

D

Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2022

Introduzione

A partire dall'esercizio fiscale 2017, gli enti di interesse pubblico di grandi dimensioni sono tenuti a pubblicare una Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario, in ottemperanza al Decreto Legislativo n.254/2016 e s.m.i., che ha recepito la direttiva comunitaria n. 95/2014 - cosiddetta "Direttiva Barnier".

Tale Dichiarazione costituisce un mezzo per rendicontare l'insieme di attività aziendali che permettono la comprensione della struttura e delle attività dell'azienda, il suo andamento e i suoi risultati, nonché gli impatti che essa genera: viene infatti resa obbligatoria la descrizione dei principali rischi che l'azienda fronteggia, le politiche che essa adotta e il modello aziendale di gestione e organizzazione. Questo sistema di rendicontazione garantisce la copertura dei temi a carattere non finanziario più rilevanti, correlati a cinque ambiti: ambientale, sociale, attinente al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione attiva e passiva.

Il 30 dicembre 2018, con l'entrata in vigore della Legge di Bilancio n.145/2018 è stato introdotto il paragrafo 1073, che è andato a modificare il D. Lgs. 254/2016: oltre a riportare i rischi collegati all'attività aziendale, si è previsto di indicarne anche le modalità di gestione.

In conformità agli obblighi previsti a norma di legge, la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2022 del Gruppo De' Longhi descrive le performance quali-quantitative non-finanziarie della

Società e individua un insieme di temi rilevanti per essa stessa e per i suoi stakeholder. Tutte le informazioni relative ai temi rilevanti sono riportate all'interno del presente documento, che si pone l'obiettivo di descrivere scenari e rischi, politiche, pratiche e obiettivi, il modello di organizzazione e gestione e i principali indicatori di performance.

Il processo di identificazione degli impatti rilevanti e dei conseguenti temi materiali, introdotto dai nuovi GRI Standards 2021, viene descritto in Nota Metodologica.

Descrizione del modello aziendale d'impresa

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 materiali per i cinque ambiti del Decreto.

De' Longhi S.p.A. (di seguito anche "Società" o "Gruppo"), società quotata sul mercato Euronext Milan 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.

Il Gruppo opera sui mercati internazionali con 7 brand: *De' Longhi*, *Kenwood*, *Braun*, *Ariete*, *Nutribullet* e *Magic Bullet* (questi ultimi due in seguito all'acquisizione avvenuta nel 2020 della società americana *Capital Brands Holding Inc.*, che opera nel segmento dei *personal blender*), oltre ad *Eversys*,

un marchio svizzero acquisito nel 2021 e attivo nel segmento delle *coffee machine* professionali.

L'impatto del conflitto russo-ucraino: la gestione da parte del Gruppo

Il 2022 è stato un anno cominciato all'insegna di uno degli eventi più rilevanti degli ultimi anni dal punto di vista geopolitico, un conflitto in territorio ucraino che ha avuto un impatto rilevante sulla vita di moltissime persone, sugli equilibri internazionali e sul quadro economico e sociale internazionale. Il Gruppo De' Longhi, in questo senso, è stato coinvolto sia indirettamente, a causa dell'inasprimento della situazione economica in Europa tuttora in corso, sia direttamente, essendo attivo proprio in quei territori che hanno richiesto un impegno particolare per garantire a tutti i dipendenti il rispetto dei diritti umani e dei lavoratori.

Come verrà approfondito nel documento stesso, il Gruppo ha ritenuto opportuno supportare i propri dipendenti ucraini sia dal punto di vista organizzativo, attraverso processi di ricollocamento, sia da quello del sostegno economico, garantendo loro il mantenimento di un salario e attraverso una raccolta fondi dedicata.

L'approccio del Gruppo De' Longhi ha permesso un'adeguata gestione degli impatti economici avversi; per ulteriori approfondimenti si rimanda alla Relazione sulla Gestione.

Attualmente l'Azienda è impegnata nel tenere monitorata la situazione internazionale, in modo da poter dare maggior supporto al personale più

prossimo alle aree interessate dal conflitto e perseguire nelle azioni di mitigazione dei rischi derivati dal conflitto tuttora in corso.

Il percorso di sostenibilità di De' Longhi

Da oltre cinque anni, in seguito alla pubblicazione della prima Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario, il Gruppo De' Longhi ha integrato nel proprio business le tematiche della sostenibilità, coinvolgendo in questo percorso tutte le principali funzioni dell'Azienda stessa. Nel corso degli anni il Gruppo De' Longhi ha implementato un modello ben definito di gestione delle tematiche non finanziarie e ha formalizzato obiettivi ad hoc intorno ai quali sviluppare una vera e propria strategia di sostenibilità. Grazie a quest'ultima il Gruppo è oggi capace di perseguire concretamente azioni in grado di mitigare i propri impatti e migliorare le sue performance di sostenibilità, generando valore per sé stessa e per i propri stakeholder.

In questo ambito, il 2022 ha rappresentato un anno di consolidamento dopo che nell'anno precedente il Gruppo ha modificato la propria governance di sostenibilità; pensati per il perseguimento di un successo sostenibile, attualmente gli organi che compongono tale *governance* sono i seguenti:

- 1. Il Comitato Controllo e Rischi, Corporate Governance e Sostenibilità**, già operativo dal 2019, è un comitato endoconsiliare che ha funzioni preliminari, propositive e consultative;
- 2. Il Sustainability Steering Committee**, anch'esso operativo dal 2019, è composto da manager di differenti dipartimenti, con la responsabilità di definire la strategia, nonché il relativo piano di sostenibilità;
- 3. Tre Focus Group**, ognuno rappresentativo di uno dei Pillar identificati dal Gruppo De' Longhi (People, Products e Processes). Per ogni

gruppo è stato identificato un Team Leader, la cui responsabilità è quella di supervisionare e implementare i progetti inclusi nel piano e corrispondenti alla propria area di competenza;

4. Un Responsabile della Sostenibilità di Gruppo.

In tal senso il 2022 è stato un punto cardine nel percorso sostenibile di De' Longhi, dal momento in cui ha rappresentato l'anno della definizione del primo Piano di Sostenibilità del Gruppo, approvato a luglio 2022 dal Consiglio di Amministrazione e contenente una serie di iniziative e relativi target per ciascuno dei tre Pillar aziendali. Il **Piano di Sostenibilità** costituisce un documento programmatico che esprime una sintesi di tutti gli impegni che la Società vuole portare a termine nel breve, medio e lungo termine, per avere un ruolo attivo nella contribuzione agli sforzi della comunità globale per un futuro sostenibile. Come anticipato, la strategia di sostenibilità del Gruppo si articola attorno ai tre Pillar:

- **Prodotti**, che sottolinea l'orientamento del Gruppo verso la garanzia di prodotti innovativi, che siano durevoli nel tempo ed energeticamente efficienti, nonché caratterizzati da un elevato contenuto di materiali riciclabili e riciclati e che consentano ai consumatori uno stile di vita sano;
- **Processi**, che abbraccia l'intera catena di fornitura e riflette l'impegno del Gruppo nel gestire le risorse in modo responsabile ed efficiente, contribuendo attivamente alla lotta contro il cambiamento climatico e senza trascurare la sostenibilità sociale, garantendo il costante rispetto dei diritti umani e delle condizioni di lavoro in ogni fase della produzione;
- **Persone**, che si concentra sull'attenzione e sugli investimenti volti a creare un ambiente di lavoro stimolante ed equo per attrarre, motivare e favorire la crescita delle persone, ma anche in progetti e azioni a sostegno delle comunità locali in cui

il Gruppo opera, aiutandole a crescere e a prosperare.

Attorno a questi tre pilastri ruotano **otto aree di impegno** che integrano le tematiche ambientali, sociali e di governance relative al Gruppo e che contribuiscono al raggiungimento di diversi obiettivi di sviluppo sostenibile (*Sustainable Development Goals* - SGDs) definiti dall'ONU; tra queste, si citano la lotta al cambiamento climatico, la promozione dell'economia circolare, il benessere e l'inclusione delle persone e la realizzazione di prodotti sostenibili.

Al Piano di Sostenibilità si aggiunge il **Manifesto**, elaborato già nel 2021: rivolto alle persone del Gruppo, tale documento concretizza l'impegno di De' Longhi in termini di sostenibilità e si propone di dare vita al coinvolgimento trasversale di tutta la *community* interna. Sempre in ambito di sostenibilità, si sottolinea come, nell'ambito del **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)**, De' Longhi abbia partecipato ad un bando del Ministero dell'Università e della Ricerca (MUR) per potenziare la ricerca e lo sviluppo di tecnologie sostenibili. Infine, sempre nel 2022 il Gruppo ha preso parte all'**Italian Green New Deal**, un bando nazionale che prevede contributi e agevolazioni finanziarie a sostegno dei progetti di transizione ecologica e circolare.

La catena del valore

I prodotti del Gruppo De' Longhi hanno origine nelle attività di ricerca, sviluppo e progettazione, integrate a livello di Gruppo e condotte, in coordinamento con le funzioni di *Marketing e Design*, dagli uffici tecnici di ogni linea di prodotto. Le strutture di R&D adottano un approccio per *business unit*, e non soltanto per singoli *brand*, operando così per competenze trasversali. Presso la sede di Hong Kong è invece operativo un ufficio tecnico che si occupa di seguire i progetti di ricerca sviluppati in collaborazione con i fornitori locali.

Successivamente alla fase di ideazione e definizione dei prodotti da lanciare sul mercato, le attività del Gruppo si concentrano sull'acquisto delle materie prime e della componentistica semilavorata. La produzione e l'assemblaggio dei prodotti seguono un *business model* che si articola in sei stabilimenti per la produzione e l'assemblaggio del prodotto finito, situati in Italia, Svizzera, Romania e Cina e le cui attività coprono oltre il 60% del venduto, cui si aggiunge la collaborazione con partner qualificati scelti sulla base di elevati standard qualitativi, gli *"Original Equipment Manufacturer"* (di seguito anche "OEM").

L'approccio adottato dal Gruppo è di tipo *local for global*, e prevede la presenza di dedicati poli di competenza specializzati nella realizzazione di una determinata linea di prodotti, permettendo al Gruppo stesso di produrre linee che coprono aree e segmenti di mercato specifici.

Alla fase di produzione fa seguito quella di collaudo dei prodotti, gestita da appositi *team* a livello di fabbrica che hanno il compito di verificare che i più elevati livelli di sicurezza siano applicati su tutti i prodotti del Gruppo. Il processo di verifica viene effettuato tramite specifici audit interni dalla funzione Qualità, che conduce anche controlli di qualità sulla produzione dei fornitori di prodotto finito (OEM).

Successivamente ai controlli di qualità, il prodotto pronto per la vendita viene trasportato in appositi hub logistici di proprietà del Gruppo, magazzini situati in aree strategiche di tutto il mondo e luogo di partenza dei prodotti; questi vengono poi distribuiti da fornitori di servizi logistici in tutti i mercati coperti dal *network* commerciale del Gruppo.

Infine, un ruolo cruciale in fase di acquisto e post-vendita è svolto dalla funzione Customer Care, che offre un servizio di supporto e assistenza tecnica per i clienti che si interfacciano con il Gruppo.

Gli stakeholder del Gruppo

Nel corso del 2021, il Gruppo De' Longhi ha aggiornato la mappatura dei propri *stakeholder* con il coinvolgimento diretto del management aziendale, basandosi sull'analisi di aspetti quali la struttura aziendale, la catena del valore, le attività di business e quelle non strettamente legate ad esso, ma che risultano comunque parte integrante della realtà del Gruppo.

Tale aggiornamento, confermato nel corso del 2022, ha portato all'individuazione di dieci categorie omogenee di *stakeholder*, raggruppate sulla base delle tipologie di interessi, aspettative, esigenze e relazioni in atto con il Gruppo.

Il confronto del Gruppo con ciascuna di queste categorie avviene mediante differenti modalità di coinvolgimento e di ascolto, coerentemente con i principi di trasparenza e correttezza, nonché chiarezza e completezza delle informazioni, dettati dal Codice Etico di Gruppo col fine di intraprendere sempre decisioni consapevoli. Si riportano nella seguente tabella i diversi canali di ascolto e comunicazione, nonché i principali temi emersi dall'attività di business:

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 "Regolamento") 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. Tale Regolamento fornisce un sistema unificato di classificazione attraverso il quale si possono definire le attività economiche che rispettano determinati criteri di ecosostenibilità - e che quindi possono essere considerate "sostenibili". In particolare, secondo quanto enunciato dall'art.3 del Regolamento, un'attività economica è considerata ecosostenibile (c.d. "aligned") se:

- **È conforme ai criteri di vaglio tecnico fissati 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, ovvero: mitigazione dei cambiamenti climatici, adattamento ai cambiamenti climatici, 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;
 - l'attività **non deve arrecare un danno significativo (Do No Significant Harm - DNSH)** ad alcuno degli obiettivi ambientali sopracitati;
- **È svolta nel rispetto delle garanzie minime di salvaguardia dei diritti umani**, inclusi quelli fondamentali nel lavoro, previsti dall'art. 18 del Regolamento, riconoscendo l'importanza dei diritti e delle norme internazionali (tra cui OCSE, ONU e l'Organizzazione Internazionale del Lavoro).

Per il primo anno di applicazione della normativa, riferito all'esercizio 2021, le aziende soggette all'obbligo di pubblicazione di una Dichiarazione Non Finanziaria, come il Gruppo De' Longhi, sono state chiamate a comunicare la quota di attività

ammisibili (c.d. "eligible") e non ammissibili (c.d. "non-eligible") rispetto ai primi due obiettivi ambientali della Tassonomia europea (relativi al cambiamento climatico) in termini di fatturato, spese in conto capitale (**CapEx**) e spese operative (**OpEx**). Con il termine ammissibile, la normativa fa riferimento a un'attività economica "descritta negli Atti Delegati [...] indipendentemente dal fatto che tale attività economica soddisfi uno o tutti i criteri di vaglio tecnico stabiliti in tali atti delegati".¹

A partire dall'anno di rendicontazione 2022, la normativa viene invece applicata integralmente ed include, quindi, anche la quota di attività "taxonomy-aligned" (o "allineate"), cioè di quelle attività ammissibili che soddisfano tutti i criteri sopra elencati (**criteri di vaglio tecnico e garanzie minime di salvaguardia**).

Pertanto, all'interno del presente documento il Gruppo De' Longhi è tenuto a rendicontare, con riferimento ai primi due obiettivi ambientali finora formalmente adottati (cfr. Atto delegato sul Clima - Allegato I e Allegato II),² su come e in quale misura le proprie attività sono associate ad attività economiche ecosostenibili ai sensi della Tassonomia UE.

Nei successivi paragrafi viene riportato come il Gruppo ha valutato la conformità al Regolamento (UE) 2020/852 e il prospetto con i KPI quantitativi richiesti.

Trattandosi di una normativa di recente applicazione a livello internazionale e 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

A livello metodologico, il Gruppo De' Longhi ha condotto un'analisi approfondita delle proprie attività al

fine di identificare quali, fra queste, la Tassonomia classifica come potenzialmente in grado di contribuire in maniera sostanziale agli obiettivi di mitigazione e/o di adattamento ai cambiamenti climatici (c.d. attività "eligible"). Tale analisi ha evidenziato come una delle linee di ricavo che potrebbe essere considerata ammissibile rispetto all'obiettivo della mitigazione del cambiamento climatico è quella relativa alla vendita delle linee di condizionamento mobile, in riferimento all'**attività 3.5 - Fabbricazione di dispositivi per l'efficienza energetica degli edifici** prevista dal Regolamento. L'identificazione della vendita di tali prodotti come attività "eligible" deriva dall'interpretazione congiunta della descrizione dell'attività stessa e di uno dei criteri di contributo sostanziale previsti (punto f), il quale ricomprende la categoria degli "elettrodomestici" soggetti al regolamento (UE) 2017/1369 ("etichettatura energetica") del Parlamento europeo. In aggiunta, nonostante i condizionatori mobili non siano fabbricati in uno stabilimento produttivo del Gruppo, questi vengono prodotti da *partner* qualificati, i cosiddetti "Original Equipment Manufacturer" (OEM), sulla base delle specifiche tecniche, anche in termini di prestazioni energetiche, definite da De' Longhi.

In aggiunta alle attività *core*, per raggiungere i propri impegni di sostenibilità il Gruppo ha avviato diverse iniziative e progetti che, a seguito di un'analisi delle attività elencate nell'Atto delegato sul Clima - Allegato I del Regolamento, sono state considerate singolarmente come investimenti ammissibili rispetto alla Tassonomia. Infatti, sulla base dell'Atto Delegato sul Clima - Allegato I, Art. 8, 1.1.2.2, punto c, relativo all'acquisto di *output* da attività economiche ammissibili e a singole misure che consentono alle attività di mantenere basse emissioni di carbonio, il Gruppo ha identificato le seguenti attività come investimenti svolti nel corso dell'anno di rendicontazione e ammissibili secondo quanto previsto dal Regolamento:

1 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.

2 Il perimetro di analisi dei dati inclusi nella presente informativa è riferito solamente agli obiettivi di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici, in quanto alla data di approvazione del presente documento, è stato adottato solo un Atto Delegato (n.2139/2021) contenente i criteri di vaglio tecnico per i primi due obiettivi ambientali.

- 3.3 - Fabbricazione di tecnologie a basse emissioni di carbonio per i trasporti;
- 6.5 - Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri;
- 7.3 - Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica;
- 7.4 - Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per i veicoli elettrici negli edifici.

Di seguito sono descritti i passaggi metodologici che sono stati effettuati per **valutare l'allineamento** delle attività precedentemente identificate come ammissibili rispetto alla Tassonomia UE.

- **Criteri di contributo sostanziale alla mitigazione dei cambiamenti climatici:** la valutazione è stata volta a stabilire se la singola attività economica identificata contribuisce in modo sostanziale al raggiungimento dell'obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici sulla base di specifici parametri quantitativi e/o qualitativi definiti dal Regolamento. In relazione all'attività "3.5 - Fabbricazione di dispositivi per l'efficienza energetica degli edifici", in particolare, dall'analisi condotta è emerso che una quota parte delle attività del Gruppo risulta allineata al criterio di contributo sostanziale di cui al punto (f) della presente attività ("elettrodomestici che rientrano nelle due classi di efficienza energetica più elevate, conformemente al regolamento (UE) 2017/1369 del Parlamento europeo e del Consiglio e agli atti delegati adottati a norma di detto regolamento"), in quanto una parte dei condizionatori portatili rientra in una delle classi di efficienza energetica più elevate (A++), identificate dal Regolamento (UE) 2017/1369 di cui sopra;
- **Do Not Significant Harm (DNSH):** l'analisi della conformità rispetto ai criteri DNSH esplicitati all'interno degli Atti Delegati si pone l'obiettivo di determinare che le singole attività identificate non arrechino danno ai restanti obiettivi ambientali.

