

Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2020

Introduzione

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

Coerentemente con le richieste del D. Lgs. 254, la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2020 descrive le performance quali-quantitative di carattere non-finanziario del Gruppo De’ Longhi per un insieme di temi rilevanti per il Gruppo e per i suoi *stakeholder*.

All’interno del presente documento vengono riportate le informazioni relative ai temi rilevanti tra cui: scenario e rischi, politiche pratiche e obiettivi, modello di organizzazione e gestione, indicatori di performance. Per le informazioni di dettaglio in merito al processo di identificazione dei temi rilevanti si faccia riferimento a quanto riportato in Nota Metodologica.

Descrizione del modello aziendale d’impresa

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

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

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

Alla fine di dicembre 2020 la gamma dei prodotti è stata ampliata grazie all’acquisizione di *Capital Brands Holding Inc.*, società americana che opera nel segmento dei *personal blenders* con i marchi Nutribullet e Magic Bullet.

L'impatto del Covid-19 e la gestione da parte del Gruppo

Il 2020 è stato senza dubbio un anno caratterizzato da uno scenario macroeconomico di grande instabilità, risultato dell'emergenza sanitaria ed economica (ancora in corso ad inizio 2021), che ha influito sulle modalità di gestione delle attività del Gruppo.

In questo scenario di imprevedibilità, le priorità del Gruppo De' Longhi sono sempre state duplici, da un lato la massima tutela e sicurezza delle proprie persone e, dall'altro, la continuità del proprio *business*. Per quanto riguarda il primo aspetto, è stata di significativa importanza l'esperienza acquisita nella gestione della pandemia presso gli stabilimenti cinesi, i primi che, ad inizio 2020, hanno dovuto affrontare e mettere in atto misure preventive e di gestione del Covid-19; tali misure, applicate successivamente anche nelle altre sedi del Gruppo, hanno permesso a De'Longhi di reagire in maniera tempestiva ad uno scenario globale straordinario. L'obbligo di utilizzare dispositivi di protezione individuale e di rilevare la temperatura corporea, l'installazione di distributori di gel disinfettante e la sanificazione degli ambienti di lavoro, l'introduzione di misure volte ad assicurare il distanziamento sociale, una comunicazione e vigilanza continue, unitamente a restrizioni sia ai viaggi che agli ingressi in azienda da parte di personale esterno, sono state alcune delle misure introdotte sia per gli uffici che per gli stabilimenti produttivi. Relativamente a questi ultimi sono stati presi ulteriori provvedimenti, che verranno descritti nelle sezioni seguenti della presente Dichiarazione Non Finanziaria, mentre per tutte le mansioni compatibili, è stato adottato il lavoro da remoto.

L'insieme di tali misure atte a garantire la salute e la sicurezza dei dipendenti ha rappresentato la base per poter assicurare la continuità delle operazioni del Gruppo, il quale a livello globale non ha registrato significative interruzioni delle proprie attività. I brevi periodi di *lockdown* nazionale occorsi in particolare in alcuni Paesi europei (tra cui l'Italia) sono stati compensati dalla continuità delle operazioni in altre zone del mondo. Tale reazione alle difficoltà ha permesso al Gruppo di rispondere alle crescenti richieste del mercato, portando ad un aumento a doppia cifra dei ricavi e confermando la *leadership* nei principali mercati e segmenti di prodotto. Alla luce dei risultati, a fine anno le Persone del Gruppo hanno ricevuto un bonus straordinario come riconoscimento dell'impegno e della dedizione dimostrati. Il Gruppo, inoltre, ha dimostrato attenzione anche verso la comunità, donando 3,1 milioni di Euro per le iniziative di lotta contro il Covid-19. Di questo importo, circa 2 milioni di Euro sono stati destinati a favore della Regione Veneto, a sostegno di tutte le sue attività e strutture impegnate in prima linea nella lotta al coronavirus, e circa 1 milione di Euro a favore dell'ospedale Ca' Foncello di Treviso.

Il Gruppo è riuscito a reagire con flessibilità ad un anno eccezionale nel suo insieme, dimostrando di possedere un modello di business resiliente, capace di tutelare la salute e la sicurezza delle sue persone e garantire continuità delle operazioni: di tutto ciò, ne sono testimonianza i ridotti casi di positività al virus registrati tra il personale del Gruppo durante l'anno e i risultati di produzione e vendita a livello mondiale.

Il percorso di sostenibilità di De' Longhi

Il Gruppo De' Longhi ha intrapreso un percorso caratterizzato da una crescente consapevolezza riguardo alle tematiche di sostenibilità a partire dalla prima Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario pubblicata nel 2017. Tale percorso ha portato a strutturare un modello di gestione delle tematiche non finanziarie e definire propri obiettivi futuri in ambito di Sostenibilità. Coerentemente con la strategia aziendale adottata, il Gruppo si è posto l'obiettivo di definire delle azioni concrete e coerenti con il fine di mitigare e migliorare i propri impatti e generare valore per l'azienda e i propri *stakeholder* nel lungo termine.

A partire dal 2019, il Comitato Controllo, Rischi e per la Corporate Governance ha incluso tra le proprie competenze anche le tematiche di Sostenibilità, prendendo il nome di **Comitato Controllo e Rischi, Corporate Governance e Sostenibilità**. A tale Comitato, fa riferimento il **Sustainability Steering Committee**, un organo di governo aziendale costituito dal top management. Lo *Steering Committee* definisce la linea strategica del Gruppo riguardo le tematiche di sostenibilità svolgendo ruoli di indirizzo in tali ambiti. Lungo il 2019, inoltre, sono stati individuati i "**Sustainability Ambassadors**", riporti diretti dei membri del *Sustainability Steering Committee*, che hanno il compito di tradurre nella pratica la strategia e le direzioni definite da quest'ultimo.

Risultato dell'attività e punto di partenza per le azioni future è la definizione di tre "Pilastri" di Sostenibilità, sui quali è fondata la strategia di sostenibilità. I tre *Pillar* sono: "*Valuing our people, the everyday makers*", "*Integrating sustainability in product design and innovation*" e "*Running sustainable supply chain and operations*". Per maggiori informazioni si rimanda alla sezione relativa alla sostenibilità nel sito Corporate De' Longhi.

