi		Uffici		Gruppo De'Longhi	
		2016	2017	2016	2017	2016	2017
Consumi diretti da fonti non rinnovabili							
<i>Benzina</i>	<i>GJ</i>	2.550,4	2.384,6	14.521,4	14.391,8	17.071,8	16.776,5
<i>Gasolio</i>	<i>GJ</i>	6.506,0	6.121,0	26.509,4	23.597,8	33.015,4	29.718,8
<i>Gas naturale</i>	<i>GJ</i>	29.000,8	39.845,5	5.171,5	4.280,5	34.172,3	44.126,1
<i>GPL</i>	<i>GJ</i>	394,2	585,2	66,5	112,5	460,6	697,7
<i>Olio combustibile</i>	<i>GJ</i>	-	-	204,3	205,2	204,3	205,2
Totale	GJ	38.451,4	48.936,4	46.473,1	42.587,8	84.924,5	91.524,2
Consumi diretti da fonti rinnovabili							
<i>Energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili e consumata</i>	<i>GJ</i>	3.482,2	3.811,0	38,4	45,4	3.520,6	3.856,4
Totale consumi diretti	GJ	41.933,6	52.747,4	46.511,5	42.633,2	88.445,1	95.380,6
Consumi indiretti							
<i>Energia elettrica</i>	<i>GJ</i>	192.729,2	218.114,3	28.349,8	29.087,2	221.079,0	247.201,6
<i>Teleriscaldamento</i>	<i>GJ</i>	-	-	3.427,5	3.698,0	3.427,5	3.698,0
<i>Raffrescamento</i>	<i>GJ</i>	-	-	540,2	553,7	540,2	553,7
Totale consumi indiretti	GJ	192.729,2	218.114,3	32.317,5	33.338,9	225.046,7	251.453,2
Consumi totali	GJ	234.662,8	270.861,7	78.829,0	75.972,1	313.491,8	346.833,8

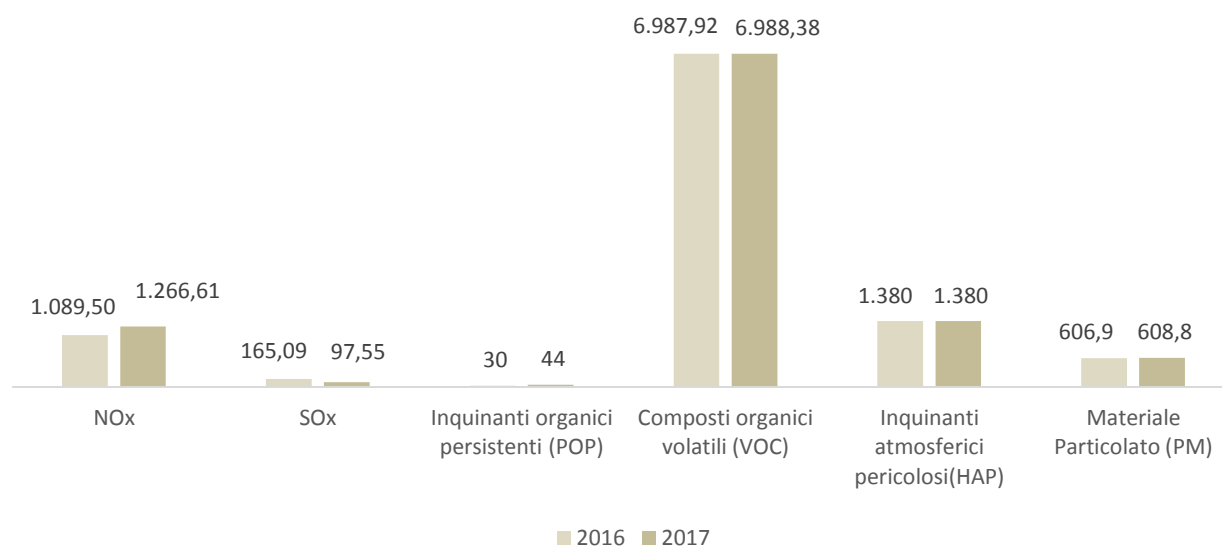
Nota: il dato relativo agli uffici con sede in Repubblica Ceca, Scandinavia, Dubai, Canada e Shenzhen non è disponibile. Per i negozi di proprietà e la filiale Giapponese il dato relativo ai consumi di energia elettrica è disponibile solo per il 2017. Per E-services il dato relativo ai consumi di energia elettrica è disponibile solo per il 2016.