Con riferimento all'attività 3.5, essendo i condizionatori mobili prodotti dagli OEM, per poter essere allineati ai DNSH la norma richiede la conformità del produttore stesso ai seguenti criteri:

- **adattamento ai cambiamenti climatici:** i criteri enunciati nell'Appendice A richiedono che l'organizzazione svolga un'analisi volta a identificare i rischi climatici fisici che pesano sull'attività, effettuando una solida valutazione del rischio climatico e della vulnerabilità sulla base di una specifica procedura definita nell'Atto Delegato stesso;
- **uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine:** i criteri enunciati nell'Appendice B richiedono che siano stati individuati e affrontati i rischi di degrado ambientale connessi alla conservazione della qualità dell'acqua e alla prevenzione dello stress idrico conformemente alla direttiva 2000/60/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e a un piano di gestione dell'uso e della protezione delle acque elaborato in tale ambito;
- **transizione verso un'economia circolare:** i criteri enunciati richiedono che nella fabbricazione dei prodotti venga valutata la disponibilità, ove possibile, di tecniche che sostengono (a) il riutilizzo e l'utilizzo di materie prime secondarie e di componenti riutilizzati, (b) la progettazione concepita per un'elevata durabilità, riciclabilità, facilità di smontaggio e adattabilità, (c) una gestione dei rifiuti che privilegia il riciclaggio rispetto allo smaltimento, (d) informazioni sulle sostanze potenzialmente pericolose, e relativa tracciabilità, durante tutto il ciclo di vita. In riferimento a tali criteri, il Gruppo adotta, ove possibile, tali pratiche nell'ambito delle attività di R&D e di fabbricazione dei prodotti. Per maggiori approfondimenti sulle iniziative in atto, si faccia riferimento al capitolo "Qualità e innovazione dei prodotti";

- **prevenzione e riduzione dell'inquinamento:** i criteri enunciati nell'Appendice C richiedono che l'attività non comporti la fabbricazione, l'immissione in commercio o l'uso di alcune tipologie di sostanze chimiche inquinanti;
- **protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi:** i criteri enunciati nell'Appendice D richiedono che l'organizzazione abbia proceduto con una valutazione dell'impatto ambientale (VIA) o a un esame conformemente alla direttiva 2011/92/UE.

La conformità dei criteri sopra citati dovrebbe essere valutata rispetto all'attività di fabbricazione dei condizionatori mobili e pertanto in riferimento ai *partner* qualificati (OEM) di cui si avvale il Gruppo per la loro produzione. In tal senso, data la complessità delle analisi e in virtù della recente applicazione del Regolamento, in assenza di tutti gli elementi sufficienti ad oggi per permettere una completa valutazione della conformità a tali criteri di DNSH, in riferimento alla produzione di condizionamento mobile (attività 3.5) e agli investimenti effettuati nel 2022, secondo un approccio conservativo e prudenziale, il Gruppo ritiene le attività non allineate. Si sottolinea tuttavia come il Gruppo si impegni ad operare, in tutti i Paesi in cui è presente, nel rispetto delle normative ambientali locali. Per ulteriori approfondimenti, si rimanda al capitolo "Mitigazione degli impatti ambientali".

- **Garanzie Minime di Salvaguardia:** i criteri esplicitati all'interno del Regolamento fanno riferimento alle pratiche di un'organizzazione volte a garantire che essa sia in linea con le linee guida OCSE destinate alle imprese multinazionali e con i Principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, inclusi i principi e i diritti stabiliti dalle otto convenzioni fondamentali individuate nella dichiarazione dell'ILO sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro e dalla Carta internazionale dei diritti dell'uomo.

Il Gruppo De' Longhi pone grande attenzione agli elementi esplicitati in tali documenti, in particolare modo in tema di interessi del consumatore, corruzione, concorrenza, fiscalità e 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 aggiunge la recente pubblicazione delle "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".

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; ancora una volta, 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".

In merito alle valutazioni effettuate e sopra descritte, al fine di adottare un approccio conservativo e in

assenza di elementi completi per determinarne ad oggi l'allineamento, il Gruppo ha considerato come non allineati alla Tassonomia il fatturato riferito alla vendita di condizionatori mobili e gli investimenti relativi alle sopra citate attività ammissibili per l'anno di rendicontazione 2022.

Contextual information sul calcolo dei KPI

Come prescritto dagli Annex dell'Atto Delegato 2178/2021 del Regolamento, di seguito vengono riportate assunzioni e metodologie che sottendono ai calcoli dei KPI (Turnover, CapEx e OpEx) sulla base delle attività ritenute *eligible* e, eventualmente, *aligned*. Per ogni KPI, vengono riportate la 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 non sono state considerate 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 1 all'Atto Delegato 2178/2021, hanno proceduto all'identificazione delle voci contabili da associare ai diversi KPI, a partire dalle voci di bilancio consolidato.

Inoltre, ad oggi non sono stati elaborati dei piani di investimento che soddisfino i requisiti stabiliti dall'Annex I dell'Atto Delegato, § 1.1.2.2 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 ad espandere le attività economiche ammissibili e potenzialmente allineate alla Tassonomia.

TURNOVER

Per il calcolo del denominatore, si è proceduto con l'analisi del fatturato netto riportato in bilancio consolidato del Gruppo De' Longhi per l'esercizio 2022, individuando il valore di 3.126.940.000€. Le voci del bilancio consolidato di Gruppo incluse nel computo del denominatore sono quelle specificatamente riferite alla vendita di beni e di servizi, al netto di sconti, IVA o qualsiasi altra imposta diretta, al fine di considerare i soli ricavi derivanti dalla gestione caratteristica del Gruppo: nello specifico, la voce inclusa è riferita ai *"Ricavi da contratti con i clienti"* che prevede già lo scorporo delle componenti imputabili a sconti di cassa e abbuoni. Per il calcolo del numeratore, invece, si è proceduto scorpendo la quota parte dei ricavi relativa alla vendita della linea di condizionamento mobile, al netto di sconti, abbuoni, IVA e tasse aggiunte. Il turnover generato da tale categoria merceologica è associato all'attività 3.5 - **Fabbricazione di dispositivi per l'efficienza energetica degli edifici**.

CAPEX

Per il calcolo del denominatore sono stati inclusi gli incrementi di valore presentati durante l'esercizio 2022 per *tangible, intangible e right of use of asset* (secondo IFRS 16) individuando il valore di 157.059.000 €.

Al fine della determinazione del numeratore di CapEx, si è proceduto con l'analisi delle *addition* di asset incorse durante l'esercizio e si sono identificati investimenti relativi ai punti a) e c) definiti dall'Annex I dell'Atto Delegato, § 1.1.2.2. Nello specifico, per l'attività 3.5 - Fabbricazione di dispositivi per l'efficienza energetica degli edifici sono stati identificati investimenti relativi alla categoria di R&D.

Per quanto riguarda i valori afferenti all'acquisto di *output* da attività economiche ammissibili e a singole misure che consentono alle attività di mantenere basse emissioni di carbonio, il Gruppo ha individuato investimenti relativi alle categorie di *tangible asset* e diritto d'uso disciplinati dal principio contabile IFRS16, con particolare riguardo alle attività di seguito elencate:

- 6.5 - Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri;
- 7.3 - Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica;
- 7.4 - Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per i veicoli elettrici negli edifici.

L'estrazione dei dati associati alle categorie sopracitate è stata effettuata in modo puntuale quando reso possibile dalle informazioni disponibili nei sistemi gestionali attualmente in uso all'interno delle *legal entity* facenti parte del perimetro di consolidamento.

OPEX

Per il calcolo del denominatore è stata eseguita un'analisi sui valori consolidati individuando il valore di 94.998.000 €.

Al fine della determinazione del numeratore dell'OpEx, sono state considerate le spese associabili alle attività ammissibili precedentemente elencate. In particolare:

- 3.5 - Fabbricazione di dispositivi per l'efficienza energetica degli edifici: spese non capitalizzate di R&D;
- 7.3 - Installazione, manutenzione e riparazione di

dispositivi per l'efficienza energetica: spese di manutenzione e misure di rinnovamento degli edifici.

Le spese operative associabili al punto c) sono state derivate in maniera analoga a quanto già descritto per i CapEx.

Attività Economiche	Codice/i	Fatturato assoluto (€ migliaia)	Quota del fatturato (%)	Contributo Sostanziale							Criterio DNSH					Garanzie minime di salvaguardia (S/N)	Quota di fatturato allineato alla tassonomia, Anno 2022 (%)	Quota di fatturato allineato alla tassonomia, anno 2021	Categoria (attività abilitante) (A)	Categoria (attività di transizione) (T)
				Mitigazione dei cambiamenti climatici (%)	Adattamento ai cambiamenti climatici (%)	Acque e risorse marine (%)	Economia Circolare (%)	Inquinamento (%)	Biodiversità ed ecosistemi (%)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (S/N)	Adattamento ai cambiamenti climatici (S/N)	Acque e risorse marine (S/N)	Economia Circolare (S/N)	Inquinamento (S/N)	Biodiversità ed ecosistemi (S/N)					
A. Attività ammissibili alla tassonomia			4,06%																	
A.1 Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)																		N/A ³		
Fatturato di Attività Eco-sostenibili (A.1)		0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%							0%	N/A ³		
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)																				
Fabbricazione di dispositivi per l'efficienza energetica degli edifici	3.5	126.857	4,06%																	
Fatturato delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)		126.857	4,06%																	
Totale (A.1 + A.2)		126.857	4,06%														0%			
B. Attività non ammissibili alla tassonomia																				
Fatturato delle attività non ammissibili alla tassonomia (B)		3.000.083	95,94%																	
Totale (A + B)		3.126.940	100%																	

³ Essendo il primo anno di applicazione del Regolamento in relazione alla rendicontazione delle attività allineate alla Tassonomia, i dati di confronto saranno forniti a partire dal prossimo anno di rendicontazione.

Attività Economiche	Codici	CapEx assoluto (€ migliaia)	Quota CapEx (%)	Contributo Sostanziale						Criterio DNSH						Garanzie minime di salvaguardia (S/N)	Quota di CapEx allineato alla tassonomia, Anno 2022 (%)	Quota di CapEx allineato alla tassonomia, anno 2021	Categoria (attività abilitante) (A)	Categoria (attività di transizione) (T)
				Mitigazione dei cambiamenti climatici (%)	Adattamento ai cambiamenti climatici (%)	Acque e risorse marine (%)	Economia Circolare (%)	Inquinamento (%)	Biodiversità ed ecosistemi (%)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (S/N)	Adattamento ai cambiamenti climatici (S/N)	Acque e risorse marine (S/N)	Economia Circolare (S/N)	Inquinamento (S/N)	Biodiversità ed ecosistemi (S/N)					
A. Attività ammissibili alla tassonomia			0,52%																	
A.1 Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)																		N/A ⁴		
CapEx Attività Eco-sostenibili (A.1)	N/A	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%							0%		N/A ⁴		
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)																				
Fabbricazione di dispositivi per l'efficienza energetica degli edifici	3.5	191	0,12%																	
Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali	6.5	481	0,31%																	
Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	7.3	128	0,08%																	
Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per i veicoli elettrici negli edifici	7.4	14	0,01%																	
Spese in conto capitale delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)		814	0,52%																	
Totale (A.1 + A.2)		814	0,52%															0%		
B. Attività non ammissibili alla tassonomia																				
CapEx delle attività non ammissibili alla tassonomia (B)		156.245	99,48%																	
Totale (A + B)		157.059	100%																	

⁴ Essendo il primo anno di applicazione del Regolamento in relazione alla rendicontazione delle attività allineate alla Tassonomia, i dati di confronto saranno forniti a partire dal prossimo anno di rendicontazione.

Attività Economiche	Codici	OpEx assoluto (€ migliaia)	Quota OpEx (%)	Contributo Sostanziale						Criterio DNSH									
				Mitigazione dei cambiamenti climatici (%)	Adattamento ai cambiamenti climatici (%)	Acque e risorse marine (%)	Economia Circolare (%)	Inquinamento (%)	Biodiversità ed ecosistemi (%)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (S/N)	Adattamento ai cambiamenti climatici (S/N)	Acque e risorse marine (S/N)	Economia Circolare (S/N)	Inquinamento (S/N)	Biodiversità ed ecosistemi (S/N)	Garanzie minime di salvaguardia (S/N)	Quota di OpEx allineato alla tassonomia, Anno 2022 (%)	Quota di OpEx allineato alla tassonomia, anno 2021	Categoria (attività abilitante) (A)
A. Taxonomy eligible activities			0,84%																
A.1 Attività Eco-sostenibili (Opex Aligned)																		N/A ⁵	
OpEx Attività Eco-sostenibili (A.1)	N/A	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%						0%	N/A ⁵		
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)																			
Fabbricazione di dispositivi per l'efficienza energetica degli edifici	3,5	769	0,81%																
Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	7,3	25	0,03%																
Spese operative delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)		794	0,84%																
Totale (A.1 + A.2)		794	0,84%																
B. Attività non ammissibili alla tassonomia																			
OpEx delle attività non ammissibili alla tassonomia (B)		94.204	99,16%																
Totale (A + B)		94.998	100%																

⁵ Essendo il primo anno di applicazione del Regolamento in relazione alla rendicontazione delle attività allineate alla Tassonomia, i dati di confronto saranno forniti a partire dal prossimo anno di rendicontazione.

Metodologia di calcolo dei KPI (Accounting Policy)

Gli Annex dell'atto delegato richiedono di calcolare la percentuale di Turnover, CapEx ed OpEx associati ad attività *eligible* ed *aligned*. Per rispondere a tale obbligo normativo, come indicato nei paragrafi precedenti, il Gruppo ha individuato le proprie attività *eligible* e, una volta valutate quali di esse fossero in linea con i criteri di *alignment*, ha calcolato i tre KPI.

I paragrafi successivi presentano in dettaglio quanto previsto dagli Annex al Regolamento Delegato (UE) 2178/2021 della Commissione in termini di voci contabili relative ai KPI di cui le imprese non finanziarie devono fornire informativa nella Dichiarazione non finanziaria.

TURNOVER

Il KPI di Turnover è stato calcolato come la quota parte del fatturato netto derivante dalla prestazione di servizi legati ad attività identificate come *eligible* (numeratore) diviso per 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. Si specifica inoltre che, 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 - ed è in linea con le disposizioni previste dallo IAS 1, par.82(a), menzionato dall'Annex I dell'Atto Delegato § 1.1.1.

CAPEX

Il Gruppo, per il calcolo del denominatore del KPI di CapEx, ha considerato 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 Asset (Investimenti in beni in leasing).

L'approccio utilizzato per l'estrazione dei dati si è basato sull'analisi della reportistica gestionale al livello consolidato. In linea con i principi contabili internazionali e con le disposizioni dell'Annex dell'Atto Delegato 2178/2021, 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, l'approccio utilizzato è stato quello di procedere con un'analisi puntuale sui valori consolidati gestionali del Gruppo, considerando la quota di costi rientranti specificatamente nelle categorie indicate dall'Annex dell'Atto Delegato 2178/2021. Nello specifico:

- 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 stati considerati tutti gli item relativi ai leasing a breve termine (short term lease) contabilizzati in Conto Economico, in quanto relativi a contratti di durata inferiore ai 12 mesi e quindi rappresentanti

esenzione da contabilizzazione secondo IFRS 16;

- Manutenzioni di terzi, per cui sono considerati tutti i costi di manutenzione ordinaria a cespiti e misure di rinnovamento degli edifici.

Scenario e rischi

Le informazioni connesse ai rischi in tema di etica e *compliance*, così come le relative modalità di gestione, sono trattate in corrispondenza del paragrafo "Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi relativo al processo di informativa finanziaria" della Relazione sulla gestione.

Relativamente alle misure adottate per la mitigazione dei rischi e le relative modalità di gestione in ambito di etica e *compliance*, si faccia altresì riferimento a quanto riportato nella tabella "I principali rischi legati ai temi non finanziari e modalità di gestione", presente in Nota metodologica.

Modello di gestione e organizzazione

Il modello organizzativo e di management del Gruppo prevede che le funzioni Legal e Internal Audit cooperino con il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili e societari per quanto di propria competenza, al fine di garantire la conformità normativa nei confronti della legge e dei regolamenti in vigore. Entrambe le funzioni collaborano inoltre con la funzione Quality per quanto riguarda le operazioni di verifica dei prodotti e la qualifica e la valutazione dei fornitori (§ Qualità e innovazione di prodotto).

Il ruolo della funzione di Internal Audit, insieme al Dirigente preposto, è quello di monitorare e valutare l'ambiente di controllo in tutte le filiali del Gruppo, nonché di condurre **audit sui processi e le procedure contabili** affinché sia assicurata la *compliance* normativa rispetto alla Legge 262, relativa al processo di informazione finanziaria. L'obiettivo di tali attività periodiche di audit è quello di garantire che tutta la documentazione societaria sia attendibile, completa, corretta e tempestiva, in conformità con quanto riportato nelle disposizioni operative, amministrative e contabili definite dal Gruppo. Il programma di verifiche, concordato con

l'Amministratore incaricato e il Comitato Controllo e Rischi, Corporate Governance e Sostenibilità, ha l'obiettivo di coprire progressivamente tutte le società del Gruppo, ponendo particolare attenzione a quelle maggiormente rilevanti.

Sempre la funzione di Internal Audit, insieme al Dirigente preposto, presidiano il modello di **Enterprise Risk Management (ERM)**, implementato e aggiornato dal Gruppo nel corso degli anni e che si concentra in particolar modo sulle attività di valutazione e monitoraggio dei rischi aziendali. In questo ambito sono state implementate nel corso degli ultimi anni numerose attività, aventi lo scopo di integrare la matrice ERM con i rischi percepiti rispetto alle singole aree di competenza del management, coinvolto a livello internazionale. Tra queste si sottolinea lo sviluppo di una piattaforma dinamica di *Risk Management*, la cui fase di *roll-out* ha avuto luogo nei primi mesi del 2021 coinvolgendo le società maggiormente rilevanti del Gruppo; in linea con le previsioni, nel 2022 è proseguita la fase di *roll-out* della piattaforma, arrivata oggi a coinvolgere la maggior parte delle società del Gruppo. Tale fase si concluderà nel corso del 2023 con l'inserimento delle società Capital Brands ed Eversys.

Sempre nel corso dell'ultimo anno sono stati aggiornati i rischi legati al tema della sostenibilità presenti nella piattaforma, che si aggiungono a quello legato al cambiamento climatico già individuato nel 2021. In particolare, questi sono: 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*).