La catena del valore

L'operato di De' Longhi inizia con l'attività di ricerca, sviluppo e progettazione dei prodotti. Tali attività sono integrate a livello di Gruppo e sono condotte dagli uffici tecnici di ogni linea di prodotto, in coordinamento con le funzioni di *Marketing* e *Design*. Le strutture R&D operano pertanto prevalentemente per competenze trasversali (ovvero per business unit) e non soltanto per *brand*. Presso la sede di Hong Kong è inoltre attivo un ufficio tecnico responsabile dei progetti di ricerca sviluppati in *partnership* con i fornitori locali.

Dopo la definizione della soluzione da lanciare sul mercato, le attività proseguono con l'acquisto delle materie prime e dei componenti semilavorati. Il *business model* del Gruppo De' Longhi si ramifica a partire dai quattro stabilimenti situati in Italia, Romania e Cina per la produzione e assemblaggio del prodotto finito, la cui attività copre oltre il 60% del venduto. Durante il 2020, il Gruppo ha acquisito un quinto sito produttivo presso Salonta, in Romania. Infine, il Gruppo si avvale di partner qualificati e selezionati su attenti criteri di qualità, gli "*Original Equipment Manufacturer*" (di seguito anche "OEM").

L'approccio distintivo *local for global* prevede la presenza di dedicati poli di competenza specializzati nella produzione di una determinata linea di prodotti.

Una volta completata la produzione, è imprescindibile il collaudo sulle macchine: tale attività viene gestita a livello di fabbrica da *team* dedicati ed è finalizzata prevalentemente alla verifica dei migliori standard di sicurezza applicati dal Gruppo sui prodotti. Il processo di verifica viene effettuato dalla funzione Qualità, attraverso specifici *audit* interni, che conduce, inoltre, controlli di qualità sulla produzione dei fornitori di prodotto finito (OEM).

Una volta superato il controllo qualità, i nuovi prodotti vengono trasferiti e stoccati all'interno dei magazzini degli *hub* logistici del Gruppo, presenti in strategiche regioni in tutto il mondo. Successivamente, i prodotti finiti vengono distribuiti all'interno del *network* commerciale del Gruppo tramite i fornitori di servizi logistici.

Di notevole rilevanza è, infine, la funzione *Customer Care* che offre un servizio di informazioni e assistenza tecnica a tutti i consumatori finali sia in fase di acquisto che post-vendita.

Gli stakeholder del Gruppo

Gli stakeholder del Gruppo De' Longhi sono stati mappati attraverso il coinvolgimento diretto del *management* aziendale. L'attività si basa sull'analisi della struttura aziendale, della catena del valore, delle attività di business e di quelle non strettamente legate ad esso, ma che risultano comunque parte integrante della realtà del Gruppo.

La mappatura ha permesso di individuare circa quaranta *stakeholder* principali, successivamente clusterizzati in categorie omogenee, raggruppate sulla base delle tipologie di interessi, aspettative, esigenze e relazioni in atto con il Gruppo.

Il Gruppo si relaziona con ciascuna di queste categorie attraverso diverse 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 tabella seguente i diversi canali di ascolto e comunicazione, e i principali temi emersi dall'attività di business:

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

Etica e compliance

Scenario e rischi

Le informazioni legate ai rischi legati a tematiche di etica e *compliance* e le relative modalità di gestione sono riportate in corrispondenza dei punti 18 (Rischi di *compliance* e di produzione delle informazioni aziendali) e 19 (Parti correlate) del paragrafo “Fattori di rischio per il Gruppo De’ Longhi”.

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

In particolare, la funzione *Internal Audit* ed il Dirigente Preposto svolgono annualmente, in tutte le filiali del Gruppo, attività di monitoraggio e valutazione dell’ambiente di controllo, e **audit sui processi e procedure contabili**, con il fine di valutare la conformità rispetto alla Legge 262, relativa al processo di informazione finanziaria. Tali controlli hanno come scopo quello di assicurare l’attendibilità, la completezza, la correttezza e la tempestività di tutta la documentazione societaria, coerentemente con quanto riportato nelle procedure operative amministrative e contabili definite a livello di Gruppo. Il programma di *audit* ha l’obiettivo di coprire progressivamente la totalità delle società, ponendo un focus particolare su quelle maggiormente rilevanti e seguendo un programma di verifiche concordato con l’Amministratore incaricato e con il Comitato Controllo e Rischi, *Corporate Governance* e Sostenibilità.

Inoltre, in continuità con gli anni passati il Gruppo pone particolare attenzione alle attività di valutazione e monitoraggio dei rischi aziendali attraverso l’implementazione del modello di *Enterprise Risk Management* (ERM), presidiato dalla funzione *Internal Audit* e dal Dirigente Preposto. Nell’ambito di tale programma nel corso del 2020 sono state effettuate numerose attività, con lo scopo di integrare la matrice ERM con i rischi percepiti rispetto alle specificità delle singole aree di competenza del *management* locale e internazionale e, più in generale, del paese di operatività. Sempre nel 2020 sono state intraprese le attività che hanno portato alla creazione di una piattaforma dinamica di *Risk Management* che verrà utilizzata da tutte le *legal entities* presenti nel Gruppo. Tale piattaforma, per la quale è stato predisposto ed approvato un piano di *roll-out* che avrà inizio nei primi mesi del 2021, permetterà a tutte le figure selezionate di aggiornare la propria identificazione dei rischi in maniera autonoma e tempestiva, sempre sotto la stretta supervisione della funzione *internal audit* e del Dirigente Preposto, e consentirà di apportare modifiche alla mappatura dei rischi in relazione ai profili degli utenti, garantendo quindi il massimo presidio e la necessaria divisione dei ruoli. La nuova piattaforma rischi è stata inoltre integrata, per quanto riguarda la struttura organizzativa, direttamente con *SAP Success Factor*. È stato inoltre creato un apposito modulo di *e-learning*, pensato in modo tale che tutti gli individui che devono essere sottoposti ad *assessment* ricevano in precedenza un’adeguata formazione.