Nel corso del 2016 e 2017, presso gli stabilimenti del Gruppo sono stati prodotti 11,6 e 12,3 GJ di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili, poi ceduti alla rete nazionale.

Emissioni	Unità di misura	Siti produttivi		Uffici		Gruppo De'Longhi	
		2016	2017	2016	2017	2016	2017
Dirette	ton CO ₂	2.310,9	2.890,9	3.324,2	3.054,1	5.635,1	5.944,9
Indirette	ton CO ₂	26.900,0	29.651,8	3.492,0	3.394,0	30.392,0	33.045,8
Totale	ton CO₂	29.210,9	32.542,7	6.816,1	6.448,1	36.027,0	38.990,8

Nota: Il dato relativo alle emissioni di CO₂ dirette e indirette non è disponibile per gli uffici di: Dubai, Repubblica Ceca, Scandinavia, Canada, Shenzhen.

Con riferimento alle emissioni inquinanti degli stabilimenti del Gruppo, si fa riferimento al grafico sotto riportato. I valori sono espressi in kg.



Nota metodologica

Il processo di individuazione dei temi rilevanti

In coerenza con le richieste del D. Lgs. 254, il presente documento fornisce una descrizione delle *performance* qualitative di carattere non-finanziario del Gruppo De'Longhi per un insieme di temi rilevanti per il Gruppo e per i suoi *stakeholder*. Con lo scopo di individuare i temi rilevanti, il Gruppo De'Longhi ha realizzato alcune analisi volte a comprendere le principali pressioni provenienti dai propri portatori di interesse e le priorità aziendali con riferimento ai cinque ambiti del D.Lgs. 254/2016.

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

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

L'insieme dei risultati di queste analisi ha condotto alla definizione degli aspetti non finanziari maggiormente rilevanti e necessari ad assicurare la comprensione delle attività aziendali, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto da essa prodotta e, pertanto, oggetto di rendicontazione all'interno della Dichiarazione non finanziaria del Gruppo De'Longhi. Per il dettaglio dei temi rilevanti e della loro correlazione con gli ambiti del D.Lgs 254/2016 si faccia riferimento all'introduzione del presente documento.

Il perimetro e lo standard di rendicontazione

Il perimetro di rendicontazione, coerentemente con quanto richiesto dal Decreto, coincide con quello del Bilancio Consolidato, ovvero include le società consolidate integralmente per la reportistica finanziaria con riferimento alle *Continuing Operations*, se non diversamente specificato. L'anno di rendicontazione cui si riferiscono le informazioni e i dati inseriti nella presente sezione è il 2017.

Lo *standard* di rendicontazione adottato dal Gruppo De'Longhi per la redazione della propria DNF sono i *GRI Sustainability Reporting Standards*, pubblicati nel 2016 dal GRI – *Global Reporting Initiative*. In particolare, secondo quanto previsto dallo *Standard GRI 101: Foundation*, paragrafo 3, all'interno di questo documento si è fatto riferimento ai seguenti *Reporting Standards*:

GRI STANDARDS	GRI Disclosures	Descrizione
GRI 102 – General Disclosure	GRI 102-8	Informazioni sui dipendenti e altre tipologie di lavoratori
	GRI 102-47	Elenco dei temi materiali
	GRI 102-55	Tabella esplicativa dei contenuti della relazione
	GRI 102-56	Politiche e pratiche di verifica esterna della relazione sulla responsabilità sociale
GRI 103 – Approccio di gestione	GRI 103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
	GRI 103-2	Informazioni generali sull'approccio di gestione e relative caratteristiche
	GRI 103-3	Valutazione sull'approccio di gestione
GRI 205 – Anticorruzione	GRI 205-2	Comunicazione e formazione riguardo a politiche e procedure sull'anticorruzione
	GRI 205-3	Incidenti di corruzione e azioni intraprese
GRI 206 – Comportamento anti concorrenziale	GRI 206-1	Azioni legali per comportamento anti concorrenziale, anti-trust e pratiche monopolistiche