Il meccanismo di funzionamento della piattaforma dinamica permette alle figure selezionate di aggiornare la selezione dei rischi in maniera autonoma e

tempestiva, sempre sotto la stretta supervisione della funzione di Internal Audit e del Dirigente Preposto. Essa consente, inoltre, di apportare modifiche alla mappatura dei rischi in relazione ai profili degli utenti, garantendo il massimo presidio e la necessaria segregazione dei ruoli. La nuova piattaforma rischi è stata inoltre integrata direttamente con SAP Success Factor: tutti gli individui che sono stati sottoposti ad *assessment* hanno ricevuto per tempo un'adeguata formazione, facilitata dalla realizzazione di un apposito modulo di *e-learning*.

Al fine di incrementare il presidio sulla conformità ai regolamenti interni e alla normativa cogente dei vari Paesi in cui opera, dal 2015 il Gruppo conduce ulteriori verifiche riguardanti eventuali episodi di abuso d'ufficio e corruzione, nonostante la Società non abbia relazioni commerciali con la Pubblica Amministrazione.

Oltre all'attenzione in tema di trasparenza e compliance, il Gruppo ha individuato dei **modelli comportamentali** specifici da seguire per minimizzare i rischi connessi a comportamenti illeciti e sanzionabili dalle leggi e dai regolamenti in vigore. Con questo scopo, già nel 2018 sono state introdotte in tutte le società del Gruppo le **"Corporate Governance Guidelines"**, la cui applicazione è in capo ai responsabili amministrativi delle diverse filiali: esse consistono in delle linee guida che prevedono l'adozione del Codice Etico di Gruppo e definiscono il sistema di deleghe per i poteri di spesa.

Infine, in ottemperanza a quanto stabilito dal D. Lgs. 231/2001, le società italiane del Gruppo De' Longhi adottano il **"Modello di organizzazione, gestione e controllo"**, aggiornato per l'ultima volta nel corso del 2021. Così come previsto dal Decreto, si è istituito un Organismo di Vigilanza, incaricato di verificare in maniera indipendente che le disposizioni e le procedure del Modello stesso siano osservate correttamente. Inoltre, già a partire dal 2019 il Gruppo si è dotato di un apposito sistema gestionale interno,

volto a monitorare in maniera automatica i flussi e i processi presidiati all'interno del sistema di prevenzione dei reati previsti dal D. Lgs. 231.

Per disciplinare le relazioni intrattenute con le parti correlate e presidiarne il relativo rischio, la Capogruppo si è dotata di una procedura volta a individuare 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 praticate e obiettivi

I principi Etici cui devono fare riferimento tutti i comportamenti tenuti dai dipendenti e tutte le relazioni intrattenute tra l'azienda e i soggetti terzi sono contenuti nel **Codice Etico** del Gruppo De' Longhi. Tali relazioni devono caratterizzarsi per principi e valori quali legalità, lealtà, trasparenza, equità, diligenza, professionalità e tutela della riservatezza. Al fine di permettere a tutti i nuovi assunti di uniformarsi a questi principi, dal 2020 ogni anno si tengono delle brevi *induction* dove vengono illustrati i punti salienti sia del Codice Etico che del Modello 231. In aggiunta a ciò, tutti i nuovi dipendenti in Italia ricevono una copia del Codice Etico, la cui conferma di presa visione deve essere confermata attraverso un sistema di controfirma del documento stesso.

Nell'ambito del **Programma Antifrode**, definito sulla base delle linee guida dell'*Association of Certified Fraud Examiners (ACFE)*, si segnala come anche nel corso del 2022 il Gruppo ha portato avanti le attività legate ai punti di miglioramento emersi durante i precedenti esercizi.

Relativamente alla piattaforma riservata alle segnalazioni in tema di *whistleblowing*, si sottolinea come anche nel 2022 questa sia rimasta pienamente operativa, permettendo a ogni dipendente,

fornitore e cliente di inviare segnalazioni mantenendo anonima la propria identità. Trattare le informazioni presenti sulla piattaforma in forma anonima è reso possibile dall'adozione di un dominio esterno ai sistemi aziendali, che trasmette le informazioni criptate direttamente al Comitato di *Whistleblowing*, un organo formato da quattro membri interni alla Società aventi il compito di monitorare le richieste pervenute e di svolgere le opportune verifiche in merito.

A tal proposito si segnala come, a partire dall'implementazione del sistema nel 2020, non si siano mai registrate segnalazioni di rilievo.

Dal punto di vista della *cyber security*, invece, il Gruppo ha definito a partire dal 2020 una *master policy* sulla protezione dei dati; nel corso del 2022 sono stati introdotti nuovi sistemi operativi per la sicurezza ed è stato implementato un sistema di *alert*: questi sistemi automatizzati di monitoraggio aiutano infatti ad identificare, analizzare e prioritizzare gli avvisi in arrivo, oltre che a garantire che le notifiche vengano recapitate a chi di dovere. Il team incaricato di gestire questo sistema è costituito da personale informatico, oltre che da membri del team Legal. Sempre nell'ottica di incrementare la sicurezza informativa, il Gruppo si è impegnato nello svolgere un'importante attività di sensibilizzazione in materia di sicurezza informatica, supportata da percorsi di formazione obbligatoria in materia di *phishing*.

Numeri chiave

Nel corso del triennio di rendicontazione (2020-22) non si sono registrati casi di non conformità rispetto alla legge in materia di corruzione.

Di seguito si riportano i dati relativi alle persone a cui sono state comunicate le *policy* e le procedure aziendali e i dipendenti che hanno ricevuto una formazione in ambito anticorruzione nel triennio 2020-22.

Tipologia	Europa*			America & Asia-Pacific**			MEIA ⁶			Gruppo De' Longhi		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Numero di persone a cui sono state comunicate le procedure e le politiche aziendali in ambito anticorruzione												
Manager	187	177	162	75	67	82	8	4	4	270	248	248
Impiegati	1.805	1.745	1.829	821	511	598	51	25	25	2.677	2.281	2.452
Operai	4.034	4.481	918	3.819	3.820	1.771	-	-	-	7.853	8.301	2.689
Totale dipendenti	6.026	6.646	2.909	4.715	4.398	2.451	59	29	29	10.800	11.073	5.389
Partner commerciali	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dipendenti che hanno ricevuto formazione in ambito anticorruzione												
Manager	35	22	44	8	9	7	-	-	-	43	31	51
Impiegati	282	326	340	26	114	108	-	-	-	308	440	448
Operai	-	-	2	7.560	9.355	2.090	-	-	-	7.560	9.355	2.092
Totale dipendenti	317	348	386	7.594	9.478	2.205	-	-	-	7.911	9.826	2.591

⁶ 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 anticorruption.

Si specifica inoltre che lungo il 2022 il Consiglio di Amministrazione non ha ricevuto formazione specifica in ambito anticorruzione e informativa in merito a politiche o procedure relative a tale ambito.

Nel triennio 2020-22 non è stata attivata alcuna azione legale per comportamenti anti-competitivi, *antitrust* e pratiche monopolistiche.

Allo stesso modo, nel corso del triennio di rendicontazione non è stato fornito alcun contributo

economico o in natura a partiti politici, ai loro rappresentanti eletti o a persone che mirano a rivestire cariche politiche.

Così come nel biennio 2020-22, anche nel corso del 2022 non sono stati registrati casi confermati di discriminazione.

Infine, in linea con gli obblighi di trasparenza in materia di tassazione, si rileva che il Gruppo opera in piena trasparenza ed in conformità con le norme locali e internazionali in ambito fiscale.

Scenario e rischi

La sua presenza internazionale pone il Gruppo nella posizione privilegiata di raccogliere in sé molteplici culture e tradizioni; forte di questo vantaggio, De' Longhi si impegna quotidianamente ad alimentare il senso di appartenenza e la **soddisfazione delle proprie persone**, nonché a difenderne e promuoverne la **salute e la sicurezza sul luogo di lavoro**.

Ambizione, coraggio, passione, competenza, tradizione, lavoro di squadra e rispetto reciproco sono solo alcuni dei valori che ispirano le persone del Gruppo: lealtà e fiducia diventano così i principi cardine che motivano i dipendenti e contribuiscono alla creazione di un ambiente in cui le diversità aggiungono valore e permettono di prevenire qualsiasi tipo di discriminazione.

Tali valori costituiscono anche la base per la crescita professionale delle persone e della loro valorizzazione personale, nonché per la promozione di un luogo di lavoro sicuro e salubre, che sia adeguato alla coltivazione e all'attrazione di talenti nell'ottica della continuità di *business*.

Una significativa testimonianza dell'affiatamento delle persone è rappresentata dall'eccezionalità della reazione del Gruppo stesso di fronte allo scenario inconsueto e inatteso posto dal conflitto russo-ucraino, in risposta al quale il Gruppo si è attivato per supportare economicamente ed emotivamente i colleghi geograficamente più prossimi alle zone di guerra.

Per informazioni di dettaglio riguardanti i rischi connessi alla gestione delle risorse umane e alle relative modalità di gestione, si rimanda a quanto riportato in corrispondenza del punto 9 del paragrafo "Fattori di rischio per il Gruppo De' Longhi" (Rischi connessi all'organizzazione e alla gestione delle risorse umane).

Per quanto riguarda le misure di mitigazione e le modalità di gestione dei rischi legati alle tematiche

delle risorse umane, si faccia altresì 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

La *Chief Corporate Services Officer* coordina la Direzione Risorse Umane, funzione responsabile della gestione e sviluppo delle risorse umane a livello di Gruppo; tale attività a livello locale viene presidiata da strutture dedicate, che operano sia nelle principali aree geografiche che nelle filiali più strutturate del Gruppo. In capo a tali strutture vi sono numerose responsabilità, legate principalmente alla gestione amministrativa del rapporto di lavoro, alla gestione e allo sviluppo delle risorse interne e alle attività di *Talent acquisition, development and retention*; a queste si aggiungono le attività di comunicazione interna, le relazioni sindacali, lo sviluppo di iniziative legate all'engagement del personale e l'organizzazione e messa in sicurezza dei luoghi di lavoro, tutti aspetti gestiti dalle funzioni locali.

A livello *Corporate*, la struttura della funzione è stata impostata in linea con i mutamenti organizzativi avvenuti nel Gruppo nel corso degli anni, e prevede un'articolazione in tre macro-cluster, che oltre ad avere competenze specifiche, si concentrano sul presidio di aree funzionali:

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

Il presidio delle rimanenti organizzazioni commerciali è assicurato dal Direttore Risorse Umane e Organizzazione di Gruppo.

Una funzione globale e cruciale per le attività del Gruppo, operativa già dal 2019, è quella di **Talent Acquisition e Employer branding**, la cui introduzione ha consentito un approccio più 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, questa funzione ha sviluppato ed eseguito diverse iniziative, come l'aggiornamento delle sezioni "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 anche nel 2022 in termini di follower e interazioni: il numero di followers della pagina è infatti passato dai 49 mila di fine 2021 ai 58,3 mila di fine 2022 (+19%). Tra le strategie *social* utilizzate si è rivelata vincente quella che ha portato alla pubblicazione di ben 92 post su 5 filoni tematici: CSR, Formazione, Carriera, Business e Innovazione. Sempre in riferimento a questo social network, il Gruppo sta sviluppando un progetto per coinvolgere più attivamente i dipendenti, che diventeranno dei veri e propri *brand ambassador*, incaricati di rappresentare il Gruppo nel mondo e diffonderne la filosofia. Nella stessa ottica, De' Longhi coltiva da anni partnership 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 ed attrarre i migliori talenti, ma anche di incrementare le attività di ricerca e formazione condotte in collaborazione 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, ricerca e sviluppo. Il **Graduate Program**, invece, sviluppato e implementato con l'Università Bocconi, ha offerto nel biennio 2021-2022 un'esperienza lavorativa di dodici mesi ad una decina di neolaureati provenienti da atenei di tutta Italia; di

questi dodici mesi, la metà è stata trascorsa presso l'*headquarter* di Treviso, mentre la restante parte in una delle sedi estere del Gruppo, con l'obiettivo finale di offrire al giovane talento una collocazione all'interno dell'azienda, presso la sede centrale o presso una sede estera. Infine, attraverso la partecipazione a diversi *Career Days* e *Roundtables*, il Gruppo ha avuto l'opportunità di conoscere e interagire anche con studenti di altri importanti atenei italiani, tra i quali si citano l'Università Ca' Foscari di Venezia, l'Università degli Studi di Udine e l'Università degli Studi di Padova.

Nel 2022 è stato lanciato *Staying Together*, che ha previsto la diffusione della policy globale relativa al remote working e un piano di comunicazione e formazione con l'obiettivo di supportare un approccio di Gruppo alle nuove modalità di lavoro, toccando gli aspetti fondamentali della vita lavorativa. Come primo passo, nell'ottica di ascolto e scambio continuo, a dicembre è stata lanciata una survey per capire quali sono gli ambiti di maggiore rilevanza per le persone di De' Longhi in relazione alla nuova modalità di lavoro. I prossimi passi, nel 2023, saranno quindi volti ad individuare un piano di azione dedicato

Nel corso degli ultimi anni si è verificata inoltre una rapida digitalizzazione delle attività delle risorse umane. La piattaforma PULSE, attiva già da diverso tempo, in tema di sviluppo delle risorse umane permette ai dipendenti di creare e beneficiare di un piano di formazione personalizzato con accesso ad un catalogo online e a corsi di *e-learning*. Le principali novità del 2022 sono rappresentate dal lancio di due nuove piattaforme, Speex e Of Course Me: mentre la prima offre corsi di lingua a livello globale, la seconda raccoglie in un unico spazio digitale informazioni e materiale utile su una vasta gamma di argomenti, permettendo così ai dipendenti di approfondire verticalmente tematiche di loro interesse e utili al loro sviluppo professionale, creando

così un percorso di formazione ad hoc. Nel 2022, inoltre, il Global Catalogue ha offerto ben 24 corsi focalizzati sulle *soft skills* e sulle *managerial skills*, e ha ottenuto un punteggio medio di soddisfazione di 4,2 su 5, coinvolgendo circa 450 dipendenti.

Sempre per quanto riguarda iniziative di formazione ad hoc, nel 2022 è proseguito il **Digital Lab**, progettato per sviluppare le competenze digitali dei dipendenti e sostenere la crescita del canale *e-commerce* del Gruppo. In occasione della seconda fase di tale programma formativo sono stati resi disponibili a tutti i dipendenti 10 webinar incentrati sullo sviluppo di un *digital mindset* e l'impiego delle tecnologie.

Sempre nel corso dell'anno appena concluso, 15 dipendenti della funzione Operations hanno avuto l'opportunità di partecipare al corso per l'ottenimento della **Six Sigma Green Belt**, in occasione del quale hanno ricevuto un'introduzione agli strumenti e ai metodi essenziali per partecipare al ciclo di miglioramento *data-driven* impiegato per ottimizzare e stabilizzare i processi aziendali. Il corso ha avuto una durata complessiva di 1500 ore e ha portato alla realizzazione di 4 progetti finali, nonché all'ottenimento della certificazione per tutti i partecipanti.

Nel corso dell'ultimo anno il Gruppo ha anche promosso attivamente il progetto **Diversity and Inclusion**, per garantire il rispetto dei principi di pari opportunità e non discriminazione. Questo si compone di due parti, la prima delle quali volta alla valutazione della presenza delle donne nelle strutture organizzative, con particolare attenzione al divario retributivo di genere ed eventuali azioni correttive volte a colmarlo; l'altra è finalizzata invece all'analisi dell'esperienza lavorativa del personale femminile in azienda, per identificarne esigenze e priorità specifiche. Sempre nel 2022, sono state svolte le prime analisi qualitative e quantitative volte all'identificazione di trend significativi per la promozione della parità di genere all'interno

dell'organizzazione; inoltre, si è lavorato per identificare una *roadmap* e un conseguente piano d'azione da applicarsi a livello di Gruppo, per promuovere l'uguaglianza di genere in ogni fase ed ambito dell'esperienza lavorativa dei dipendenti, parallelamente allo sviluppo di metriche per la misurazione e il monitoraggio dei progressi in questa direzione.

La funzione Risorse Umane guida anche il processo di **valutazione delle performance** a livello globale (*performance appraisal*), ideato per promuovere lo sviluppo dei dipendenti. Questo processo utilizza un sistema speciale che incoraggia un dialogo aperto e onesto tra manager e dipendenti ed è stato recentemente aggiornato: testato nel 2021, FORWARD è stato lanciato definitivamente nel 2022, con ottimi risultati in termini di partecipazione, che si è attestata intorno al 80%.

Il nuovo ciclo di performance appraisal si struttura in tre fasi principali, la prima delle quali - denominata *Set Up* - prevede l'identificazione di obiettivi individuali e quindi la creazione di un piano di crescita che sia coerente con la strategia aziendale e gli obiettivi del team. Nella seconda fase, chiamata *Sync*, la crescita diviene un processo continuo e interattivo, grazie alla presenza di checkpoint di confronto programmati e regolari momenti di auto-riflessione e feedback. A differenza dal passato, infatti, il feedback non riguarda più solo la relazione capo-collaboratore, ma si amplia all'intera organizzazione. Infine, la fase di *Wrap Up* rappresenta il momento per valorizzare le persone, comprendere cosa deve essere migliorato e mettere in luce i talenti di ciascuno: questa fase consente infatti di tener conto, alla chiusura dell'anno, di osservazioni di diversi stakeholder, permettendo così al manager di fornire una valutazione più completa, oggettiva e costruttiva. Nel primo anno di lancio di Forward, circa l'80% della popolazione aziendale globale eleggibile ha completato la prima fase del processo.

Conflitto in Ucraina: le azioni intraprese per la tutela delle persone del Gruppo

La presenza globale ha inevitabilmente esposto il Gruppo De' Longhi alle dinamiche geopolitiche ed umanitarie legate al conflitto in Ucraina che ha sconvolto il mondo fin dai primi mesi del 2022. In questa situazione, la priorità dell'Azienda è stata la sicurezza dei dipendenti: per questo motivo, dopo pochi giorni dall'inizio del conflitto, il Gruppo ha posto in essere tutte le misure possibili per assicurare l'incolumità dei propri dipendenti locali e delle loro famiglie. Il Gruppo ha anche deciso di attivare una task force in Polonia per offrire supporto ai colleghi e ai loro familiari in fuga dall'Ucraina. Inoltre, l'Azienda ha scelto di garantire la posizione lavorativa ed il pagamento dello stipendio a tutti i dipendenti ucraini che sceglievano di rimanere in patria, offrendo un primo supporto per la sistemazione fuori dal paese unitamente ad un bonus *tantum* a tutti coloro che hanno preferito rinunciare al proprio posto di lavoro.

È stata inoltre avviata una raccolta fondi, aperta a tutti i dipendenti del Gruppo che avessero voluto contribuire a supportare i loro colleghi in Ucraina, con l'impegno da parte del Gruppo stesso a contribuire con una somma equivalente a quella versata dai dipendenti. Questi sono stati quindi distribuiti tra una trentina di colleghi della sede ucraina, rappresentando un momento emotivamente molto coinvolgente per il Gruppo, che ne ha messo in luce la forza come comunità di persone che si supportano a vicenda e si prendono cura l'uno dell'altro.