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

Il Gruppo intende inoltre accertare che, oltre alla trasparenza e alla *compliance*, siano definiti ed implementati **modelli comportamentali** che mirino a minimizzare i rischi connessi a comportamenti illeciti e sanzionabili secondo le norme applicabili. In questo senso, dal 2018 sono state adottate le “**Corporate Governance Guidelines**” per uniformare le pratiche di *Governance* tra tutte le società del Gruppo, le quali prevedono l’adozione del Codice Etico di Gruppo e definiscono il sistema di deleghe per i poteri di spesa. L’applicazione di tali linee guida è stata data in capo ai responsabili amministrativi locali attraverso un documento interno, liberamente consultabile da tutti i dipendenti.

Infine, le società italiane del Gruppo De’ Longhi hanno adottato il “**Modello di organizzazione, gestione e controllo**” in conformità con quanto stabilito dal D. Lgs. 231/2001, che prevede un Organismo di Vigilanza incaricato di vigilare in maniera indipendente sul corretto funzionamento e sull’osservanza del Modello stesso, il cui aggiornamento e adeguamento più recente risale al 2018. Nel corso del 2019, il Gruppo si è dotato di un sistema gestionale interno, utilizzato per 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 che il Gruppo intrattiene con le parti correlate e presidiarne il relativo rischio, in conformità con i principi stabiliti dall’Autorità di Vigilanza mediante il Regolamento Consob n. 17221 del 12 marzo 2010, la Capogruppo dispone altresì di una specifica procedura il cui scopo è quello di individuare le operazioni soggette a specifiche regole di istruzione e approvazione delle operazioni con le parti correlate, graduate in relazione alla loro maggiore (o minore) rilevanza.

Politiche praticate e obiettivi

Il **Codice Etico** del Gruppo De’ Longhi, aggiornato il 31 luglio 2018, delinea 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, le quali devono caratterizzarsi per principi e valori quali legalità, lealtà, trasparenza, equità, diligenza, professionalità e tutela della riservatezza. Nel corso del 2020, le attività di formazione relative al Codice Etico e al Modello 231 hanno subito un rallentamento a causa del diffondersi della pandemia; tuttavia, sono state tenute delle brevi *induction* a tutti i nuovi assunti nel corso dell’anno, ai quali sono stati sottoposti tali documenti. Si segnala che è in corso di studio un progetto che faccia in modo che ogni dipendente del Gruppo nel mondo dia prova di aver ricevuto e letto (controfirmandolo) il Codice Etico.

Nell’ambito del **Programma Antifrode**, definito sulla base delle linee guida dell’*Association of Certified Fraud Examiners* (ACFE), già nel corso del 2019 il Gruppo si era concentrato sulla prosecuzione delle attività rispetto ai punti di miglioramento emersi durante i precedenti esercizi, focalizzandosi sulle tematiche inerenti alla gestione dei promotori di *merchandising* all’interno del Gruppo attraverso un’indagine *cross-company* sui processi di acquisto.

Per quanto riguarda il 2020, la novità più importante è legata all’adozione di una piattaforma esterna dedicata alle segnalazioni in tema di *whistleblowing*, che alla fine del 2019 era stata sottoposta alla fase preventiva di *testing*. Tale piattaforma è stata finalizzata ed è ufficialmente operativa, e ciascun dipendente, fornitore e cliente può sfruttarla per inviare una segnalazione. Al fine di tutelare l’identità del segnalante, tutte le informazioni presenti su di essa vengono trattate in forma anonima; per poterlo fare, è stato adottato un dominio esterno ai sistemi aziendali, che trasmette le informazioni criptate direttamente al Comitato di *Whistleblowing*, un organo composto da quattro membri del Gruppo e il cui compito è quello di analizzare e svolgere eventuali investigazioni in merito alle segnalazioni ricevute. Relativamente all’implementazione di tale sistema di segnalazione, è stata inviata una comunicazione a tutti i dipendenti da parte dell’AD contestualmente alla pubblicazione della piattaforma sul sito Corporate del Gruppo¹. Ad oggi non si registrano segnalazioni di rilievo.

Tra le ulteriori attività portate avanti nel 2020, si segnalano quelle condotte dall’Organismo di Vigilanza in tema di attuazione dei presidi sanitari e la definizione di una *master policy* sulla protezione dei dati predisposta dalla funzione Legale.

¹ Per consultazione alla pagina Whistleblowing del sito De’ Longhi, si faccia riferimento al presente link: <https://www.delonghigroup.com/it/governance/whistleblowing>

Numeri chiave

Nel corso del triennio di rendicontazione (2018-20) 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 2018-2020.

Tipologia	Europa*			APA ^{2**}			MEIA ³			Gruppo De' Longhi		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Numero di persone a cui sono state comunicate le procedure e le politiche aziendali in ambito anticorruzione												
Manager	93	56	187	26	31	75	5	4	8	124	91	270
Impiegati	424	229	1.805	220	259	821	23	26	51	667	514	2.677
Operai	3	-	4.034	282	1.768	3.819	3	-	-	288	1.768	7.853
Totale dipendenti	520	285	6.026	528	2.058	4.715	31	30	59	1.079	2.373	10.800
Partner commerciali	2	1	-	7	8	-	-	-	-	9	8	-
Dipendenti che hanno ricevuto formazione in ambito anticorruzione												
Manager	19	51	35	5	6	8	5	-	-	29	57	43
Impiegati	174	209	282	103	76	26	23	-	-	300	285	308
Operai	1	-	-	5.416	5.280	7.560	3	-	-	5.420	5.280	7.560
Totale dipendenti	194	260	317	5.524	5.362	7.594	31	-	-	5.749	5.622	7.911

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

**Per quanto riguarda l'area APA sono state considerate le ore associate ai corsi di formazione per i nuovi assunti che includono anche aspetti di etica del *business* o di *anticorruption*. Per il biennio 2018-19, i dati riportati non risultano disponibili per gli uffici con sede in Canada.

² L'acronimo APA corrisponde ai paesi siti nelle seguenti aree: Asia, Pacific, Americhe.