GRI STANDARDS	GRI Disclosures	Descrizione
GRI 302 – Energia	GRI 302-1	Consumi energetici all'interno dell'organizzazione
	GRI 302-5	Riduzione nei consumi energetici dei prodotti e servizi
GRI 305 – Emissioni	GRI 305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scopo 1)
	GRI 305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (Scopo 2)
	GRI 305-7	Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni significative
GRI 403 – Salute e Sicurezza sul lavoro	GRI 403-2	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, suddivisi per area geografica e per genere
GRI 404 – Formazione e Istruzione	GRI 404-1	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per categoria di lavoratori e genere
GRI 405 – Diversità e pari opportunità	GRI 405-1	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti in base a genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità
GRI 406 – Non discriminazione	GRI 406-1	Numero totale di episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese
GRI 412 – Valutazione sui diritti umani	GRI 412-1	Attività che sono state valutate secondo i diritti umani o che hanno impattato sui diritti umani
GRI 414 – Valutazione dei fornitori sui diritti umani	GRI 414-1	Nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali
GRI 416 – Salute e sicurezza dei consumatori	GRI 416-1	Valutazioni degli impatti dei prodotti e servizi su salute e sicurezza
	GRI 416-2	Casi di non-conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi durante il loro ciclo di vita
GRI 417 – Marketing ed etichettatura dei prodotti	GRI 417-1	Requisiti per le informazioni e l'etichettatura dei prodotti
	GRI 417-2	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi
	GRI 417-3	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le attività di marketing, incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione
GRI 418 – Privacy del cliente	GRI 418-1	Reclami motivati relativi a brecce nella privacy del cliente o perdita di dati del cliente

Il processo di reporting e le metodologie di calcolo

La definizione dei contenuti della DNF 2017 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:

1. il **tasso di turnover** è il rapporto percentuale tra gli ingressi e le uscite avvenute nell'anno e il numero di persone presenti nel Gruppo al 31 dicembre 2017;
2. 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;
3. l'**indice di gravità** è il rapporto tra il numero totale di giornate di lavoro perse per infortunio e il numero totale di ore lavorabili, moltiplicato per 1.000;
4. le **giornate di lavoro perse** rappresentano i giorni di calendario persi per infortunio a partire dal giorno seguente l'infortunio;
5. il **tasso di assenteismo** è il rapporto percentuale tra i giorni di assenza nel periodo di rendicontazione e il numero totale dei giorni lavorabili nello stesso periodo;
6. 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;
7. 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 valore riportato per l'anno 2017 è aggiornato al mese di settembre non essendo disponibile, alla data di rendicontazione, il valore per il mese di dicembre.

8. **il *first time fix (FTF) indicator*** è il rapporto percentuale tra i prodotti riparati che non hanno avuto avuto necessità di nuovi interventi di assistenza nei sei mesi successivi e il totale dei prodotti riparati;
9. **le emissioni di gas serra** sono state calcolate secondo i principi indicati negli *standard* internazionali ISO 14064-1. In particolare, si noti che l'unico gas serra considerato è stato l'anidride carbonica (CO₂). L'energia autoprodotta da fonti rinnovabili non è rientrata all'interno del calcolo di emissioni di gas a effetto serra.
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 2015, 2016 e 2017.
Emissioni indirette (Scopo 2): le emissioni indirette corrispondono ai consumi di energia elettrica; per il calcolo delle emissioni sono stati tenuti in considerazione i fattori, per ciascun Paese, presenti nella *Tabella 49 - Principali indicatori socio-economici ed energetici*, pubblicata da Terna nella sezione Confronti Internazionali, e disponibili nella loro versione più recente in riferimento all'anno 2015.

GRI Content Index

GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Omission
GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2017			
102-8	Informazioni sui dipendenti e altre tipologie di lavoratori	42	La rendicontazione non comprende la suddivisione dei dipendenti per contratto a tempo pieno e part-time
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	38, 40, 44, 46, 48, 50, 53	
102-18	Struttura di governo dell'organizzazione	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari – 1.Profilo dell'emittente	
102-46	Definizione dei contenuti del Report e dei confini dei temi	36-37	
102-47	Elenco dei temi materiali	36	
102-55	Tabella esplicativa dei contenuti della relazione	58	
GRI Standard Disclosure Numero di pagina Omission			
MATERIAL TOPICS			
ANTICORRUZIONE			
GRI 103: Management Approach 2017			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	38-39, 36	
103-2	Informazioni generali sull'approccio di gestione e relative caratteristiche	38-39	
GRI 205: Anticorruzione 2017			
205-2	Comunicazione e formazione riguardo a politiche e procedure sull'anticorruzione	39	La rendicontazione non comprende la comunicazione e formazione rivolta ai membri degli enti di governo
205-3	Incidenti di corruzione e azioni intraprese	39	
COMPORTEMENTO ANTI CONCORRENZIALE			
GRI 103: Management Approach 2017			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	38-39, 36	
103-2	Informazioni generali sull'approccio di gestione e relative caratteristiche	38-39	
GRI 206: Comportamento anti concorrenziale 2017			
206-1	Azioni legali per comportamento anti concorrenziale, anti-trust e pratiche monopolistiche	39	
INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE			
ENERGIA			
GRI 103: Management Approach 2017			

GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Omission
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	53 -54, 36	
103-2	Informazioni generali sull'approccio di gestione e relative caratteristiche	53-54	
GRI 302: Energia 2017			
302-1	Consumi energetici all'interno dell'organizzazione	53-54	
302-5	Riduzione nei consumi energetici dei prodotti e servizi	53-54	
EMISSIONI			
GRI 103: Management Approach 2017			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	53 -54, 36	
103-2	Informazioni generali sull'approccio di gestione e relative caratteristiche	53 -54	
GRI 305: Emissioni 2017			
305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scopo 1)	54	
305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (Scopo 2)	54	
305-7	Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo(SOx) e altre emissioni significative	54	
INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE			
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			
GRI 103: Management Approach 2017			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	40-41, 36	
103-2	Informazioni generali sull'approccio di gestione e relative caratteristiche	40-41	
GRI 403: Salute e Sicurezza sul lavoro 2017			
403-2	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, suddivisi per area geografica e per genere	43	
FORMAZIONE E ISTRUZIONE			
GRI 103: Management Approach 2017			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	40-41, 36	
103-2	Informazioni generali sull'approccio di gestione e relative caratteristiche	40-41	
GRI 404: Formazione e Istruzione 2017			
404-1	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per categoria di lavoratori e genere	43	La rendicontazione è limitata alla media del totale dei dipendenti del Gruppo
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
GRI 103: Management Approach 2017			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	40-41, 36	

GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Omission
103-2	Informazioni generali sull'approccio di gestione e relative caratteristiche	40-41	
GRI 405: Diversità e Pari opportunità 2017			
405-1	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti in base a genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	42	La rendicontazione è relativa solo al CdA della Capogruppo
NON DISCRIMINAZIONE			
GRI 103: Management Approach 2017			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	40-41, 36	
103-2	Informazioni generali sull'approccio di gestione e relative caratteristiche	40-41	
GRI 406: Non discriminazione 2017			
406-1	Numero totale di episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	43	
VALUTAZIONE SUI DIRITTI UMANI			
GRI 103: Management Approach 2017			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	50-51, 36	
103-2	Informazioni generali sull'approccio di gestione e relative caratteristiche	50-51	
GRI 412: Valutazione sui diritti umani 2017			
412-1	Attività che sono state valutate secondo i diritti umani o che hanno impattato sui diritti umani	51	
VALUTAZIONE DEI FORNITORI PER IMPATTI SOCIALI			
GRI 103: Management Approach 2017			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	50-51, 36	
103-2	Informazioni generali sull'approccio di gestione e relative caratteristiche	50-51	
GRI 414: Valutazione dei fornitori per impatti sulla società 2017			
414-1	Nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali	52	
SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI			
GRI 103: Management Approach 2017			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	44-45, 36	
103-2	Informazioni generali sull'approccio di gestione e relative caratteristiche	44-45	
GRI 416: Salute e Sicurezza dei consumatori 2017			
416-1	Valutazioni degli impatti dei prodotti e servizi su salute e sicurezza	44-45	
MARKETING ED ETICHETTATURA DEI PRODOTTI			
GRI 103: Management Approach 2017			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	44-45, 36	

GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Omission
103-2	Informazioni generali sull'approccio di gestione e relative caratteristiche	44-45	
GRI 417: Marketing ed Etichettatura dei prodotti 2017			
417-1	Requisiti per le informazioni e l'etichettatura dei prodotti	45	
417-2	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi	45	
417-3	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le attività di marketing, incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	45	
PRIVACY DEL CLIENTE			
GRI 103: Management Approach 2017			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	48-49, 36	
103-2	Informazioni generali sull'approccio di gestione e relative caratteristiche	48-49	
GRI 418: Privacy del cliente 2017			
418-1	Reclami motivati relativi a brecce nella privacy del cliente o perdita di dati del cliente	49	
NOT GRI DISCLOSURE			
SERVIZIO POST VENDITA			
GRI 103: Management Approach 2017			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	48-49, 36	
103-2	Informazioni generali sull'approccio di gestione e relative caratteristiche	48-49	
	First time fix (FTF) indicator	49	
	Tempo medio di assistenza tecnica	49	