La funzione Risorse Umane è inoltre supportata da figure specifiche che hanno il compito di promuovere il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro e la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori. Queste figure comprendono il Responsabile del Servizio Prevenzione, Protezione e Ambiente e i Responsabili per l'Italia, la Svizzera, la Cina e la Romania, paesi in cui sono dislocati i siti

produttivi del Gruppo. Tra i loro compiti principali vi è la valutazione dei rischi legati alle attività svolte dai dipendenti del Gruppo e la definizione di eventuali piani di miglioramento, con particolare attenzione all'ergonomia delle postazioni di lavoro negli stabilimenti e negli uffici.

Dal punto di vista della salute e della sicurezza dei dipendenti, durante il 2022 l'Azienda ha mantenuto alto il livello di attenzione rispetto all'emergenza Covid-19, confermando, per gran parte dell'anno, le misure anti-contagio già adottate nel corso del 2020 e del 2021. Tali misure sono poi state gradualmente ridotte coerentemente con la riduzione del numero dei contagi. Da agosto, inoltre, è stata introdotta una politica di Lavoro Agile a livello di Gruppo, con l'obiettivo di trasformare l'obbligo di ridurre la presenza in ufficio in un'opportunità per un nuovo approccio al lavoro, ibrido e che favorisca l'equilibrio vita-lavoro dei dipendenti.

Sempre allo scopo di garantire e migliorare la salute e la sicurezza delle sue persone, il Gruppo ha dato il via ad un progetto finalizzato alla predisposizione di un piano di mitigazione dei rischi e di ulteriore miglioramento della sicurezza del lavoro. L'attività, condotta da un team misto cross-funzionale HR/Operations, si è concentrata sulle caratteristiche e i rischi relativi all'organizzazione produttiva e della supply chain: l'obiettivo è quello di definire un percorso di miglioramento a step successivi, su base pluriennale, volto a rafforzare una cultura basata su un "*Zero accident mindset*". Il team ha anche individuato tre KPIs chiave per monitorare l'andamento del processo verso l'obiettivo "zero incidenti".

Per quanto riguarda il *comfort* degli ambienti di lavoro, anche nel 2022 si è continuato ad investire in postazioni di lavoro ergonomiche e in macchinari che automatizzano alcuni processi lungo le linee produttive, riducendo così in modo significativo la quantità di forza fisica che i dipendenti devono im-

piegare nella fase di gestione manuale dei carichi.

È importante sottolineare come il sistema di gestione della sicurezza sia stato sottoposto ad audit di validazione nel corso del 2022. La gestione delle segnalazioni viene effettuata su base locale dai referenti delle risorse umane e dell'ufficio legale; per casi specifici, inoltre, viene coinvolto anche l'Organismo di Vigilanza.

Politiche praticate e obiettivi

A dimostrazione della grande attenzione che il Gruppo riserva alle persone, il Codice Etico di Gruppo dedica un'intera sezione alla gestione delle risorse umane. Le persone sono infatti apprezzate e valorizzate non solo in virtù del loro contributo professionale, ma anche di quello personale, che apportano supportando ogni giorno il Gruppo nel perseguimento dei propri obiettivi strategici; a questo si aggiunge la grande attenzione posta alla promozione del principio delle pari opportunità lungo tutto il processo di selezione del personale, nel lavoro e nell'avanzamento professionale, evitando quindi qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri dipendenti e collaboratori. Il Codice Etico, inoltre, condanna il rapporto lavorativo irregolare, qualsiasi forma di sfruttamento (tra cui il lavoro minorile) e l'indebito vantaggio a fronte di uno stato di bisogno dei lavoratori.

Nell'ambito della salute e sicurezza dei lavoratori, il Codice Etico prevede che ciascun dipendente presti la massima attenzione nello svolgimento delle proprie attività: è infatti necessario che tutti osservino attentamente le misure di sicurezza e di prevenzione stabilite, unitamente alle istruzioni e direttive dettate per adempire agli obblighi in tale ambito. Presso gli stabilimenti produttivi di Mignogola (Treviso), Cluj e Salonta (Romania), inoltre, è presente una politica formalizzata di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro, in funzione dell'adozione di un sistema di gestione affine allo *standard* internazionale ISO 45001. Presso lo stabilimento di Sierre (Svizzera) è invece in vigore una politica che rispetta i requisiti della norma ISO 45001:2018.

Il Gruppo ha poi da tempo formalizzato una politica dedicata alla gestione integrata dei temi legati alle risorse umane, quali ad esempio la remunerazione del Consiglio di Amministrazione e dei Dirigenti con Responsabilità Strategiche; sempre nell'ottica di omogeneizzazione delle pratiche a livello di Gruppo, già nel 2019 è stata invece adottata una nuova *MBO Policy* di Gruppo, volta, da un lato a riconoscere un collegamento tra compensi e performance, ricompensando per i risultati ottenuti, e da un altro lato a rafforzare il senso di appartenenza al Gruppo e la *Group Identity*.



Numeri chiave

Al 31 dicembre 2022 il Gruppo è composto da 8.555 dipendenti, registrando una diminuzione del 17% rispetto all'organico del precedente esercizio. Gli effetti diretti e indiretti del contesto macroeconomico hanno avuto le ricadute maggiori sull'occupazione degli stabilimenti cinesi.

Le donne del Gruppo De' Longhi rappresentano il 51%, percentuale in linea all'anno precedente.

Il 93% dei dipendenti ha un contratto indeterminato, in aumento rispetto all'anno precedente (88% nel 2021).

Dipendenti, per tipologia di contratto	Italia			Europa			America & Asia-Pacific			MEIA			Gruppo De' Longhi		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Numero di dipendenti per tipologia di contratto															
Tempo indeterminato	1.651	1.708	1.710	4.284	4.624	3.837	2.621	2.710	2.388	51	58	52	8.607	9.100	7.987
<i>di cui donne</i>	646	676	684	2.617	2.776	2.271	1.250	1.273	1.110	22	23	21	4.535	4.748	4.086
<i>di cui uomini</i>	1.005	1.032	1.026	1.667	1.848	1.566	1.371	1.437	1.278	29	35	31	4.072	4.352	3.901
Tempo determinato	34	31	22	131	417	171	605	803	374	1	1	1	771	1.252	568
<i>di cui donne</i>	17	17	15	76	211	61	273	358	200	1	-	1	367	586	277
<i>di cui uomini</i>	17	14	7	55	206	110	332	445	174	-	1	-	404	666	291
Totale	1.685	1.739	1.732	4.415	5.041	4.008	3.226	3.513	2.762	52	59	53	9.378	10.352	8.555
Numero di dipendenti per tipologia di contratto															
Full-time	1.567	1.637	1.635	4.302	4.784	3.778	3.214	3.484	2.752	51	58	52	9.134	9.963	8.217
<i>di cui donne</i>	549	594	604	2.601	2.789	2.155	1.512	1.613	1.301	22	23	21	4.684	5.019	4.081
<i>di cui uomini</i>	1.018	1.043	1.031	1.701	1.995	1.623	1.702	1.871	1.451	29	35	31	4.450	4.944	4.136
Part-time	118	102	97	113	257	230	12	29	10	1	1	1	244	389	338
<i>di cui donne</i>	114	99	95	92	197	180	11	18	9	1	-	1	218	314	285
<i>di cui uomini</i>	4	3	2	21	60	50	1	11	1	-	1	-	26	75	53
Totale	1.685	1.739	1.732	4.415	5.041	4.008	3.226	3.513	2.762	52	59	53	9.378	10.352	8.555
Numero di dipendenti per genere															
Totale donne	663	693	699	2.693	2.987	2.332	1.523	1.631	1.310	23	23	22	4.902	5.334	4.363
Totale uomini	1.022	1.046	1.033	1.722	2.054	1.676	1.703	1.882	1.452	29	36	31	4.476	5.018	4.192

Nel corso dell'anno il Gruppo si è avvalso della collaborazione di circa 376 contrattisti operanti presso gli stabilimenti produttivi.

Composizione del personale - Dettaglio		Unità di misura	Gruppo De' Longhi 2020	Gruppo De' Longhi 2021	Gruppo De' Longhi 2022
Manager					
Uomini	Meno di 30 anni	%	-	-	-
	Da 30 a 50 anni	%	1,7%	2%	1,9%
	Oltre 50 anni	%	1,3%	1,2%	1,4%
Totale uomini		%	2,5%	3,2%	3,3%
Donne	Meno di 30 anni	%	0,1%	-	-
	Da 30 a 50 anni	%	0,7%	0,7%	0,7%
	Oltre 50 anni	%	0,2%	0,1%	0,2%
Totale donne		%	0,7%	0,9%	0,9%
Totale		%	3,2%	4,1%	4,2%
Impiegati					
Uomini	Meno di 30 anni	%	1,5%	2,3%	2,8%
	Da 30 a 50 anni	%	10,8%	10,2%	13,3%
	Oltre 50 anni	%	3,4%	3,4%	4,2%
Totale uomini		%	19,2%	15,9%	20,3%
Donne	Meno di 30 anni	%	2,1%	2,4%	3,0%
	Da 30 a 50 anni	%	9,1%	9,1%	11,2%
	Oltre 50 anni	%	2,1%	2,1%	2,5%
Totale donne		%	15,6%	13,5%	16,8%
Totale		%	34,9%	29,4%	37%
Operai					
Uomini	Meno di 30 anni	%	7,4%	7,7%	4,5%
	Da 30 a 50 anni	%	15,5%	15,5%	14,6%
	Oltre 50 anni	%	6,5%	6,2%	6,4%
Totale uomini		%	28,3%	29,4%	25,5%
Donne	Meno di 30 anni	%	7,3%	6,7%	4,6%
	Da 30 a 50 anni	%	23,7%	22,5%	20,8%
	Oltre 50 anni	%	7,4%	7,9%	7,8%
Totale donne		%	32,9%	37,1%	33,2%
Totale		%	61,2%	66,5%	58,7%

Nel 2022 il CdA del Gruppo De' Longhi risulta essere costituito da 6 uomini e 5 donne, di cui circa il 90% ha un'età superiore ai 50 anni.

Composizione del CdA della Capogruppo	Unità di misura	Italia			
		2020	2021	2022	
Uomini	Meno di 30 anni	n	-	-	-
	Da 30 a 50 anni	n	1	-	-
	Oltre 50 anni	n	7	8	6
Totale uomini	n	8	8	6	
Donne	Meno di 30 anni	n	-	-	-
	Da 30 a 50 anni	n	1	1	1
	Oltre 50 anni	n	3	3	4
Totale donne	n	4	4	5	
Totale	n	12	12	11	

Alla base del successo dei prodotti del Gruppo De' Longhi si trovano le persone. Per coltivare le loro conoscenze e competenze e assicurare un'adeguata formazione in tema di salute e sicurezza, nel corso del 2022 il Gruppo De' Longhi ha erogato una media di 23 ore di formazione per dipendente (6% in più rispetto al 2021).

Formazione	Unità di misura	Gruppo De' Longhi		
		2020	2021	2022
Ore medie per dipendente	H	23,7	21,7	23

Formazione	Unità di misura	Gruppo De' Longhi		
		2020	2021	2022
Formazione per qualifica				
Ore medie per manager	h	15,2	14,3	15,5
Ore medie per impiegati	h	10,3	17,6	19,9
Ore medie per operai	h	29,8	23,9	25,5
Formazione per genere				
Ore medie per dipendenti donna	h	25,9	20,3	21,8
Ore medie per dipendenti uomini	h	21,2	23,1	24,3

Per quanto riguarda la salute e la sicurezza, si segnalano 54 infortuni totali nel Gruppo, a fronte di quasi 19 milioni di ore lavorate nel 2022. Il dato, in linea con l'andamento complessivo del Gruppo, è diminuito del 34% rispetto all'anno precedente.

Sempre per la stessa motivazione, anche l'indice di frequenza di Gruppo relativo agli infortuni, pari a 2,9, risulta in diminuzione rispetto all'anno precedente (3,9 nel 2021).

Infortuni e indici infortunistici dettaglio per area geografica		Italia			Europa			America & Asia-Pacific			MEIA		
		2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Ore lavorate totali	h.000	2.527	2.887	2.799	6.256	8.285	7.356	11.125	9.935	8.595	109	119	121
Infortuni	n.	10	13	16	6	20	10	34	49	26	-	-	2
<i>Di cui in itinere per trasporti organizzati dal Gruppo</i>	<i>n.</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>4</i>	<i>4</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>
Infortuni con conseguenze gravi	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infortuni mortali	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Malattie professionali	n.	4	1	2	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Indice di frequenza	-	4,0	4,5	5,7	1,0	2,4	1,3	3,1	4,9	3,0	-	-	16,4
Indice di frequenza di infortuni con conseguenze gravi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Indice di mortalità	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tasso di malattia professionale	-	1,6	0,3	0,7	-	-	-	-	0,1	-	-	-	-

Infortuni e indici infortunistici Aggregato di Gruppo		Gruppo De' Longhi		
		2020	2021	2022
Ore lavorate totali	h.000	20.017	21.227	18.873
Infortuni	n.	50	82	54
<i>Di cui in itinere per trasporti organizzati dal Gruppo</i>	<i>n.</i>	<i>4</i>	<i>4</i>	<i>-</i>
Infortuni con conseguenze gravi	n.	-	-	-
Infortuni mortali	n.	-	-	-
Malattie professionali	n.	4	2	2
Indice di frequenza	-	2,5	3,9	2,9
Indice di frequenza di infortuni con conseguenze gravi	-	-	-	-
Indice di mortalità	-	-	-	-
Tasso di malattia professionale	-	0,2	0,1	0,1

Infortuni e indici infortunistici dei contrattisti operanti presso gli stabilimenti produttivi		Gruppo De' Longhi		
		2020	2021	2022
Ore lavorate totali	h.000	2.644	5.343	2.120
Infortuni	n.	4	12	14
<i>Di cui in itinere per trasporti organizzati dal Gruppo</i>	<i>n.</i>	<i>-</i>	<i>7</i>	<i>5</i>
Infortuni con conseguenze gravi	n.	-	-	-
Infortuni mortali	n.	-	-	-
Indice di frequenza	-	1,5	2,2	6,6
Indice di frequenza di infortuni con conseguenze gravi	-	-	-	-
Indice di mortalità	-	-	-	-

Scenario e rischi

Il Gruppo De' Longhi garantisce da sempre un modello di *business* orientato alla realizzazione di prodotti di grande qualità, un presupposto fondamentale per mantenere elevate sia la fiducia dei consumatori che la propria reputazione in ogni mercato in cui opera, essenziali per assicurare la profittabilità nel lungo termine e la continuità del *business* stesso. Operando a livello globale, il Gruppo si confronta con un contesto normativo articolato, eterogeneo e in costante cambiamento, e dedica pertanto costanti sforzi per riuscire a garantire il rispetto degli standard normativi previsti da ciascun sistema giuridico. Nel fare ciò, l'Azienda ha deciso di utilizzare un approccio cosiddetto "*local for global*", strutturato in modo tale che tutti i prodotti commercializzati siano allineati agli standard più stringenti previsti da ciascun paese in cui il Gruppo è presente. Tra le norme e i regolamenti più noti e rilevanti a livello internazionale, si citano ad esempio il regolamento n. 1907/2007, detto REACH (*Registration, Evaluation, Authorisation and restrictions of Chemicals*), e la direttiva RoHS (*Restrictions of Hazardous Substances*) 2002/95/CE, obbligatori per le società che operano all'interno dell'Unione Europea e rispettati da tutte le Società del Gruppo, nonostante l'ambito di applicazione sia, per l'appunto, strettamente europeo.

Inoltre, l'attività del Gruppo De' Longhi prevede l'assunzione delle responsabilità del produttore per i danni generati da articoli difettosi, circostanza che comporta regimi di responsabilità stringenti, soprattutto all'interno di ordinamenti giuridici come quelli statunitense, britannico e australiano. Proprio negli Stati Uniti e in Australia, per esempio, da pochi anni sono state introdotte nuove norme in tema di efficienza energetica che il segmento dei condizionatori portatili ha dovuto necessariamente rispettare: tali novità hanno comportato l'adeguamento ad un livello minimo di efficienza energetica dell'intera

gamma commercializzata dal Gruppo nei due mercati.

Chi si occupa di garantire l'adeguatezza e l'efficacia delle pratiche sopracitate è la funzione *Product Safety&Liability*, un *team* del Gruppo che si interfaccia sia con le aree tecniche che con le filiali, all'interno della funzione *Legal*, operando sia a livello di prevenzione dei rischi di prodotto sia di gestione di eventuali segnalazioni provenienti dal mercato o da enti interni. Nel corso del 2022, grazie anche all'allargamento di tale *team*, il Gruppo è riuscito nell'intento di dare ulteriore slancio alle attività di controllo preventivo e di avere un maggior controllo operativo delle segnalazioni.

Un'ulteriore responsabilità che spetta al produttore è relativa alla gestione di una corretta informativa di prodotto, che varia a seconda delle norme e dei regolamenti locali: a titolo esemplificativo, negli Stati Uniti il Gruppo è soggetto a una legge - la *Proposition 65* - che obbliga i produttori a comunicare, per mezzo dell'apposizione di appositi segnali, l'eventuale presenza di sostanze nocive negli articoli in vendita.

Per il dettaglio sui rischi legati a qualità e innovazione del prodotto e alle relative modalità di gestione, si rimanda 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).

Relativamente alle misure di mitigazione e alle modalità di gestione dei rischi legati alla qualità e all'innovazione del prodotto, si faccia invece riferimento a quanto riportato nella tabella presente in Nota metodologica e 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, grazie alle oltre 500 persone che operano suddivise in *team* con competenze differenti, supervisiona tutto ciò che è legato al rispetto di normative e regolamenti vigenti in materia di **sicurezza di prodotto** e di **sicurezza al contatto con gli alimenti**. Tra questi *team*, il *Regulatory Affairs* monitora a livello internazionale l'evoluzione dello scenario normativo e legislativo di prodotto, contribuendone allo sviluppo grazie anche alla cooperazione con le diverse aree tecniche del Gruppo. Un ulteriore aspetto in capo alla funzione Qualità è la definizione di linee guida dedicate e criteri di controllo dei prodotti che possano essere utilizzati da tutte le Società del Gruppo. Le disposizioni definite a livello centrale dalla funzione Qualità vengono fatte proprie e applicate localmente da *team* dedicati, che operano su due livelli: da un lato si adoperano per controllare la qualità dei prodotti, indipendentemente dal fatto che questi provengano da fornitori esterni o siano realizzati internamente; dall'altro si occupano di

monitorare, a livello di categorie di prodotto, la qualità in fase di sviluppo e in occasione di segnalazioni provenienti dal mercato. Si sottolinea, in ogni caso, come il presidio sia garantito già in fase di progettazione, sia per prevenire eventuali cause di anomalie o malfunzionamenti che per assicurare il raggiungimento dei più alti standard di sicurezza e qualitativi.