³ L'acronimo MEIA corrisponde ai paesi siti nelle seguenti aree: Middle East, India, Africa.

Si specifica inoltre che lungo il 2020 il Consiglio di Amministrazione non ha ricevuto formazione in ambito anticorruzione e informativa in merito a politiche o procedure in merito a tale ambito.

Nel triennio 2018-20 non è stata attivata alcuna azione legale per comportamenti anticompetitivi, *antitrust* e pratiche monopolistiche.

Così come nel biennio 2018-19, anche nel corso del 2020 non sono stati registrati casi confermati di discriminazione.

Nel corso del 2018, presso lo stabilimento di OnShiu in Cina, si è registrato un caso di lavoro minorile, emerso in seguito ad attività di *audit* condotta da parte di un cliente. In particolare, il caso era legato alla presenza di un lavoratore di età inferiore ai 18 anni, figlio di dipendenti, che, in fase di assunzione, aveva presentato dei documenti contraffatti da cui risultava essere maggiorenne. A valle delle opportune verifiche, il minore e i genitori sono stati allontanati, e ulteriori accertamenti sono stati eseguiti per accertarsi della regolarità di tutti i dipendenti dello stabilimento. A fronte dell'accaduto, sono state messe in atto varie iniziative e verifiche in fase di assunzione, in accordo anche con le autorità locali, per evitare il ripetersi di tali fatti. A conferma del presidio sul tema, sia nel 2019 che nel 2020 non si sono registrati casi di non *compliance* in ambito Diritti Umani all'interno del Gruppo.

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.

Gestione delle risorse umane

Scenario e rischi

Attivo in un contesto internazionale caratterizzato da molteplici culture e tradizioni, il Gruppo De' Longhi opera attraverso differenti modalità per alimentare il senso di appartenenza e la **soddisfazione delle proprie persone** e salvaguardare la salute e la **sicurezza sul luogo di lavoro**.

I valori fondamentali che guidano le persone del Gruppo sono l'ambizione, il coraggio, la passione, la competenza, la tradizione, il lavoro di squadra e il rispetto reciproco: tutti questi capisaldi contribuiscono quotidianamente ad incoraggiare i dipendenti a tenere comportamenti leali, corretti, di fiducia reciproca, facenti leva sul valore portato dalle diversità ed evitando di conseguenza qualsiasi tipo di discriminazione. Anche la valorizzazione e la crescita professionale delle persone sono guidate da tali principi, insieme con la promozione di un luogo di lavoro sicuro e salubre, adatto a mantenere i propri talenti e ad attrarre di nuovi, garantendo inoltre la continuità del *business*. Un'importante testimonianza di ciò è rappresentata dall'eccezionalità dell'anno appena trascorso, quando l'applicazione di misure volte a salvaguardare la salute dei lavoratori in risposta alla diffusione del COVID, ha contribuito a garantire continuità nelle attività del Gruppo, permettendo di non subire significativi fermi aziendali per la diffusione della pandemia.

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 Direzione Risorse Umane e Organizzazione, coordinata dal *Chief Corporate Services Officer*, è responsabile a livello di Gruppo della gestione delle risorse umane, che a livello locale è presidiata da strutture dedicate presenti sia nelle principali aree geografiche che nelle filiali più strutturate del Gruppo. Le loro mansioni sono molteplici e comprendono principalmente tutti gli aspetti relativi alla gestione amministrativa del rapporto di lavoro, alla gestione e allo sviluppo delle risorse interne e alle attività di *Talent acquisition development and retention*. Ulteriori aspetti di cui si occupano le funzioni locali sono rappresentati dalle attività di comunicazione interna, dalle relazioni sindacali, dallo sviluppo di iniziative legate all'*engagement* del personale e dall'organizzazione e dalla messa in sicurezza dei luoghi di lavoro.

La struttura HR a livello *corporate* è stata definita in linea con i cambiamenti organizzativi realizzati dal Gruppo negli ultimi anni. Essa prevede un'articolazione dei ruoli gestionali in tre macro-cluster, focalizzati sul presidio di aree funzionali nonché aventi competenze specifiche:

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

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

Un'importante novità organizzativa è rappresentata dalla funzione globale di *Talent Acquisition and Employer branding*, introdotta già nel 2019 ma diventata di fatto pienamente operativa nel 2020, che ha consentito al Gruppo di strutturare il processo di *recruiting* in maniera più integrata. All'interno di una strategia di *employer branding* volta ad accrescere la riconoscibilità del Gruppo a livello globale, tale funzione ha già sviluppato numerose iniziative: tra queste, l'aggiornamento delle sezioni *People* e *Careers* del sito web *corporate* e l'introduzione di una nuova pagina globale LinkedIn, gestita a livello centrale, che è andata a sostituire le pagine dei singoli Paesi. In questa direzione vanno anche i progetti in partnership con le migliori università italiane, quali ad esempio il Politecnico di Milano e l'Università Bocconi, volti ad incrementare le attività di ricerca e formazione nonché a selezionare ed attrarre i migliori talenti.

Nel 2020 sono stati inoltre condivisi con tutte le persone del Gruppo De' Longhi i risultati della terza edizione dell'indagine aziendale "**Your voice: to make a difference**", condotta nel 2019 per misurare il grado di soddisfazione e l'*employee engagement* dei dipendenti del Gruppo stesso. La *survey*, che ha registrato un grado di adesione molto alto, pari a circa il 91% degli impiegati e l'85% degli operai, ha fatto rilevare un livello di *engagement* complessivo in leggera crescita rispetto a quello dell'edizione precedente: i fattori chiave che hanno mostrato una crescita più marcata sono rappresentati dalle aree "*Giving Something Back*", "*My Team*" e "*Wellbeing*", frutto delle numerose iniziative poste in essere in tali campi.