Per quanto riguarda gli stabilimenti produttivi cinesi ed europei, Eversys compresa, si evidenzia come il modello organizzativo adottato dal Gruppo sia certificato secondo la norma **ISO 9001**, un ulteriore strumento utile a monitorare la qualità dei prodotti.

Parlando di sicurezza alimentare, negli stabilimenti di Mignagola e Cluj è stato implementato un sistema di gestione certificato **ISO 22000**, specifico per i requisiti di sicurezza igienico-sanitaria degli alimenti e dei prodotti con cui essi vengono a contatto. La norma, che si basa sui principi dell'HACCP e sul *Codex Alimentarius*, permette l'identificazione e la gestione dei possibili rischi, la prevenzione di incidenti lungo la filiera produttiva e la valutazione

della conformità normativa dei prodotti. In tutti gli altri siti produttivi il Gruppo ha adottato un modello organizzativo che, oltre al medesimo standard, è ispirato alle **Good Hygienic Practices** (GHP) e allo standard per la sicurezza alimentare ISO 1672-2; per il suo sviluppo sono stati presi come esempio anche i principi e i requisiti di rintracciabilità del prodotto espressi dalla **ISO 22005**, al fine di rendere disponibili per ogni componente e prodotto finito le informazioni relative al fornitore e al cliente destinatario del prodotto stesso.

In fase di pre-produzione, inoltre, tramite un processo volto a verificarne l'allineamento con gli standard vigenti in termini di sicurezza, tutti i prodotti del Gruppo sono qualificati da enti terzi per garantirne ulteriormente la rispondenza ai requisiti normativi applicabili. Attraverso audit specifici (si veda il paragrafo "Gestione della catena di fornitura"), infine, la funzione Qualità svolge anche il compito di presidiare la qualità delle produzioni dei fornitori del Gruppo.

Per quanto concerne l'**informativa di prodotto**, è da evidenziare la collaborazione tra l'area tecnica e la Direzione *Marketing*, che permette la realizzazione e il controllo continuo dei libretti d'uso e delle etichette, assicurandone la coerenza con il quadro normativo di tutti i paesi in cui i prodotti vengono distribuiti. Nello specifico, i temi dell'informativa e dell'etichettatura di prodotto vengono attenzionati con particolare cura dal Gruppo, che per adempiere correttamente agli obblighi normativi deve rispettare prescrizioni specifiche; tra queste, ad esempio, la richiesta di riportare informazioni sul paese di origine del prodotto e l'eventuale presenza di gas refrigeranti all'interno degli elettrodomestici che il Gruppo commercializza. È fondamentale, inoltre, che il manuale di utilizzo contenga le informazioni relative alle modalità d'uso e di smaltimento del prodotto, una volta che questo raggiunge il proprio fine vita.

Il presidio dell'innovazione e della progettazione di prodotto è in capo alla funzione *Operations and Technology*, avente il compito di sviluppare prodotti che garantiscano allo stesso tempo facilità di utilizzo e un elevato grado di multifunzionalità, il tutto accompagnato da un *design* distintivo. Quest'ultimo, per i prodotti di ciascun *brand* del Gruppo, deve coniugare diversi aspetti, come l'ergonomia, la silenziosità e la sicurezza, senza tralasciare il contemporaneo utilizzo di materiali di elevata qualità e di tecnologie che favoriscano allo stesso tempo l'efficienza energetica e stili alimentari salutari. Inoltre, il Gruppo da sempre investe nella ricerca e nello sviluppo di prodotti caratterizzati da elevata durabilità, favorita anche dall'uso di componenti di facile smontaggio e pulizia.

In tema di innovazione, invece, i recenti *trend* di mercato hanno contribuito a dare una notevole spinta verso la digitalizzazione dei prodotti, portando il Gruppo ad investire su soluzioni innovative (si veda paragrafo "Prodotti connessi").

Specifiche procedure NPД (*New Product Development*) forniscono al Gruppo, in maniera trasversale, delle linee guida in materia di progettazione di nuovi prodotti. Tali procedure sono seguite dalle funzioni *Marketing* e *Design*, nonché da una parte degli uffici tecnici, costituiti da un totale di più di 450 persone distribuite negli uffici italiani, tedeschi, del Regno Unito e nel sito produttivo di Dongguan in Cina. Tali uffici, collaborando con il *team Regulatory* della Direzione Qualità, si occupano della progettazione di soluzioni conformi alle legislazioni vigenti. L'approccio *local for global* citato in precedenza, inoltre, impone che i prodotti siano sviluppati in accordo agli standard più stringenti disponibili tra gli oltre cento paesi nei quali il Gruppo commercializza i propri prodotti.

La collaborazione tra la funzione *Operations and Technology*, diversi prestigiosi atenei italiani ed esteri e alcuni partner commerciali per i quali il

Gruppo De' Longhi progetta e produce prodotti per il caffè, consente il costante sviluppo di prodotti innovativi. Nell'ambito di *partnership* con le università in tema di *design* di prodotto e miglioramento dell'esperienza di utilizzo, nel corso del 2022 una novità di rilievo è stata rappresentata dalla stesura delle **"Eco-Design Guidelines"** avvenuta in collaborazione con il Politecnico di Milano. Le linee guida sviluppate in sinergia con l'ateneo milanese hanno come obiettivo quello di fornire al Gruppo nuove conoscenze e strumenti da utilizzare nei processi di sviluppo dei prodotti, per fare in modo che questi siano innovativi, efficienti e con un basso impatto ambientale. In particolare, sono state disposte alcune linee strategiche, che si propongono, tra le altre cose, di minimizzare il consumo di energia nella fase d'uso e facilitare il riciclo dei materiali e le procedure di disassemblaggio.

In ultimo, la progettazione di nuovi prodotti e soluzioni viene tutelata da specifici brevetti gestiti a livello centrale mentre, presso la sede di Hong Kong, è presente un ufficio tecnico dedicato il quale ha la specifica responsabilità dei progetti di ricerca sviluppati in collaborazione con i fornitori locali.

Politiche praticate e obiettivi

L'attenzione nella realizzazione di prodotti di eccellenza è uno dei valori fondanti del Gruppo De' Longhi, ed è garantita dalle costanti attività di ricerca e sviluppo, orientate, tra le altre cose, alla sicurezza e al benessere del consumatore. Fra i contenuti del Codice Etico di Gruppo, aggiornato per l'ultima volta nel 2018, vi è infatti l'impegno di garantire i più alti standard qualitativi nei confronti dei consumatori e dei clienti: tra gli aspetti considerati per la progettazione e la produzione di prodotti d'eccellenza vi sono l'economia e la durabilità degli stessi, nonché i più alti livelli possibili di compatibilità ambientale.

Infine, il Gruppo De' Longhi ha da tempo adottato a livello di Gruppo una **Politica di Qualità** che rinforza l'impegno nello sviluppare e commercializzare prodotti e soluzioni sicuri e conformi a tutte le leggi e regolamenti vigenti, nonché capaci di soddisfare le più alte aspettative dei consumatori finali.

Numeri chiave

Tra i KPI monitorati dal Gruppo nell'ambito della qualità, il *First Time Quality Indicator* (FTQ) aiuta a monitorare l'efficienza qualitativa di processo: concepito per verificare le tipologie di difettosità funzionali o estetiche legate ai singoli prodotti, esprime la percentuale di questi ultimi che escono dal processo produttivo in perfetta qualità sul totale della produzione. Nel triennio 2020-2022 di riferimento, il valore complessivo dell'FTQ ha evidenziato un andamento stabile, confermando le ottime *performance* a livello di Gruppo. Il cosiddetto *Service Call Rate* (SCR), invece, attraverso il calcolo della percentuale di macchine riparate nel primo anno di garanzia, fornisce una misura delle difettosità riscontrate nei prodotti che, entro due anni dal loro acquisto, hanno presentato malfunzionamenti o rotture; in questo caso, il valore complessivo dell'SCR ha registrato un lieve aumento rispetto al 2021.

Nel corso del triennio di rendicontazione si sono verificati due casi di *non compliance* correlati alla sicurezza dei prodotti, uno dei quali nel corso del 2022. Il primo caso del 2022 si riferisce ad un'azione correttiva volontaria sul mercato per un accessorio ("Julienne Disc"), fornito con due modelli di food processor a marchio Kenwood, a seguito del pericolo di distacco di una parte del componente. L'azione è stata condotta in accordo con le autorità competenti dei Paesi coinvolti (21). Il secondo caso si è verificato invece l'anno precedente, quando alcuni prodotti legati al comfort realizzati da un

fornitore terzo e commercializzati dal Gruppo in Canada, Stati Uniti e Messico sono stati richiamati dal mercato a causa di possibili surriscaldamenti eccessivi. Il richiamo è stato effettuato e gestito direttamente dal fornitore terzo in accordo con le autorità locali.

Per quanto riguarda le tematiche legate all'informatica e all'etichettatura di prodotto, nel 2022 è stato un caso di non conformità relativo a un lotto di prodotto Ariete che non presentava una documentazione completa. Seppur tale mancanza non abbia comportato un rischio legato alla salute e alla sicurezza del consumatore, a fronte della segnalazione del problema da parte della Camera di commercio italiana, il Gruppo è incorso in una sanzione pecuniaria. Nel biennio 2020-21, invece, si è registrato un totale di tre casi di non compliance: il primo (occorso nel 2020), registrato in Italia e scaturito in un avviso, era dovuto a un prodotto del marchio Ariete, la cui etichetta non recava il nome e l'indirizzo del produttore. Gli altri due (registrati nel 2021) si sono risolti con una transizione pecuniaria concordata tra le parti, e hanno entrambi riguardato Capital Brands.

Infine, in continuità con gli esercizi precedenti, il Gruppo ha proseguito il proprio piano di investimenti in attività di ricerca e sviluppo, con l'obiettivo di potenziare la propria capacità innovativa (si faccia riferimento al paragrafo "Attività di ricerca e sviluppo - controllo della qualità" per approfondimenti).

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

Prodotti connessi

Durante il 2022, come ogni anno, il Gruppo De' Longhi ha proseguito la propria strategia di investimenti nello sviluppo di soluzioni tecnologiche sofisticate e in grado di garantire, grazie a sistemi come Wi-Fi, Bluetooth e schermate *touch*, connettività e facilità d'utilizzo. La varietà di tali sistemi consente sia un elevato grado di personalizzazione dei prodotti sia una maggiore possibilità di monitoraggio e prevenzione di eventuali anomalie di funzionamento, con la conseguenza di un'assistenza più efficace e tempestiva. Negli ultimi anni sono stati sviluppati una serie di condizionatori destinati al mercato europeo che, oltre ad essere collegati a specifiche App, incorporano tecnologie innovative che consentono la localizzazione dell'utente (grazie a un sistema di *geofencing*) e l'ottimizzazione dei consumi. Relativamente al segmento caffè, invece, è stata ormai da tempo commercializzata "Prima-donna Soul", la prima macchina superautomatica del Gruppo dotata di connessione Wi-Fi e gestibile attraverso un'applicazione installata sullo *smartphone* dell'utente.

Anche nell'ambito della cottura dei cibi e del *comfort* domestico sono ormai consolidate diverse gamme di prodotti caratterizzate da interfacce utente innovative e soluzioni connesse: tra queste, una serie dei prodotti Apple HomeKit per il riscaldamento, commercializzati sul mercato giapponese,

e un deumidificatore connesso al Wi-Fi, venduto invece sul mercato Europeo.

Prodotti durevoli e smontabili

Per verificare l'affidabilità e la durabilità dei prodotti, durante la fase di sviluppo delle macchine da caffè vengono effettuati numerosi test di durabilità, relativi sia alle singole componenti che al prodotto finito, sotto forma di diverse migliaia di erogazioni di bevande in condizioni di utilizzo standard. Se per modelli come Maestosa e La Specialista proseguono da diversi anni iniziative atte a migliorarne ulteriormente la longevità, che già ad oggi garantisce *performance* ottimali, per tutte le macchine da caffè a marchio Nespresso la riparabilità viene monitorata già in fase di progetto. Proprio per migliorarne la riparabilità e ridurre il tempo di sostituzione delle componenti, già nel 2020 era stato avviato un progetto volto a modificare i telai della macchina da caffè La Specialista. Progetti simili proseguono da diverso tempo anche per le *kitchen machines* a marchio Kenwood, per le quali, in un'ottica di standardizzazione delle componenti interne e di riduzione del numero delle stesse, l'obiettivo è quello di garantire una riparabilità più semplice ed efficace, grazie anche all'introduzione di soluzioni più sostenibili e funzionali.

Oltre a prerogative imprescindibili, quali durabilità e qualità della propria offerta, il Gruppo De' Longhi si prefigge infatti tra i propri obiettivi anche quello di facilitare la riparabilità dei prodotti offerti, grazie ad aspetti come la semplicità di smontaggio e la condivisione di medesimi elementi meccanici tra più prodotti della stessa linea, aspetto su cui si sono concentrate molte attività di R&D nel corso dell'ultimo triennio.

L'impegno profuso negli anni nello sviluppo di prodotti con tali caratteristiche è stato riscontrato anche attraverso l'ottenimento del premio *Red Dot*

per diversi prodotti Braun, come il New TexStyle 7 Pro, il PowerBlend 9 e il MultiQuick MQ 7, un riconoscimento che attesta il valore qualitativo basandosi su diversi criteri, tra i quali appunto la durabilità del prodotto.

Infine, si segnala come le macchine da caffè superautomatiche De' Longhi siano dotate di sistemi brevettati che ne facilitano il lavaggio con acqua corrente, senza la necessità di ricorrere a detersivi e lubrificanti, mentre il sistema latte viene pulito sfruttando vapore e 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

Le attività di ricerca e sviluppo per la realizzazione di prodotti sempre più efficienti dal punto di vista energetico rappresentano una prerogativa del Gruppo De' Longhi, in linea con una tematica ormai al centro dell'attenzione pubblica e in continua evoluzione in ambito normativo.

Relativamente all'area caffè, così come nel 2021, anche nel 2022 si rileva come la quasi totalità delle macchine da caffè superautomatiche De' Longhi risulti appartenere almeno alla classe energetica A,⁷ così come tutte le macchine Lattissima e le macchine manuali con controllo elettronico (come, ad esempio, la Dedicata). Nel corso del 2022, l'impegno per l'efficientamento energetico delle macchine da caffè ha portato anche allo studio di sistemi per ridurre i tempi di autospegnimento, ottimizzare i consumi durante la fase di *stand-by* per dimezzarli rispetto ai requisiti minimi previsti dalla normativa e sviluppare un sistema innovativo di riscaldamento della coppa portafiltra. Per la realizzazione di quest'ultimo è stata avviata durante l'anno una collaborazione con il Politecnico di Milano, che ha permesso di creare un prototipo di una macchina da

7 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+++.

caffè a pompa con un sistema a induzione magnetica che rendesse il procedimento di riscaldamento più efficiente.

Già nel 2021, invece, la Lattissima One Evo è passata in classe A+, una classe energetica cui appartengono anche le macchine da caffè della piattaforma Nespresso, grazie soprattutto alla riduzione del contenuto di alluminio, che ha permesso di realizzare una caldaia più leggera e meno energivora. Oltre che sulle macchine Nespresso e sulla Lattissima One Evo, l'alleggerimento della caldaia è stato implementato anche su alcune macchine semiautomatiche, come La Specialista Arte, e macchine super automatiche il cui alleggerimento del *thermoblock* ha consentito un sensibile miglioramento dei consumi energetici e dei consumi di acqua. In aggiunta, già da alcuni anni su tutte le macchine superautomatiche è disponibile la modalità "Eco-mode", in grado di garantire il massimo risparmio energetico durante la fase di riscaldamento; tale funzione, affiancata alla modalità *stand-by* disponibile su tutte le gamme di prodotti, assicura consumi energetici addirittura più bassi rispetto ai requisiti normativi. Tutte le macchine manuali per il caffè, comunemente più energivore rispetto a quelle superautomatiche, montano poi un sistema brevettato De' Longhi che ne permette, dopo un lasso di tempo di inutilizzo, lo sgancio automatico o l'autospegnimento, garantendo così il risparmio energetico.

Relativamente all'area *comfort*, da alcuni anni è stata completata la migrazione di tutta la gamma europea di condizionatori portatili sul propano, un gas refrigerante naturale che presenta rilevanti vantaggi ambientali grazie al ridotto potenziale di riscaldamento globale (*Global Warming Potential - GWP*) che lo caratterizza. Nel mercato USA, invece, dove l'utilizzo di tale gas non è consentito dalla normativa in vigore, il Gruppo ha completato nel 2021 la migrazione di tutti i condizionatori sul gas

refrigerante sintetico R32, caratterizzato da un GWP di minor impatto rispetto a quelli dei gas utilizzati in precedenza; pur non essendo efficiente quanto il propano, tale gas rappresenta ad oggi la migliore soluzione possibile consentita dai vincoli normativi statunitensi. Tali attività si inseriscono sulla scia di quanto già iniziato nel 2018, quando per i prodotti con circuito frigo destinati al mercato europeo si era affermata l'iniziativa di sostituire i gas refrigeranti proprio con il gas propano, in accordo con il regolamento UE n. 517/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 aprile 2014 sui gas fluorurati a effetto serra.

Prodotti abilitanti stili di vita salutari

Tra le strategie di sviluppo di nuovi prodotti del Gruppo De' Longhi vi è quella di abilitare, attraverso questi ultimi, stili di vita salutari: in linea con i più recenti *trend* e le sempre più diffuse abitudini di diete alimentari sane, tale approccio si riflette nel tentativo di mantenere inalterati i principi nutritivi degli alimenti.

A conferma di ciò, tutte le macchine da caffè De' Longhi, sia superautomatiche che manuali, sono perfettamente allineate con tali esigenze: grazie alle caldaie a controllo elettronico della temperatura, è possibile mantenere ottimali le condizioni del caffè macinato, evitando che ne vengano alterate le proprietà organolettiche ed esaltandone allo stesso tempo l'aroma, in linea con i più severi limiti consigliati dagli *standard* internazionali di settore. In questo ambito prosegue da alcuni anni la collaborazione con l'Università di Padova, nell'ambito della quale è stato possibile sviluppare diverse iniziative innovative; tra queste, due progetti su tutti hanno assunto nel tempo particolare rilevanza: una macchina per il caffè in grado di ottimizzare l'erogazione di latte vegetale per la preparazione delle bevande, così da rispondere alle nuove esigenze

alimentari dei consumatori, e un sistema che sfrutta i concetti di "vibro-chimica" per rendere la fase di erogazione più efficiente, ottenendo così un'infusione ottimale dal punto di vista del gusto e dell'aroma.

Sempre con l'intento di rispondere alla crescente richiesta di alimenti sani da parte dei consumatori, sono stati sviluppati anche diversi prodotti a marchio Kenwood: la linea di estrattori Pure Juice, grazie all'ormai consolidata *Scrolling Technology*, consente ad esempio di ridurre il surriscaldamento e l'ossidazione degli ingredienti, evitando che la spremitura di frutta e verdura contribuisca a ridurre le proprietà nutritive che le caratterizzano. In ambito di diete salutari, per i prodotti del Gruppo sono inoltre numerose le iniziative in essere già dall'inizio del triennio di rendicontazione: tra queste, si cita la gamma di friggitrice Multifry, che grazie alla cottura degli alimenti tramite aria calda garantisce un utilizzo ridotto di oli vegetali (e quindi grassi) e riduce l'impatto ambientale generato dallo smaltimento dell'olio di frittura.

Oltre alle attività condotte sullo sviluppo dei prodotti, si evidenzia come già nel corso del 2021 i *team* di Braun e Kenwood abbiano lavorato anche alla promozione di una campagna di *advertising online* per sensibilizzare i consumatori relativamente agli sprechi di cibo, aiutandoli nell'adozione di comportamenti sostenibili.

Scenario e rischi

La relazione di fiducia che si è costruita nel tempo con i clienti e gli elevati standard di qualità dei prodotti commercializzati costituiscono la base sui cui si fonda la **brand reputation** del Gruppo De' Longhi. Tali aspetti vengono coltivati tramite molteplici fattori e attività, tra cui una comunicazione trasparente che precede l'acquisto e un servizio di assistenza post-vendita attento alle esigenze e in grado di rispondere nel modo più completo alle richieste dei consumatori finali, nonché un'attenzione particolare alla tutela dei dati dei clienti.

Al fine di andare incontro alle esigenze del consumatore finale, il Gruppo opera nel rispetto delle disposizioni di legge in materia di tutela dei consumatori, tra le quali si citano il periodo minimo di garanzia dei prodotti, la loro compatibilità ambientale in termini di riciclabilità dei materiali e la gestione di problemi legati ad eventuali difettosità. Per quanto riguarda la protezione dei dati e della *privacy* dei consumatori, tale aspetto viene attenzionato con particolare riguardo dal Gruppo, che ha individuato nell'obsolescenza delle tecnologie di telecomunicazione e di elaborazione delle informazioni i maggiori rischi connessi.

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 Nota metodologica.

Modello di gestione e organizzazione

La Direzione *Marketing* e Comunicazione, che svolge la sua attività sia a livello centrale che a livello di *brand* nei diversi uffici *Marketing* delle filiali, si occupa di gestire la comunicazione esterna del Gruppo De' Longhi. A loro si aggiunge la Direzione *Customer Care*, che governa i processi di supporto

ai consumatori finali nelle varie fasi della *customer journey* definendo la strategia di servizio implementata da tutte le filiali del Gruppo. La divisione si avvale di *contact center* e centri di assistenza tecnica dislocati globalmente. Queste organizzazioni, prevalentemente in *outsourcing*, forniscono un servizio essenziale nelle relazioni con i clienti, perseguendo l'obiettivo di accrescere la *customer satisfaction* e di massimizzare la durata dei prodotti.

A partire dal 2020, con l'insorgenza della pandemia di Covid-19, i *contact center* sono stati sottoposti a grandi pressioni dovute al passaggio di modalità lavorativa in remoto e all'incremento dei volumi delle interazioni con i clienti in tutti i canali: voce, e-mail e chat. La crescita dei contatti ha forte relazione con la modalità di acquisto in *e-commerce* e l'impossibilità nel periodo pandemico di rivolgersi ad un addetto nel canale *retail* fisico. Il *trend* descritto ed il conseguente bisogno di potenziare l'organizzazione hanno rappresentato una sfida che il Gruppo ha gestito anche con l'evoluzione dell'infrastruttura tecnologica, per garantire un servizio di alta qualità.

Nel corso del 2022 è continuato il *roll-out* del nuovo elemento del CRM (*customer relation management*) dedicato alla gestione delle interazioni con gli utenti finali, denominato SAP C4C (*cloud for customer*). Questo moderno strumento, che è basato sul database multi-modello SAP HANA, si integra perfettamente con gli altri elementi dell'ecosistema del CRM, garantendo l'ottimizzazione dei processi di gestione e tracciabilità delle relazioni con i clienti. Nell'area *service* inoltre, implementando *dashboard* di controllo dei KPI (*key performance indicator*) sviluppate ad hoc utilizzando SAP *Analytic Cloud*, il Gruppo ha beneficiato di un migliore controllo sia in termini di tempestività, che di accuratezza e dettaglio qualitativo di tutte le attività di riparazione. Ciò ha permesso di perseguire uno degli obiettivi prioritari del Gruppo, ovvero la riduzione del tempo

medio di riparazione dei prodotti, che si è accorciato di oltre il 10% rispetto all'anno precedente.

Anche nel 2022, al fine di raccogliere e analizzare in maniera strutturata le recensioni sui prodotti del Gruppo compilate dai consumatori nei siti web dei principali *retailer*, è continuato ed è stato potenziato l'utilizzo di *Wonderflow*, un sistema di *VoC management* (*Voice of Customer*). Tale programma, operativo dal 2020, consente di analizzare nel dettaglio le recensioni provenienti da più di 65 canali retail di 15 paesi del mondo distribuiti su tre continenti (Europa, Oceania e America). La tecnologia a disposizione permette inoltre di correlare il contenuto delle recensioni con i *feedback* diretti dei clienti, raccolti attraverso gli altri canali di interazione del CRM. Sfruttando la *Big Data Analysis*, il Gruppo ha potuto accrescere la propria capacità di ascolto, implementando un sistema che mette a disposizione di tutti gli *stakeholder* interessati, un *actionable feedback* fondato su centinaia di migliaia di interazioni comunicative, relative a molteplici categorie di prodotti. Ciò consente anche di creare dei *cluster* geografici, monitorare le *performance* e individuare degli obiettivi di miglioramento per ottimizzare l'efficienza organizzativa, aumentare la qualità dei prodotti e dei servizi, accrescendo quindi la soddisfazione dei clienti.

Il 2022 ha poi rappresentato un anno particolarmente importante per la funzione *Customer care*: nel corso dell'anno è stato infatti avviato un ulteriore progetto di evoluzione che ha permesso alla funzione stessa di essere ancor più allineata alle aspettative dei clienti, sempre più esigenti nei confronti delle opportunità comunicative che la trasformazione digitale permette. Le migliori apportate sono il frutto di due analisi: da un lato, sono stati coinvolti numerosi *stakeholder*, attivi sia a livello domestico che nelle filiali; dall'altro, è stata condotta un'analisi di *benchmark* su aziende attive nel settore che di settori diversi ma le cui pratiche di *customer care* rappresentano un esempio di *best*

practice. I risultati di queste analisi hanno quindi determinato la ridefinizione della strategia di *customer care* del Gruppo.

Nell'ambito dei servizi in *self service*, in seguito ad un progetto pilota avviato nell'anno precedente nel Regno Unito, nel corso del 2022 è stato attivato nei paesi anglofoni uno strumento *AI-powered*, ovvero che sfrutta l'intelligenza artificiale, per fornire ai clienti in modo semplice e dinamico dei contenuti rilevanti alle loro domande. Questo strumento ha la prerogativa di individuare le domande per le quali la risposta non è stata formulata, proponendo delle soluzioni che, in seguito alla validazione effettuata dal team di specialisti, saranno poi rese disponibili agli utenti, ampliando la *knowledge-base* dell'azienda. Ad oggi il servizio è attivo in Regno Unito, Australia, Nuova Zelanda e Stati Uniti e, grazie all'utilizzo di sistemi di traduzione avanzata, l'obiettivo è quello di estenderlo ad Italia e Germania.

Se per ragioni differenti nel corso dell'ultimo triennio l'area dell'assistenza tecnica è stata messa sotto particolare pressione, le difficoltà riscontrate non hanno impattato negativamente i tempi medi di riparazione, che sono stati invece ridotti. Il sistema, che si poggia su circa 1.800 centri in tutto il mondo (di cui 300 in Italia) e prevalentemente in *outsourcing*, ha sempre mostrato grande resilienza: nonostante il ridotto accesso a pezzi di ricambio dovuto alla *disruption* della catena dei fornitori durante il periodo pandemico, è stato possibile mantenere un servizio di alta qualità a costi contenuti. Ciò è avvenuto anche grazie agli investimenti che il Gruppo fa ogni anno sulle sue strutture di riparazione dirette. Tra queste, si cita l'ampliamento del principale centro di riparazione del Gruppo, con sede in Germania. In seguito ad uno studio iniziato nel 2021 per analizzare tutti i flussi di processo, tecnici e logistici, l'intervento ha portato nel 2022 al raggiungimento di una capacità di riparazione installata di circa 60 mila macchine all'anno, superiore del 50% rispetto alla struttura precedente.

La Direzione *Customer Care*, inoltre, non si limita alla condivisione di linee e standard comuni di intervento, ma si occupa, attraverso sopralluoghi e analisi di KPI, di monitorare costantemente la qualità del servizio offerto dai *contact center* e dai *team* di assistenza tecnica. Per garantire il miglior servizio, periodicamente vengono effettuate sessioni di formazione *ad hoc* per i dipendenti e i partner specializzati, condotte prevalentemente *online* grazie allo sfruttamento di piattaforme di *e-learning*. In continuità con quanto fatto nel 2021, sono poi proseguite le visite a campione in presenza nei centri di riparazione, interrotte nel corso del 2020 a causa delle restrizioni introdotte dalla pandemia.

Infine, per quanto riguarda la gestione dei dati sensibili dei consumatori, il Gruppo registra le informazioni all'interno dei *webserver* localizzati nella *Google Cloud Platform*. Tale sistema di sicurezza, moderno ed efficiente e basato sulle tecnologie dei servizi Google, assicura una gestione del dato conforme alla normativa vigente in materia di protezione dei dati e in relazione ai principali *standard* internazionali sulla sicurezza delle informazioni (ISO 27001) e dei servizi *cloud* (ISO 27017 e ISO 27018).

Politiche praticate e obiettivi

In linea con i codici di consumo definiti all'interno dei paesi in cui opera e con l'obiettivo di migliorare la longevità dei prodotti e la *customer experience*, il Gruppo si impegna costantemente nel miglioramento dell'offerta dei servizi di assistenza ai clienti.

Sebbene ad oggi non sia stata formalizzata una *policy* specifica che regoli tali aspetti, il Gruppo da sempre si pone l'obiettivo di migliorare le attività di analisi e di approfondimento delle richieste più frequenti che pervengono dai consumatori, attenendosi soprattutto l'informativa di prodotto e le richieste di assistenza in fase di post-vendita. A tale

fine, nel 2022 le analisi dei *feedback* dei clienti sono state ancora più accurate, grazie all'utilizzo della piattaforma C4C che ha potenziato la capacità di approfondimento e di prendere tempestivamente decisioni *data driven*. Tale piattaforma permette di effettuare in maniera più funzionale ed efficiente le attività di *text analytics*, *text mining*, *sentiment analysis* e *rating breakdown* sulle informazioni fornite da rivenditori europei e internazionali, raccogliendo dati e informazioni relativi sia ai prodotti del Gruppo sia a quelli della concorrenza. In questo modo, il Gruppo può investigare diversi aspetti competitivi raggiungendo un profondo livello di dettaglio.

Il Codice Etico del Gruppo ricopre un ruolo rilevante in tema di comunicazione interna ed esterna, dedicando un'attenzione particolare al consumatore e ai clienti. Per il Gruppo, l'ascolto delle esperienze di questi ultimi è da considerarsi una fonte di ispirazione utile a cogliere i nuovi *trend* di mercato, se non addirittura a influenzarli, e a proporre soluzioni in continuo miglioramento. Pertanto, al fine di garantire il più alto livello di servizio, il Gruppo si impegna ad assicurare ai propri clienti competenza, puntualità, attenzione, apertura al dialogo, cortesia, collaborazione e passione insieme ad elevati standard qualitativi, offrendo il massimo livello di servizio.

Inoltre, il Codice Etico prevede che tutte le informazioni rilasciate sia internamente che esternamente al Gruppo debbano osservare il rispetto di leggi, regole e pratiche di condotta professionale, oltre che essere comunicate secondo i criteri di chiarezza, trasparenza, tempestività e accuratezza. Infine, il Gruppo si impegna per garantire la tutela della riservatezza delle informazioni e dei dati in proprio possesso, come esplicitato nel Codice Etico stesso e come previsto dalle Leggi e dai Regolamenti vigenti in materia e relativi a clienti e consumatori. Per entrambi questi ambiti si specifica che ad oggi non è presente alcuna *policy* formalizzata specifica.

Numeri chiave

In relazione alla gestione e alla protezione dei dati, si segnala che nel 2022 non si è verificato alcun caso di *data breach*.

Nel 2021 invece si è verificato un singolo caso: nello specifico, è stata ricevuta una notifica di non conformità da parte dell'autorità di controllo italiana sui servizi digitali nell'ambito della rivendita del servizio PEC per le società del Gruppo De' Longhi, per un incidente che ha coinvolto i dati di 5 persone. Al riguardo, sono state prontamente informate le autorità competenti e si è tuttora in attesa di eventuali sviluppi. Nel 2020 non si era verificato alcun caso analogo.

Relativamente al servizio dedicato ai consumatori finali, come accennato nei paragrafi precedenti, a causa soprattutto della difficoltà nel reperire pezzi di ricambio sul mercato, i tempi medi di riparazione hanno registrato un lieve allungamento, anche a fronte di volumi di vendita in forte crescita. La qualità delle riparazioni effettuate dall'assistenza tecnica viene invece monitorata attraverso l'indicatore *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 2022 si è mantenuto sostanzialmente invariato rispetto agli anni precedenti, mantenendo pertanto un valore costante nel corso del triennio di rendicontazione e che si attesta attorno al 95%: tale valore testimonia come la quasi totalità dei prodotti abbia ricevuto una riparazione adeguata e di qualità. È opportuno evidenziare come tale indicatore non abbia risentito né dell'effetto-Covid né della difficoltà nel reperire i materiali, in quanto slegato dalle tempistiche di riparazione.

Riguardo i casi di non *compliance* in ambito di *marketing* e comunicazione, nel 2022 si è verificato un solo caso di non conformità, alla data di pubblicazione della presente DNF non ancora accertata dal

Ministero, relativo ad un prodotto Braun per il quale l'etichettatura non risultava presente.

Nel 2021 si sono verificati due casi: nel primo caso scaturito in una sanzione pecuniaria il Ministero della Salute italiano ha sollevato una notifica contro un prodotto Ariete in quanto la sostanza chimica erogata dal prodotto era registrata come detergente e non come disinfettante. Il Ministero ha chiesto di modificare tutto il materiale informativo e di marketing relativo a questo prodotto eliminando ogni riferimento a possibili azioni disinfettanti del prodotto.

Nel secondo caso, è stato registrato un caso di non *compliance* da parte di *Capital Brands* che si è risolto con una transazione di lieve entità pecuniaria concordata tra le parti.

Nel 2020 invece non si è stato verificato alcun caso.

Scenario e rischi

Al fine di garantire la continuità del *business* è fondamentale predisporre adeguate misure di prevenzione e gestione dei rischi legati alla catena di fornitura; in questa direzione, il Gruppo si adopera costantemente per indirizzare i propri fornitori ad adottare le migliori pratiche disponibili in termini di qualità dei prodotti, condizioni lavorative, tutela dei diritti umani, salute e sicurezza e responsabilità ambientale.

Relativamente alle attività di produzione e all'assemblaggio dei prodotti finiti, che coprono oltre il 60% del venduto, la *value chain* del Gruppo si articola sui sei stabilimenti situati in Italia, Romania, Svizzera e Cina, coadiuvati dall'insieme degli OEM (*Original Equipment Manufacturer*).

Dopo circa tre anni dall'inizio della pandemia di Covid-19, durante i quali i meccanismi di individuazione e monitoraggio dei rischi connessi alla *supply chain* sono stati necessariamente ripensati, nel 2022 le complessità di gestione dovute alle restrizioni locali, alla chiusura delle frontiere e ai rischi di salute connessi al virus sono diminuite; un'eccezione è tuttavia rappresentata dagli stabilimenti cinesi, dove alcune difficoltà sono persistite a causa delle restrizioni normative che hanno reso l'accesso al Paese non sempre agevole durante l'anno. Nuove misure operative sono state invece introdotte per affrontare i rischi connessi allo scoppio del conflitto russo-ucraino: sebbene non si sia reso necessario un ripensamento delle procedure organizzative, si sono dovute fronteggiare problematiche di aumento dei costi, soprattutto energetici, e di revisione della programmazione della produzione. Per ulteriori dettagli nell'ambito dei rischi legati alla catena di fornitura e alle relative modalità di gestione, si rimanda a quanto riportato in corrispondenza del punto 8 ("Rischi connessi alla produzione, all'andamento dei costi delle materie prime e ai rapporti con i fornitori") del paragrafo "Fattori di rischio per il Gruppo De' Longhi".

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

Modello di gestione e organizzazione

La catena di fornitura del Gruppo viene gestita in sinergia dalla Direzione *Supply Chain*, dalla funzione *Quality* e dalla funzione Acquisti, al fine di assicurare i più elevati standard di qualità, la continuità del *business* e il rispetto dei requisiti di carattere ambientale e sociale.

Al fine di rispondere in modo rapido ed efficiente alle diverse esigenze e alle peculiarità dei mercati in cui il Gruppo opera, tre uffici dedicati sono preposti alle attività di valutazione, monitoraggio e supporto dei fornitori di prodotto finito. Tali uffici si suddividono le competenze in base alle categorie di prodotto e alla vicinanza geografica della produzione: gli uffici dedicati alle attività delle aree caffè e stiro operano in Italia, la gestione dei prodotti "motor-driven" avviene in Regno Unito, mentre l'area *comfort* si concentra ad Hong Kong.

Per quanto riguarda la gestione, in termini di volumi e logistica, dei materiali funzionali alle componenti destinate alla produzione europea, a livello di Gruppo operano due *team*, facenti parte della Direzione *Supply Chain* e localizzati in Italia e Romania. Negli stabilimenti cinesi, invece, la gestione dei materiali in ingresso è presidiata direttamente dai responsabili degli stabilimenti produttivi, con il supporto di tre uffici acquisti che si occupano di specifiche categorie di prodotto.