Anche nel 2020 è continuato il processo di digitalizzazione delle attività HR, che già nel 2019 aveva previsto l'implementazione del modulo relativo alla *variable pay* all'interno del sistema gestionale *SuccessFactors* di SAP. La piattaforma PULSE, attiva già dal 2018, permette inoltre ai dipendenti del Gruppo di predisporre un piano di formazione personalizzato, con la possibilità di accedere ad un catalogo formativo on-line e svolgere corsi in *e-learning*: tale modalità di apprendimento si è rivelata particolarmente preziosa durante un anno in cui le attività di formazione in presenza hanno necessariamente subito una significativa interruzione. Anche il programma *weMake*, lanciato nel 2019 e la cui fase centrale di erogazione era prevista per il 2020, è stato ridisegnato in formato digitale in modo tale da poter proseguire nonostante la chiusura prolungata degli spazi lavorativi. Nei mesi finali del 2020, in Italia sono riprese in presenza le attività formative relative alle tematiche della salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

La funzione Risorse Umane guida anche, a livello globale, il processo di **valutazione delle performance** (*performance appraisal*): ideato per favorire la crescita personale e professionale dei dipendenti, fino al livello di *middle management*, attraverso l'applicazione di un apposito sistema che ha l'obiettivo di stimolare un dialogo aperto e costruttivo tra capo e collaboratore. L'analisi dei risultati delle schede compilate consente di individuare il punteggio medio per ogni competenza chiave e definire di conseguenza le priorità formative, gestite poi a livello locale. Nel secondo semestre del 2020, tale processo è stato ridisegnato e diventerà operativo a partire dal 2021, quando sarà gestito tramite il sistema *SuccessFactors*. In continuità con il 2019 è stato utilizzato il sistema di gestione degli MBO, la cui politica non ha subito aggiornamenti (previsti per il 2021) e il cui obiettivo è di monitorare le compensazioni variabili dei dipendenti del Gruppo.

Inoltre, gli eccezionali accadimenti del 2020 hanno spinto il Gruppo ad introdurre importanti iniziative globali di comunicazione interna, volte in special modo a tenere le persone aggiornate rispetto all'evolversi della pandemia e alle scelte aziendali. Di particolare rilievo sono l'iniziativa "*Stay Safe, Stay Active, Stay Together*" e l'attivazione di uno sportello di supporto psicologico a disposizione dei dipendenti (inizialmente in Italia e, successivamente esteso a tutte le altre filiali nel Mondo).

Per favorire ulteriormente il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro e la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori, la funzione Risorse Umane viene affiancata da figure specifiche delegate all'adempimento degli obblighi in materia di salute e sicurezza, quali ad esempio il Responsabile e gli Addetti del Servizio di Prevenzione, Protezione e Ambiente per l'Italia, la Cina e la Romania. Tra i ruoli principali di tali figure compaiono la valutazione dei rischi correlati alle attività svolte dai dipendenti del Gruppo e la definizione di eventuali piani di miglioramento, con un focus particolare sull'ergonomia delle postazioni di lavoro presso gli stabilimenti e gli uffici. A livello di Gruppo, responsabilità e procedure in materia di salute e sicurezza sono definite nell'ambito del modello organizzativo, affine allo *standard* internazionale OHSAS 18001 "*Occupational Health and Safety Assessment Series*".

Dal punto di vista del *comfort* degli ambienti lavorativi, in continuità con il 2019 e nel contesto dell'ampliamento dell'*headquarter* di Treviso, sono proseguite le iniziative legate all'ergonomia delle postazioni, introducendo scrivanie di nuova concezione con piano elevabile. Anche nello stabilimento di Mignagola sono continuati gli investimenti in macchinari che automatizzano alcuni processi lungo le linee produttive, permettendo di diminuire notevolmente l'impiego di forza dei dipendenti.

Si segnala inoltre che il sistema di gestione della sicurezza ha subito un audit di validazione nel mese di dicembre 2020 e che la gestione delle segnalazioni avviene su base locale da parte dei referenti delle risorse umane e della funzione legale, che coinvolgono per specifici casi anche l'Organismo di Vigilanza.

Focus Covid-19: le azioni intraprese per la tutela delle persone del Gruppo

La salvaguardia della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro ha giocato un ruolo cruciale all'interno del 2020, ed è stata resa ancor più complessa dal dover garantire allo stesso tempo la continuità del *business*. La presenza di stabilimenti ed uffici in Cina, dove la pandemia si è diffusa in anticipo rispetto al resto del mondo, ha permesso al Gruppo di implementare e sperimentare con successo iniziative di tutela della salute dei dipendenti che sono state successivamente adottate in tutti gli altri Paesi in cui esso opera, spesso anticipando le disposizioni dei governi locali.

Per quanto riguarda la parte impiegatizia, la sfida principale è stata rappresentata dalla migrazione quasi totale delle attività d'ufficio alle modalità di lavoro da remoto, che ha necessitato del reperimento di computer portatili in tempi ristretti in modo da consentire alle persone di lavorare in sicurezza dalle proprie abitazioni, al 100% del tempo durante i periodi di *lockdown* e parzialmente negli altri momenti dell'anno. Contemporaneamente, è stata implementata una politica che regolasse tale modalità lavorativa durante i mesi di emergenza sanitaria; il lavoro da remoto è stato quindi attivato a livello globale in base alla tipologia di mansione ed è proseguito per diversi mesi: tuttora, nella maggior parte degli uffici del Gruppo permane un'alternanza tra il lavoro in presenza e da remoto.

Relativamente agli stabilimenti, le fabbriche cinesi, italiane e romene hanno subito un breve periodo di chiusura in concomitanza con i *lockdown* nazionali e le restrizioni stabilite a livello locale. Per tutti gli impianti è stata rivista profondamente l'organizzazione, con l'installazione di pannelli di plexiglass per dividere le postazioni, l'obbligo di utilizzare i dispositivi di protezione individuale (mascherina e ove previsto guanti), l'installazione di distributori di gel disinfettanti, l'istituzione (in accordo con i sindacati) di turni che permettessero lo scaglionamento maggiore delle presenze nell'arco della giornata e la riorganizzazione delle mense, il tutto congiunto con la necessità di garantire la continuità delle attività. Inoltre, se nelle prime fasi dell'emergenza era stata disposta la misura della temperatura corporea con l'aiuto di personale interno, nella seconda fase nei siti italiani sono stati installati dei *termoscanner* automatici e sono state acquistate attrezzature per l'effettuazione di tamponi rapidi di terza generazione per la diagnosi di positività al COVID dei dipendenti. I test venivano effettuati in modo mirato dal personale infermieristico specializzato, cioè solo su casi sospetti e su persone venute a contatto con positivi accertati, un'iniziativa che ha consentito di ridurre drasticamente le tempistiche per verificare la contrazione del virus, limitando anche il rischio di esposizione del personale. A testimonianza dell'efficacia delle misure di prevenzione poste in essere dal Gruppo, non sono stati riscontrati significativi casi di trasmissione del contagio tra colleghi negli ambienti di lavoro. Fanno eccezione un paio di situazioni, con un numero limitato di trasmissioni, in Francia e Romania.

A fronte della straordinarietà dell'anno appena trascorso e degli ottimi risultati raggiunti, a tutti i dipendenti è stato elargito un *bonus* complessivamente pari a 9,5 milioni di Euro, un segno di quanto il Gruppo abbia apprezzato i loro sforzi e la loro professionalità durante mesi così complicati.

Sempre con riferimento alla tutela della salute e della sicurezza, durante il 2020 sono proseguiti gli investimenti all'interno di tutti gli uffici e dei siti produttivi in Italia, Cina e Romania, volti a migliorare il *comfort* dei luoghi di lavoro e la loro ergonomia. In relazione alla diffusione della pandemia sono state altresì incrementate le attività di pulizia e sanificazione degli ambienti (nelle principali sedi in Italia anche grazie all'acquisto di atomizzatori a perossido di idrogeno).

Politiche praticate e obiettivi

Il Codice Etico del Gruppo dedica un'intera sezione alla gestione delle risorse umane, a dimostrazione della grande attenzione posta sulle persone, considerate, in virtù del contributo professionale e personale che esse portano, un fattore primario per il conseguimento degli obiettivi aziendali. Nell'ambito di un rapporto basato su lealtà, correttezza e fiducia reciproca, particolare attenzione è posta nei riguardi della selezione del personale, che deve essere effettuata rispettando il principio delle pari opportunità per tutti i soggetti coinvolti. Il Codice Etico condanna inoltre 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. Il Gruppo evita inoltre qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri dipendenti e collaboratori, offrendo pari opportunità nel lavoro e nell'avanzamento professionale.

Relativamente agli aspetti di salute e sicurezza dei lavoratori, il Codice Etico richiede che ciascun dipendente ponga la massima attenzione nello svolgimento della propria attività: essi devono osservare attentamente tutte le misure di sicurezza e di prevenzione stabilite, così come le istruzioni e le direttive dettate per adempiere agli obblighi in tale ambito. Inoltre, presso gli stabilimenti produttivi di Mignagola (Treviso) e Cluj e Salonta (Romania) è formalizzata una politica di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro, in funzione dell'adozione di un sistema di gestione affine allo standard internazionale OHSAS 18001.

Per quanto concerne la gestione integrata per tutte le Società dei temi legati alle risorse umane, quali ad esempio la remunerazione del Consiglio di Amministrazione e dei Dirigenti con Responsabilità Strategiche, il Gruppo ha formalizzato una politica dedicata. Inoltre, in continuità con il processo di omogeneizzazione delle pratiche a livello di Gruppo, già nel 2019 è stata adottata una nuova MBO *Policy* di Gruppo che, attraverso strumenti dedicati, mira a stimolare ulteriormente la *Group Identity*. Tale *policy*, come anticipato nei paragrafi precedenti, sarà rivista nel corso del 2021.

Infine, è in elaborazione una *policy* per la definizione di uno schema di riferimento per il lavoro da remoto, prevista per il 2021 e avente l'obiettivo di regolare le modalità di lavoro della parte impiegatizia per la fase post-Covid.

Numeri chiave

Al 31 dicembre 2020 il Gruppo è composto da 9.378 dipendenti, registrando un aumento del 19% rispetto all'organico del precedente esercizio. Tale variazione è riconducibile a diversi fattori, tra cui l'apertura del nuovo stabilimento di Salonta e il fatto che i processi di *recruiting* siano ripresi con regolarità nella seconda metà dell'anno. In aggiunta, si segnala che considerando il numero medio di dipendenti nel 2020, la differenza risulta meno significativa rispetto al 2019. Le donne del Gruppo De' Longhi rappresentano il 52% della popolazione aziendale. Il 92% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato, in lieve riduzione rispetto all'esercizio precedente (93%).

Dipendenti, per tipologia di contratto	Italia			Europa			APA			MEIA			Gruppo De' Longhi		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Numero di dipendenti per tipologia di contratto															
Tempo indeterminato	1.551	1.577	1.651	3.270	3.084	4.284	2.712	2.551	2.621	62	61	51	7.595	7.273	8.607
di cui donne	602	611	646	1.860	1.765	2.617	1.270	1.209	1.250	23	25	22	3.755	3.612	4.535
di cui uomini	949	966	1.005	1.410	1.319	1.667	1.442	1.342	1.371	39	36	29	3.840	3.661	4.072
Tempo determinato	84	14	34	33	26	131	697	536	605	-	1	1	814	577	771
di cui donne	48	11	17	21	16	76	302	241	273	-	1	1	371	269	367
di cui uomini	36	3	17	12	10	55	395	295	332	-	-	-	443	308	404
Totale	1.635	1.591	1.685	3.303	3.110	4.415	3.409	3.087	3.226	62	62	52	8.409	7.850	9.378

Numero di dipendenti per tipologia di contratto															
Full-time	1.519	1.472	1.567	3.220	3.028	4.302	3.397	3.074	3.214	62	61	51	8.198	7.635	9.134
di cui donne	537	506	549	1.811	1.715	2.601	1.562	1.438	1.512	23	25	22	3.933	3.686	4.684
di cui uomini	982	966	1.018	1.409	1.313	1.701	1.835	1.636	1.702	39	36	29	4.265	3.949	4.450
Part-time	116	119	118	83	82	113	12	13	12	-	1	1	211	215	244
di cui donne	113	116	114	70	66	92	10	12	11	-	1	1	193	195	218
di cui uomini	3	3	4	13	16	21	2	1	1	-	-	-	18	20	26
Totale	1.635	1.591	1.685	3.303	3.110	4.415	3.409	3.087	3.226	62	62	52	8.409	7.850	9.378

Numero di dipendenti per genere															
Totale donne	650	622	663	1.881	1.781	2.693	1.572	1.450	1.523	23	26	23	4.126	3.879	4.902
Totale uomini	985	969	1.022	1.422	1.329	1.722	1.837	1.637	1.703	39	36	29	4.283	3.971	4.476

Nel corso dell'anno il Gruppo si è avvalso della collaborazione di circa 1.523 contrattisti operanti presso gli stabilimenti produttivi.