La funzione *Quality* si occupa inoltre di eseguire periodicamente procedure di *audit* sui fornitori di prodotti finiti, non solo per determinare la qualità della

fornitura, ma anche per garantire il rispetto dei diritti umani e (a partire dal 2019) delle principali norme ambientali, nonché dei valori e dei principi guida del Codice Etico di Gruppo, la cui adozione è stata estesa a partire dal 2022 a tutti i fornitori, e non solo a quelli di prodotti finiti. Il Codice Etico di Gruppo è stato pertanto trasmesso in lingua italiana, inglese e cinese, e successivamente caricato sul *vendor portal*, un portale dedicato ai fornitori, i quali saranno soggetti in futuro a procedure di *audit* e controlli specifici legati al rispetto di quanto contenuto nel documento stesso. Nel corso degli ultimi mesi del 2022 sono state inoltre pubblicate sul *vendor portal* stesso le "**Responsible sourcing guideline**", un documento che definisce i criteri di valutazione del rischio associato a tutti i nuovi fornitori del Gruppo, sulla base del quale applicare un regime di controllo differente. In questo modo, il Gruppo è in grado di svolgere una verifica completa della situazione di ciascun fornitore, aggiornando ogni anno i criteri di valutazione così da garantire il corretto monitoraggio dei rischi associati.

In linea con quanto richiesto dallo standard internazionale SA 8000 (*Social Accountability*) la maggior parte degli *audit* viene eseguita presso i fornitori degli stabilimenti cinesi, permettendo 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. Si sottolinea come le attività di *audit* vengano effettuate di norma con cadenza biennale, sia per la fase di qualifica iniziale che per il successivo monitoraggio periodico. Come anticipato, inoltre, da alcuni anni ai criteri di valutazione sociale si sono affiancati quelli a carattere ambientale: l'avvio di tali pratiche ha comportato un aggiornamento della *checklist* degli *audit* di *Social Accountability*, che pertanto presenta ora sia criteri legati alla sfera sociale che all'ambiente. Tra questi ultimi, si cita ad esempio la

verifica della presenza di un sistema di gestione in linea con lo standard ISO 14001, con un focus particolare su temi quali emissioni, scarichi e rifiuti.

Una volta raccolte le informazioni necessarie, alla fase di valutazione segue quella di implementazione delle azioni correttive, accompagnate dai relativi *follow-up*: questi vengono registrati in un sistema dedicato, che garantisce il monitoraggio costante degli aggiornamenti e degli impegni presi dai fornitori. Tale processo di valutazione è formalizzato e monitorato da una procedura specifica che implica ufficialmente che tutti i nuovi fornitori di prodotti finiti siano soggetti a qualifica SCOC (*Social Accountability Code of Conduct*).

Si sottolinea infine come, anche grazie all'ammorbidirsi delle misure emergenziali introdotte per fronteggiare la pandemia di Covid-19, nel corso del 2022 oltre il 90% delle operazioni di *audit* sui fornitori è stato eseguito in presenza, e non più da remoto; di tutti gli *audit* condotti nel 2022, inoltre, sei hanno riguardato nuovi fornitori attivati nel corso dell'anno.

La qualità dei prodotti viene invece valutata secondo un insieme di altri 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. Come spiegato in precedenza, 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 delle valutazioni di qualità compongono infine un **vendor rate**, un indicatore usato per classificare i *partner* in quattro categorie - *preferred, approved, probation* ed *exit plan* - e valutare di conseguenza le modalità e l'intensità delle collaborazioni future, nonché monitorare i rapporti in un'ottica di *continuous improvement*.

Politiche praticate e obiettivi

Le relazioni tra il Gruppo De' Longhi e i propri fornitori sono regolate dal Codice Etico di Gruppo, nel quale è presente una sezione che esplicita quali siano i criteri a cui devono sottostare le relazioni tra le parti; nello specifico, all'interno del documento si stabilisce l'obbligo di operare nel rispetto delle Leggi e dei Regolamenti applicabili, nonché dei Principi Generali definiti nel Codice stesso. Inoltre, i processi per la selezione dei fornitori sono basati su un confronto competitivo in termini di qualità, prezzo, garanzie di esecuzione e di assistenza, assicurando in ogni fase l'assenza di qualsiasi forma di favoritismo o di discriminazione. Occorre poi specificare come i fornitori stessi, qualunque sia il tipo di rapporto che intrattengono con la Società, debbano conformarsi alle disposizioni di legge e del suddetto Codice Etico. Viene altresì richiesto ai fornitori di garantire ai propri dipendenti il rispetto di condizioni di lavoro idonee e basate sul rispetto dei diritti umani fondamentali, delle Convenzioni internazionali e delle leggi vigenti in materia. Si sottolinea come i fornitori siano anche tenuti a trasmettere ai propri subfornitori il Codice Etico aggiornato, tradotto appositamente per permettere a tutti i fornitori di averne piena comprensione.

Una volta attivati i nuovi fornitori, la Direzione *Supply Chain* e la funzione Qualità si adoperano per

sviluppare con questi ultimi rapporti duraturi, che permettano al Gruppo di garantire una risposta tempestiva alle richieste provenienti dal mercato e dai processi produttivi. In quest'ottica, l'attività logistica è indirizzata alla costruzione di un *network* diretto e semplificato, che privilegia le consegne dirette, in linea con le aspettative del Gruppo.

Le azioni intraprese per la continuità delle attività

Anche nel corso del 2022 sono proseguite le attività di *e-commerce*, che evitando il passaggio dai magazzini dei *retailer* consentono di ottimizzare ulteriormente l'efficienza delle consegne, con conseguenti benefici anche in termini di impatto ambientale, resi possibili dalla riduzione del numero di passaggi intermedi. Se nel 2020 la catena di fornitura aveva subito l'impatto della pandemia, soprattutto sottoforma di chiusura delle frontiere, il biennio 2021-2022 è stato caratterizzato da una maggiore difficoltà nel reperimento di componenti e materiali soprattutto nel continente europeo, anche a causa della situazione geopolitica venutasi a creare in seguito allo scoppio del conflitto in territorio ucraino. Come avvenuto in passato, tuttavia, il Gruppo si è attivato per garantire continuità nella gestione della catena di fornitura, anche attraverso la ricerca di soluzioni alternative in termini di approvvigionamento di materiali e componentistica.

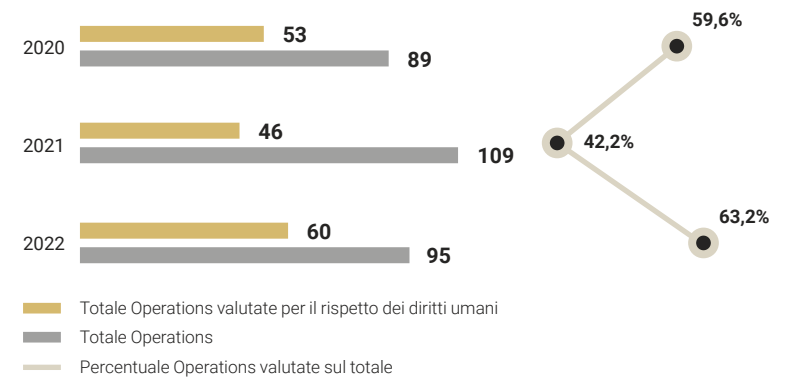
Numeri chiave

Nel corso del 2022, la totalità dei nuovi fornitori di prodotto finito è stata sottoposta ad una valutazione secondo criteri sociali, in linea con quanto previsto dallo standard SA 8000 (100%). Ad oggi, si segnala che nessun *audit SCOC (Social Accountability Code of Conduct)* ha portato ad un risultato "zero tolerance", e quindi ad un'interruzione del rapporto col fornitore in questione.

Per quanto riguarda gli aspetti ambientali, nel 2022 sono stati svolti audit presso 6 nuovi fornitori di prodotto finito, pari al 100% del totale dei nuovi fornitori, in continuità con il valore registrato nel 2021 (100%). Infine, nel 2022 sono stati condotti

complessivamente 60 audit per verificare il rispetto dei diritti umani presso 58 fornitori di prodotto finito e 2 siti del Gruppo, quasi il 63% delle Operations del Gruppo, dato in netto recupero rispetto all'anno precedente (42%).

Numero e percentuale di Operations oggetto di valutazione sui diritti umani



Nuovi fornitori di prodotto finito valutati secondo criteri sociali



Scenario e rischi

Il Gruppo De' Longhi opera quotidianamente in un contesto internazionale in costante evoluzione, e pone pertanto grande attenzione alla gestione corretta dei propri processi produttivi. In linea con i continui mutamenti dello scenario operativo, la normativa ambientale del Gruppo viene regolarmente aggiornata e adeguata, costituendo un elemento cruciale per poter garantire una gestione del *business* responsabile, minimizzandone gli 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 gestione di tutti gli aspetti ambientali è presidiata, a livello di Gruppo, dalla Direzione *Operations & Technology* e dalla Direzione Qualità. In particolare, il sistema di gestione ambientale certificato **ISO 14001**, già in vigore per i siti produttivi di Mignagola, Cluj e Salonta, dal 2022 è stato adottato anche dai due siti produttivi cinesi. Grazie a questo sistema è possibile effettuare un'analisi ambientale integrata su tutta la catena del valore, che consente di definire i processi di monitoraggio degli impatti ambientali del Gruppo e di attuare azioni volte a mitigarli.

Da diversi anni, il Gruppo De' Longhi ha installato dei pannelli fotovoltaici presso lo stabilimento di Mignagola, che nell'ultimo anno hanno permesso di produrre e consumare un quantitativo di energia elettrica pari a 927.116 kWh, corrispondenti a circa

l'8% del totale consumato dal sito, riducendo notevolmente gli impatti ambientali legati alla produzione energetica. Inoltre, nel corso del 2022, sono stati implementati sistemi di monitoraggio dei consumi e dell'efficienza energetica presso lo stabilimento di Mignagola stesso, l'headquarter di Treviso e gli stabilimenti romeni di Cluj e Salonta. Sempre nel 2022 sono state effettuate operazioni di rinnovamento dei sistemi di illuminazione negli stabilimenti italiani, cinesi e romeni: a Mignagola è terminata l'installazione di lampade a led nelle aree esterne, ed è proseguita quella all'interno dello stabilimento produttivo; presso gli stabilimenti di Cluj e Salonta, la sostituzione delle lampade tradizionali ha invece assicurato il risparmio, rispettivamente, di 161.697 kWh e di 73.509 kWh nel solo 2022. Presso questi tre stabilimenti sono stati anche installati sensori di movimento, che consentono all'impianto di illuminazione di attivarsi solo in corrispondenza di un effettivo movimento all'interno dell'area. Un ulteriore passaggio significativo nell'ambito del piano di *energy saving* perseguito dal Gruppo è rappresentato dall'installazione dell'impianto di trigenerazione presso lo stabilimento di Mignagola, completato nel corso del 2022 e avviato ufficialmente nel settembre dello stesso anno. Nel medesimo stabilimento è stato poi lanciato un progetto finalizzato all'eliminazione dell'acqua per i collaudi, sostituita dall'uso di aria. Questa tipologia di collaudo consente l'eliminazione dei residui d'acqua nel circuito e la riduzione di circa il 60% delle tempistiche necessarie alle attività di collaudo stesso; inoltre, in ottica di sostenibilità, tale sistema assicura una diminuzione dei consumi energetici del 70% e dei consumi complessivi di acqua del 90%. Infine, alcune colonnine di ricarica per automobili elettriche sono state installate presso l'headquarter di Treviso, per supportare l'allargamento della flotta aziendale a modelli ibridi o 100% elettrici. In ambito di recupero energetico, presso lo stabilimento di Cluj, la sostituzione dell'olio idraulico con un olio di

ultima generazione nei macchinari per lo stampaggio ad iniezione ha consentito un risparmio energetico pari a circa il 7% rispetto al 2021; nel medesimo stabilimento è stato inoltre avviato un progetto per l'installazione di un impianto fotovoltaico, il quale, grazie a una potenza di 3 MWh, una volta operativo consentirà di coprire circa il 15% dei fabbisogni di energia elettrica del sito.

Al fine di migliorare le proprie prestazioni in termini di qualità dell'aria, i due stabilimenti romeni monitorano costantemente le proprie emissioni provenienti dai camini: in un'ottica di riduzione delle emissioni inquinanti, è stata quindi sostituita la resina a base di solvente con una a base acqua, un intervento che ha permesso di ridurre le emissioni inquinanti dello stabilimento di Cluj del 18% rispetto all'anno precedente e del 33% quelle di Salonta. Si segnala, infine, come nel 2022 anche lo stabilimento di Mignagola abbia implementato nuove attività di monitoraggio della qualità dell'aria emessa dai propri camini.

Anche nel corso dell'anno appena concluso, inoltre, le funzioni di Ricerca e Sviluppo hanno continuato a lavorare per ridurre l'impatto ambientale legato alla fase di utilizzo da parte dei consumatori dei prodotti del Gruppo. A tal fine sono state condotte numerose iniziative sia a livello Corporate che locale, concentrate principalmente sull'efficientamento energetico e sulla durabilità e riparabilità dei prodotti stessi, coerentemente con l'approccio del Gruppo verso una maggiore sostenibilità dei propri prodotti. Per maggiori informazioni, si può fare riferimento al capitolo "Qualità ed innovazione di prodotto".

In linea con una prospettiva di economia circolare, il Gruppo ha implementato diverse strategie per gestire responsabilmente i rifiuti prodotti dai propri processi produttivi. In particolare, negli stabilimenti di Mignagola e Dongguan, sono stati avviati progetti per il **recupero degli scarti di produzione**

derivanti dallo stampaggio della plastica, che vengono riutilizzati nel ciclo produttivo per risparmiare sulle materie prime in ingresso e ridurre i rifiuti generati. Inoltre, gli scarti derivanti dalla lavorazione dei materiali ferrosi sono rivenduti come materia prima, mentre gli scarti di carta, cartone e nylon vengono avviati ad attività di recupero. Nel 2022 anche gli stabilimenti romeni hanno avviato alcune iniziative volte a ridurre la produzione di scarti e a riutilizzarli quando possibile: ad esempio, a partire dal secondo semestre dell'anno, il 100% dei rifiuti plastici derivanti dal processo di stampaggio a iniezione della plastica viene riciclato. Inoltre, l'88% della polvere di caffè viene venduta a un'azienda esterna, che la riutilizza per la produzione di mattoni; il restante 12% viene invece compostato. Anche presso lo stabilimento di Mignagola si evidenzia il lancio nel corso del 2022 di un progetto per la riduzione degli scarti di caffè in fase di collaudo, che grazie alla modifica della taratura del macinino consentirà una riduzione dei consumi energetici dell'80% e dei consumi di caffè del 100%. L'impiego di questo metodo permetterà infatti di risparmiare ben 150 tonnellate di caffè all'anno.

Da diversi anni il marchio Braun lavora invece sulla sostenibilità del *packaging*, e a testimonianza di tale impegno si segnala come nel 2022 il *brand* abbia venduto il 56% dei propri prodotti privi di EPS (Polistirene Espanso Sintetizzato) all'interno del *packaging* (+6% rispetto al 2021). Questo risultato è frutto anche dell'attività di LCA (*Life Cycle Assessment*) condotta nel 2020 sulle diverse tipologie di *packaging* esistenti, avente lo scopo di individuare le alternative a più ridotto impatto ambientale, nonché agli studi che i *brand* Braun e Kenwood portano avanti da anni: grazie alla collaborazione con enti universitari e partner esterni, tali studi ricercano materiali alternativi e sostenibili allo scopo di sostituire la plastica nel *packaging*, le cosiddette *big bags* (sempre costituite da materiale plastico) e gli imballaggi in EPS. Anche il *brand* Kenwood sta

infatti lavorando sulla sostenibilità del proprio *packaging*, e nel corso del 2022 ha messo sul mercato il 58% delle proprie *kitchen machines* con un *packaging* cartaceo, che andrà a sostituire progressivamente quello contenente EPS. Al fine di assicurare un continuo miglioramento nella direzione della circolarità dei materiali, dal 2021 sono stati avviati studi e valutazioni volti ad individuare un *software* per lo svolgimento di attività LCA che possa essere utilizzato a livello di Gruppo, in modo tale da uniformare gli studi ed identificare una *baseline* di partenza.

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. Un discorso a parte meritano i pallet, utilizzati in larga misura nelle attività del Gruppo: in Romania, il 50% dei pallet in legno impiegati per lo stoccaggio delle materie prime è stato sostituito con pallet in plastica riciclata; allo stesso modo, negli stabilimenti di Mignagola e di Dongguan, nell'ambito delle attività per il recupero e il riciclo della plastica si è provveduto alla sostituzione dei pallet in legno con pallet in plastica riciclata.

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, allo scopo di minimizzarne la quantità destinata allo smaltimento. Negli stabilimenti produttivi, inoltre, specifiche segnaletiche aiutano a separare correttamente i rifiuti pericolosi da quelli non-pericolosi.

Politiche praticate e obiettivi

Alcuni siti del Gruppo, tra cui quelli di Mignagola e Cluj, hanno adottato una Politica ambientale con molteplici obiettivi oltre a quello di garantire il rispetto delle normative vigenti in ogni Paese in cui il Gruppo opera: tra questi si citano l'impegno progressivo per il miglioramento delle prestazioni ambientali, 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.

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



Numeri chiave

Nel 2022 i consumi totali sono diminuiti del 12% rispetto all'anno precedente (372.130 GJ nel 2022 rispetto a 422.263 GJ nel 2021). Tale riduzione è riconducibile ad una riduzione dei volumi di produzione (-41% di pezzi prodotti), che riflette l'andamento generale della Società nell'anno.

Il rapporto tra consumi diretti, per il riscaldamento e il trasporto, e quelli indiretti, ossia i consumi di energia elettrica, legati al teleriscaldamento e al raffrescamento, nel 2022 è stato del 45%. Questo dato è aumentato rispetto ai due anni precedenti, quando era assestato intorno a valori più bassi (nel 2021 era 26,7% e nel 2020 era 30,1%). Questa inversione di tendenza è attribuibile all'installazione dell'impianto di trigenerazione presso lo stabilimento di Mignagola, completato nel corso del 2022 e avviato ufficialmente nel settembre dello stesso anno, che ha contribuito per circa il 37% dei consumi di gas naturale dell'intero Gruppo.

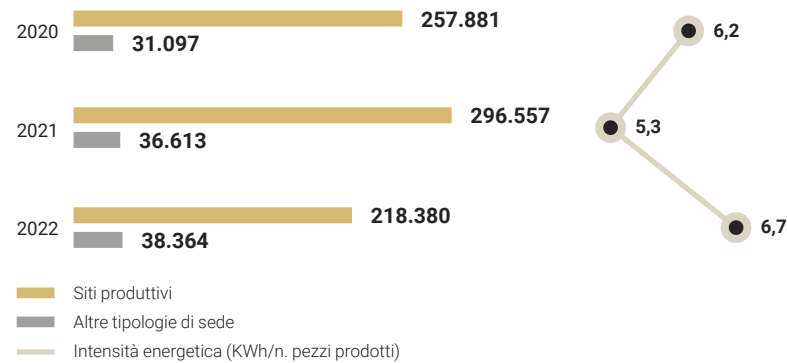
Nell'anno di rendicontazione 2022, sono stati acquistati certificati di Garanzia di Origine (GO) a copertura del 52% dei consumi energetici degli stabilimenti del Gruppo.