Composizione del personale – Dettaglio		Unità di misura	Gruppo De' Longhi 2018	Gruppo De' Longhi 2019	Gruppo De' Longhi 2020
Manager					
Uomini	Meno di 30 anni	%	-	-	-
	Da 30 a 50 anni	%	2,1%	1,7%	1,4%
	Oltre 50 anni	%	1,0%	1,3%	1,1%
Totale uomini		%	3,1%	3,0%	2,5%
Donne	Meno di 30 anni	%	-	0,1%	-
	Da 30 a 50 anni	%	0,8%	0,7%	0,5%
	Oltre 50 anni	%	0,1%	0,2%	0,1%
Totale donne		%	0,9%	0,9%	0,7%
TOTALE		%	4,2%	3,9%	3,2%
Impiegati					
Uomini	Meno di 30 anni	%	2,4%	2,1%	1,5%
	Da 30 a 50 anni	%	12,9%	13,3%	10,8%
	Oltre 50 anni	%	3,1%	3,8%	3,4%
Totale uomini		%	18,4%	19,2%	15,8%
Donne	Meno di 30 anni	%	2,9%	2,6%	2,1%
	Da 30 a 50 anni	%	10,0%	10,8%	9,1%
	Oltre 50 anni	%	1,6%	2,3%	2,1%
Totale donne		%	14,5%	15,6%	13,2%
TOTALE		%	32,9%	34,9%	29,0%
Operai					
Uomini	Meno di 30 anni	%	8,9%	6,4%	7,4%
	Da 30 a 50 anni	%	16,2%	15,8%	15,5%
	Oltre 50 anni	%	4,4%	6,0%	6,5%
Totale uomini		%	29,5%	28,3%	29,5%
Donne	Meno di 30 anni	%	7,3%	5,7%	7,3%
	Da 30 a 50 anni	%	22,7%	21,9%	23,7%
	Oltre 50 anni	%	3,6%	5,3%	7,4%
Totale donne		%	33,6%	32,9%	38,4%
TOTALE		%	63,1%	61,2%	67,8%

Nel 2020, il CdA del Gruppo De' Longhi è costituito da 8 uomini e 4 donne; di questi, circa l'83% ha un'età superiore ai 50 anni.

Composizione del CdA della Capogruppo		Unità di misura	Italia		
			2018	2019	2020
Uomini	Meno di 30 anni	n	-	-	-
	Da 30 a 50 anni	n	1	1	1
	Oltre 50 anni	n	7	5	7
Totale uomini		n	8	6	8
Donne	Meno di 30 anni	n	-	-	-
	Da 30 a 50 anni	n	2	1	1
	Oltre 50 anni	n	2	3	3
Totale donne		n	4	4	4
TOTALE		n	12	10	12

Alla base del successo dei prodotti del Gruppo De' Longhi si trovano le persone. Per coltivare le loro conoscenze e competenze e assicurare un'adeguata formazione in tema di salute e sicurezza, nel corso del 2020 il Gruppo De' Longhi ha erogato una media di 23,7 ore di formazione per dipendente (+ 15% rispetto al 2019) per un totale di 221.847 ore, circa il 36% in più rispetto all'anno precedente. Tale incremento è dovuto al fatto che i corsi di formazione in aula, non praticabili per alcune settimane a causa della diffusione della pandemia, sono stati riprogettati per poterli erogare in forma digitale, offrendo così a tutti i dipendenti moduli di formazione in modalità *e-learning*.

Formazione	Unità di misura	Gruppo De' Longhi		
		2018	2019	2020
Ore medie per dipendente	h	18,2	20,6	23,7

Formazione	Unità di misura	Gruppo De' Longhi		
		2018	2019	2020
Formazione per qualifica				
Ore medie per manager	h	14,8	19,9	15,2
Ore medie per impiegati	h	17,7	23,2	10,3
Ore medie per operai	h	18,6	19,2	29,8
Formazione per genere				
Ore medie per dipendenti donna	h	13,3	18,1	25,9
Ore medie per dipendenti uomini	h	23,0	23,1	21,2

Per quanto riguarda la salute e sicurezza, si segnalano 50 infortuni totali nel Gruppo a fronte di oltre 20 milioni di ore lavorate nel 2020. Tra questi, 4 sono infortuni in itinere avvenuti tramite trasporti organizzati dall'azienda e 16 nello spostamento casa-lavoro con mezzi autonomi.

L'indice di frequenza di Gruppo relativo agli infortuni risulta in netta diminuzione con un valore di 2,5 nel 2020 rispetto a 3,5 nel 2019, a seguito della riduzione del numero di infortuni durante l'anno.