Consumi energetici	u.m.	Siti produttivi			Altre tipologie di sede ⁸			Gruppo De' Longhi		
		2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Consumi diretti da fonti non rinnovabili										
Benzina	GJ	2.824	3.948	4.945	6.646	7.181	8.883	9.470	11.129	13.828
Gasolio	GJ	5.180	6.991	5.696	16.010	18.274	18.759	21.189	25.265	24.455
Gas naturale	GJ	46.388	42.869	66.777	5.034	5.115	5.934	51.422	47.984	72.711
GPL	GJ	587	518	347	667	712	707	1.254 ⁹	1.231	1.054
Olio combustibile	GJ	-	-	-	142	61	1	142	61	1
Totale	GJ	54.979	54.327	77.765	28.498	31.343	34.284	83.477	85.670	112.049
Consumi diretti da fonti rinnovabili										
En. elettrica prodotta da rinnovabili e consumata	GJ	3.567	3.423	3.338	40	-	-	3.607	3.423	3.338
Totale consumi diretti	GJ	58.546	57.750	81.103	28.538	31.343	34.284	87.084	89.093	115.387
Consumi indiretti										
Energia elettrica acquistata	GJ	257.881	296.557	218.380	28.984	34.291	35.398	286.865	330.848	253.778
Teleriscaldamento	GJ	-	-	-	2.113	2.322	2.599	2.113	2.322	2.599
Raffrescamento	GJ	-	-	-	-	-	367	-	-	367
Totale consumi indiretti	GJ	257.881	296.557	218.380	31.097	36.613	38.364	288.978	333.170	256.744
Consumi totali	GJ	316.427	354.307	299.483	59.635	67.956	72.648	376.062	422.263	372.130

⁸ 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.

⁹ Il dato relativo all'utilizzo di GPL per il 2021 è comprensivo del consumo da parte di un asset fisico del Gruppo De' Longhi il cui quantitativo non risultava disponibile per il 2020.

Si rialza invece il *trend* dei consumi indiretti di energia elettrica per pezzo prodotto, pari a 6,7 kWh nel 2022 rispetto ai 5,3 kWh e 6,2 del biennio 2020-2021.



Nel 2022 le emissioni complessive di CO₂ (calcolate con metodo "Location Based" ammontano a 34.635 tonnellate, diminuite del 22% rispetto al 2021, anno in cui il valore registrato è stato pari a 44.447 tonnellate (considerando le emissioni di CO₂ indirette calcolate con il metodo "Location Based"). Coerentemente con l'andamento dei consumi di energia, si può constatare come le emissioni di CO₂ siano dovute principalmente ai consumi di energia elettrica, che incidono per circa l'84% sul valore complessivo di emissioni di CO₂ a livello di Gruppo.

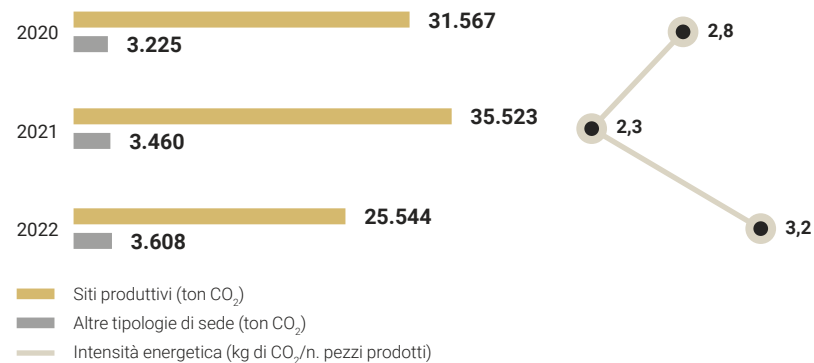
Inoltre, come si può notare dall'importante riduzione in termini di emissioni market-based (-46% rispetto al 2020), il Gruppo durante l'anno di rendicontazione ha acquistato certificati di garanzia di origine a copertura dei consumi elettrici 2022 degli stabilimenti di Mignagola (Italia), Cluj e Salonta¹⁰ (Romania), Eversys (Svizzera) e delle sedi commerciali dislocate in UK e Irlanda.

Emissioni [ton CO ₂]	Siti produttivi			Altre tipologie di sede ¹¹			Gruppo De' Longhi		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Dirette	3.235	3.249	3.067	2.003	2.215	2.416	5.238	5.464	5.483
Indirette - Location Based	31.567	35.523	25.544	3.225	3.460	3.608	34.792	38.983	29.152
Indirette - Market Based	33.854	23.452	16.417	3.980	1.974	4.259	37.833	25.426	20.496
TOT (Dirette + Indirette - Location Based)	34.802	38.772	28.611	5.228	5.675	6.024	40.030	44.447	34.635
TOT (Dirette + Indirette - Market Based)	37.089	26.701	19.484	5.983	4.189	6.675	43.072	30.890	25.979

¹⁰ Lo stabilimento di Salonta (Romania) ha acquistato certificati di garanzia di origine solamente per una quota parte dell'anno oggetto di rendicontazione.

¹¹ 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.

Confrontando le emissioni di CO₂ Scopo 2 per pezzo prodotto, si può notare come nel 2022 tale indicatore sia aumentato rispetto agli anni precedenti: passando dai 2,8 kg di CO₂ per pezzo prodotto nel 2020 ai 2,3 kg di CO₂ per pezzo prodotto nel 2021 ed infine raggiungendo quest'anno un valore di 3,2 kg di CO₂ per pezzo prodotto. Tale aumento è principalmente riconducibile alla consistente diminuzione dei pezzi prodotti dal Gruppo nel 2022.



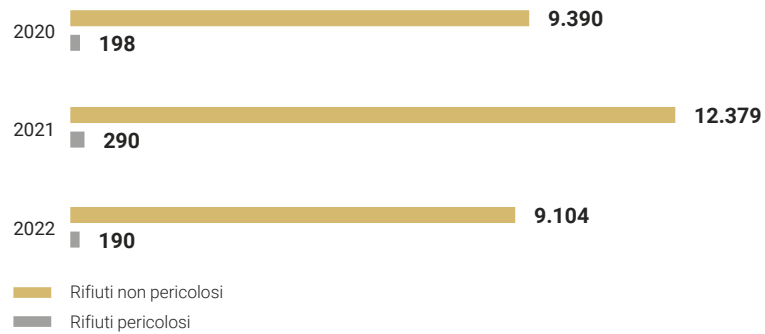
Nel corso del 2022 è stato prodotto un quantitativo di rifiuti totali pari a 9.294 tonnellate, in diminuzione del 27% rispetto al 2021; di questo quantitativo, circa il 98% è di tipo non pericoloso, mentre il restante 2% è di tipo pericoloso. La diminuzione dei rifiuti totali prodotti rispecchia l'andamento societario dell'anno, caratterizzato da una sensibile diminuzione della produzione e con conseguente diminuzione delle emissioni complessive di CO₂.

Inoltre, l'87% circa dei rifiuti prodotti è stato inviato ad attività di recupero, quali riuso, recupero, riciclo e compostaggio. In particolare, per la componente dei rifiuti pericolosi la percentuale aumenta dal 11% nel 2021 al 29% nel 2022, significando un miglioramento della capacità del gruppo di recuperare tali rifiuti pericolosi.

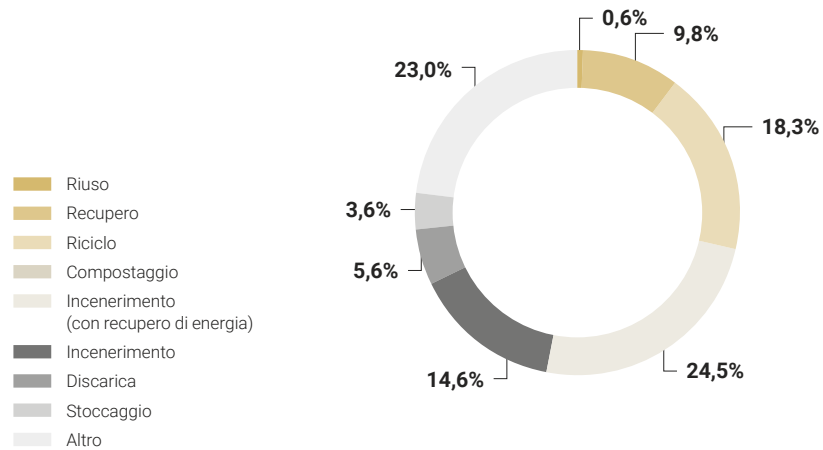
Si segnala che la totalità dei rifiuti prodotti nel 2022 dal Gruppo De' Longhi è stato trattato *offsite*.

Rifiuti prodotti	u.m.	2020		2021		2022	
		Hazardous	Non-hazardous	Hazardous	Non-hazardous	Hazardous	Non-hazardous
Riuso	ton	2	0	1	0	1	0
Recupero	ton	58	1.907	21	2.396	19	2.055
Riciclo	ton	34	6.658	10	8.572	35	5.989
Compostaggio	ton	0	98	0	198	0	50
Incenerimento (con recupero di energia)	ton	16	550	33	904	46	500
Incenerimento	ton	38	0	48	0	28	18
Discarica	ton	16	91	67	215	11	190
Stoccaggio	ton	34	21	51	23	7	14
Altro	ton	0,2	64	59	71	44	289
Totale	ton	198	9.390	290	12.379	190	9.104

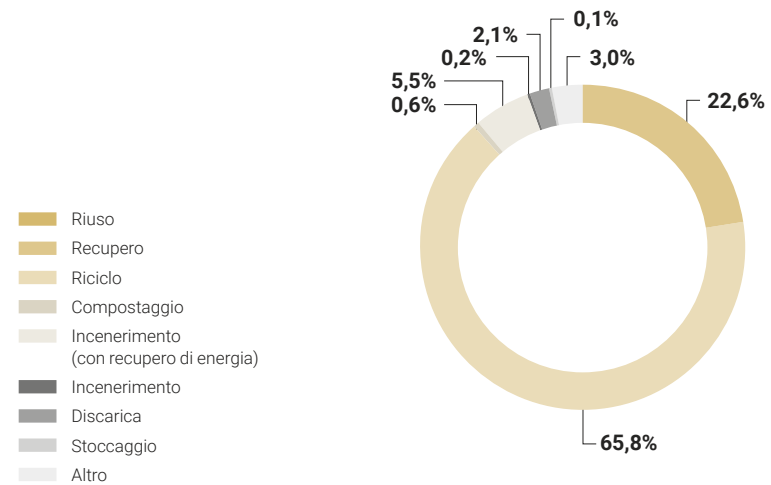
I rifiuti prodotti presso gli stabilimenti produttivi nel 2022 (tonnellate)



Rifiuti pericolosi prodotti nel 2022 per tipologia di smaltimento



Rifiuti non pericolosi prodotti nel 2022 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 con riferimento alle *Continuing Operations*, se non diversamente specificato. Per quanto riguarda l'esercizio 2022, si segnala che le società De'Longhi Brasil - Comércio e Importação Ltda e De'Longhi Bosphorus Ev Aletleri Ticaret Anonim Sirketi sono state escluse in quanto attualmente in liquidazione o inattive e con nessun dipendente registrato al 31.12;

I dati relativi al 2022 includono le società appartenenti al Gruppo Capital Brands, oggetto di acquisizione a fine dicembre 2020 ed Eversys, la cui acquisizione della quota di controllo è stata perfezionata nel corso del 2021. La data di inclusione nel perimetro di consolidamento è coerente con quanto già previsto per i dati finanziari.

L'anno di rendicontazione cui si riferiscono le informazioni e i dati inseriti nella presente sezione è il 2022.

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* ed 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. Per la rendicontazione dell'esercizio conclusosi il 31 dicembre 2022, l'analisi di materialità è stata aggiornata in conformità con le nuove richieste dello Standard GRI 2021.

L'individuazione dei temi materiali per l'azienda si lega, secondo le prescrizioni dello Standard, all'individuazione 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 ha strutturato il processo di analisi di materialità in quattro diverse fasi:

1. **Comprensione del contesto in cui opera il Gruppo:** è stata 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 hanno riguardato l'azienda durante l'anno.

2. **Identificazione degli impatti effettivi e potenziali di De' Longhi:** In questa fase l'organizzazione ha individuato 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 sono stati valutati attraverso un processo di valutazione del grado di significatività sviluppato in linea con i criteri indicati dallo Standard.
4. **Prioritizzazione degli impatti più significativi per la rendicontazione:** è stata stabilita la priorità degli impatti più significativi del Gruppo e gli impatti ritenuti più rilevanti hanno guidato l'individuazione dei temi materiali inseriti nella presente Dichiarazione Non Finanziaria.

Il Gruppo ha inoltre valutato e classificato 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 sono stati classificati in base al loro grado di gravità e di probabilità, ovvero sulla base della loro significatività. In seguito alle analisi svolte, il Gruppo ha approvato 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, sono stati individuati gli indicatori GRI corrispondenti, da rendicontare all'interno del documento.

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

Ambiti D. Lgs. 254	Temati 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, 305-4
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 <i>waste management</i> 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 <i>operations</i> che lungo l'intera <i>value chain</i> , 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 <i>stakeholder</i> , 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 <i>compliance</i> normativa • <i>Corporate Governance Guidelines</i> • Procedura diretta a disciplinare l'operatività del Gruppo con le Parti Correlate
Gestione delle risorse umane Diritti umani	<ul style="list-style-type: none"> • Rischi connessi al management e alla gestione delle risorse umane, in particolare in relazione alla capacità del Gruppo di attirare, sviluppare, motivare, trattenere e responsabilizzare personale dotato delle necessarie attitudini, valori, competenze professionali specialistiche e/o manageriali, in relazione all'evoluzione delle necessità del Gruppo. • Per quanto riguarda la piattaforma cinese, inoltre, esistono alcuni rischi connessi all'elevato turnover del personale produttivo cinese. • Rischi legati a possibili casi di discriminazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Codice Etico di Gruppo • Modello Organizzativo e di Gestione ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 • Ambiente di controllo interno del Gruppo a presidio della <i>compliance</i> normativa • Modello organizzativo affine alla OHSAS 18001 • In relazione agli stabilimenti europei Politica per la sicurezza e la salute dei lavoratori • Politica di remunerazione del CDA e dei dirigenti con responsabilità strategiche • Processo di valutazione delle performance • Procedura di gestione degli MBO • <i>Survey</i> con i dipendenti • In relazione agli stabilimenti cinesi: sistemi di incentivazione volti alla fidelizzazione del personale, investimenti nella formazione e sviluppo delle risorse interne più qualificate ed un miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro all'interno dei diversi stabilimenti

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 <i>audit</i> Monitoraggio costante dell'evoluzione normativa 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 <i>supply chain</i> 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 <i>compliance</i> normativa e legislazione vigente Policy GDPR (include politica di conservazione dei dati e procedura gestione <i>data breach</i>) Formazione ai dipendenti in merito ai temi di sicurezza informatica e 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 <i>audit</i>
Aspetti ambientali	<ul style="list-style-type: none"> Rischi relativi ad eventuali danni ambientali: la produzione industriale svolta dal Gruppo con i propri stabilimenti ed impianti potrebbe, in talune ipotesi di guasti o rotture gravi a detti impianti, determinare danni a terzi, incidenti o danni ambientali 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 <i>compliance</i> 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 2022 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:

- Così come già avvenuto nel precedente esercizio (2021), per quanto riguarda la Disclosure GRI 403 (Occupational Health and Safety), il Gruppo ha adottato la versione più aggiornata rilasciata nel 2018 dal GRI; in particolare, come richiesto dai GRI Standards, 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.
- I dati storici riportano inoltre un aggiornamento collegato all'affinamento del metodo di stima delle ore lavorate per una società produttiva del Gruppo.
- 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 indicati negli *standard* internazionali ISO 14064-1:2018. In particolare, si noti che l'unico gas serra considerato è stato l'anidride carbonica (CO₂). L'energia autoprodotta da fonti rinnovabili non è rientrata all'interno del calcolo di emissioni di gas a effetto serra in quanto considerate ad emissioni di gas serra nulle.

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

- **Emissioni dirette (Scopo 1):** le emissioni legate al consumo di gas naturale e diesel per il riscaldamento e alla benzina, diesel e GPL per la flotta aziendale sono state determinate utilizzando come fattori di emissione quelli riportati nella *Tabella dei parametri standard nazionali*, pubblicata dal Ministero Italiano per l'Ambiente, per gli anni 2020, 2021 e 2022.
- **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 per i dati delle

emissioni indirette 2022 e 2021, nella versione 2018 per i dati del 2020. 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 2019-2021. Per gli Stati Uniti d'America, per il calcolo delle emissioni 2020, 2021 e 2022 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* disponibile per l'anno 2020. Per il Canada è stato utilizzato un *residual mix* medio per *NERC Region* calcolato sulla base dei *residual mix* riportati all'interno del documento *Green-e Energy Residual Mix Emissions Rates* disponibile per l'anno 2018. Per i paesi per i quali non è risultato disponibile alcun *residual mix* si è utilizzato, in maniera conservativa, il fattore di emissione *location based* riportato nella Tabella di Terna di cui sopra.

Le emissioni legate al teleriscaldamento sono state calcolate utilizzando i fattori di emissione riportati nelle tabelle del documento *"UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting"* pubblicato dal *Department for Environment Food & Rural Affairs* (DEFRA) disponibili per il triennio 2020-2021-2022.

Dichiarazione d'uso	Il Gruppo De' Longhi S.p.A. ha riportato le seguenti informative nel GRI content index per il periodo di rendicontazione 01/01/2022 - 31/01/2022, secondo la modalità <i>with reference</i> to GRI Standard	
GRI 1 utilizzati	GRI 1: Principi Fondamentali 2021	
GRI Standard	Informativa	Location
	2-1 Dettagli organizzativi	42
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	42
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	79
	2-4 Revisione delle informazioni	(*)
	2-5 Assurance esterna	148
GRI 2: Informative Generali 2021	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	45
	2-7 Dipendenti	57
	2-8 Lavoratori non dipendenti	57
	2-9 Struttura e composizione della governance	58
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	65, 117
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	44
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	74
	3-2 Elenco di temi materiali	75
	3-3 Gestione dei temi materiali	75
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-2 Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	53
	205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	53
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione	70
	302-3 Intensità energetica	71
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	71
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	71
	305-4 Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	72
GRI 306: Rifiuti 2020	306-3 Rifiuti generati	73
	306-4 Rifiuti non conferiti in discarica	73
	306-5 Rifiuti conferiti in discarica	73

GRI Standard	Informativa	Location
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	67
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-9 Infortuni sul lavoro	59
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	58
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	58
GRI 406: Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	53
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	414-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali	67
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	64
	417-3 Episodi di non conformità concernenti comunicazioni di marketing	64
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	65

(*) L'organizzazione non ha effettuato nessuna revisione nel periodo di rendicontazione.