Infortuni e indici infortunistici Dettaglio per area geografica		Italia			Europa			APA			MEIA		
		2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Ore lavorate totali	h.000	2.702	2.657	2.527	5.457	5.218	6.256	11.006	10.255	11.125	51	116	109
Infortuni	n.	20	12	10	19	28	6	40	23	34	1	-	-
<i>Di cui in itinere per trasporti organizzati dal Gruppo</i>	n.	-	-	-	-	15	4	-	2	-	-	-	-
Infortuni con conseguenze gravi	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infortuni mortali	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Malattie professionali	n.	2	2	4	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Indice di frequenza	-	7,4	4,5	4,0	3,5	5,4	1,0	3,6	2,2	3,1	19,5	-	-
Indice di frequenza di infortuni con conseguenze gravi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Indice di mortalità	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tasso di malattia professionale	-	0,7	0,8	1,6	0,2	0,2	-	-	-	-	-	-	-

Infortuni e indici infortunistici Aggregato di Gruppo		Gruppo De' Longhi		
		2018	2019	2020
Ore lavorate totali	h.000	19.216	18.246	20.017
Infortuni	n.	80	63	50
<i>Di cui in itinere per trasporti organizzati dal Gruppo</i>	n.	-	17	4
Infortuni con conseguenze gravi	n.	-	-	-
Infortuni mortali	n.	-	-	-
Malattie professionali	n.	3	3	4
Indice di frequenza	-	4,2	3,5	2,5
Indice di frequenza di infortuni con conseguenze gravi	-	-	-	-
Indice di mortalità	-	-	-	-
Tasso di malattia professionale	-	0,2	0,2	0,2

Infortuni e indici infortunistici dei contrattisti operanti presso gli stabilimenti produttivi		Gruppo De' Longhi		
		2018	2019	2020
Ore lavorate totali	h.000	2.234	1.377	2.644
Infortuni	n.	4	2	4
<i>Di cui in itinere per trasporti organizzati dal Gruppo</i>	n.	-	-	-
Infortuni con conseguenze gravi	n.	-	-	-
Infortuni mortali	n.	-	-	-
Indice di frequenza	-	1,8	1,5	1,5
Indice di frequenza di infortuni con conseguenze gravi	-	-	-	-
Indice di mortalità	-	-	-	-

Qualità e innovazione di prodotto

Scenario e rischi

Per tenere costantemente alta la fiducia dei consumatori e la reputazione in tutti i mercati in cui opera, il Gruppo De' Longhi si impegna costantemente a garantire la massima qualità dei propri prodotti. Tale presupposto è essenziale per assicurare la profittabilità nel lungo termine e la continuità del *business*: quest'ultima, in un anno segnato profondamente dalla pandemia da Covid-19, va inoltre di pari passo con il rispetto delle norme sulla sicurezza e sull'informativa di prodotto. Il Gruppo, infatti, operando in diverse realtà in tutto il mondo, deve continuamente fronteggiare un contesto normativo complesso ed eterogeneo, ponendo una costante attenzione al rispetto degli *standard* previsti dalle diverse giurisdizioni. A tal proposito, il caratteristico approccio *local for global* utilizzato da De' Longhi prevede che tutti i prodotti sviluppati siano in accordo con gli *standard* più stringenti disponibili tra i numerosi paesi in cui essi vengono commercializzati. Tra le norme più conosciute 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, presenti nell'Unione Europea ed entrambi rispettati da tutte le Società del Gruppo, nonostante l'ambito di applicazione sia, per l'appunto, strettamente europeo.

Inoltre, l'attività del Gruppo prevede l'assunzione delle responsabilità del produttore per qualsiasi danno derivante da prodotti difettosi, una circostanza che comporta regimi di responsabilità particolarmente rigorosi, specie in alcuni ordinamenti giuridici come sono gli Stati Uniti d'America e l'Australia. Un esempio molto recente a tal proposito è relativo all'adeguamento delle normative energetiche dei due Paesi sopra citati, dove l'introduzione di nuove norme in tema di efficienza energetica che il segmento dei condizionatori portatili deve rispettare ha comportato l'adeguamento dell'intera gamma commercializzata dal Gruppo nei due mercati ad un livello minimo di efficienza energetica.

Al produttore, inoltre, spettano determinate responsabilità relative alla corretta informativa di prodotto, le quali possono variare in funzione delle normative locali. A titolo di esempio, sempre negli Stati Uniti il Gruppo De' Longhi è soggetto alla *Proposition 65*, che implica che il produttore riporti l'eventuale presenza di sostanze pericolose all'interno dei prodotti mediante l'apposizione, sugli stessi, di segnali di allarme.

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 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 altresì 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, che comprende più di 500 persone in tutto il Gruppo, presiede la **qualità di prodotto** attraverso il *team Regulatory Affair*, avente il compito di supervisionare tutto ciò che è legato al rispetto di normative e regolamenti vigenti in materia di sicurezza di prodotto e alimentare; tra gli altri compiti in capo a tale *team* vi è la definizione di linee guida dedicate e di criteri di controllo dei prodotti che possano essere applicabili per tutte le Società del Gruppo. Il rispetto delle disposizioni definite centralmente è inoltre garantito dalla strutturazione dei *team* su 2 livelli: il primo livello si occupa del controllo qualità dei prodotti realizzati sia dal Gruppo che dai fornitori di prodotti finiti, mentre il secondo è responsabile della gestione della qualità in fase di sviluppo del prodotto e in occasione di eventuali segnalazioni provenienti dal mercato. Per ridurre al massimo le cause alla base della rottura o del malfunzionamento dei prodotti, è infatti essenziale porre attenzione alla loro qualità fin dalle prime fasi di progettazione.

Un ulteriore strumento utile a monitorare la qualità di prodotto è rappresentato dal modello organizzativo certificato **ISO 9001**, adottato sia negli stabilimenti europei che nei siti produttivi cinesi del Gruppo. Per quanto concerne la sicurezza alimentare, tale modello organizzativo si ispira alle **Good Hygienic Practices** (GHP) e agli *standard* per la sicurezza alimentare ISO 22000 e ISO 1672-2, specifici in termini di requisiti per la sicurezza igienico-sanitaria degli alimenti e dei prodotti con cui questi vengono a contatto. In particolare, basandosi sui principi dell'HACCP e sul *Codex Alimentarius*, la norma 22000 permette di identificare e gestire i possibili rischi, di prevenire il verificarsi di incidenti lungo tutta la filiera produttiva e di valutare la conformità dei prodotti in campo normativo. Anche i principi e i requisiti di rintracciabilità del prodotto espressi dalla **ISO 22005** sono stati presi ad esempio per sviluppare il modello organizzativo, in modo tale da rendere disponibili per ogni componente e prodotto finito tutte le informazioni relative al fornitore ed al cliente destinatario del prodotto stesso.

Inoltre, tutti i prodotti del Gruppo vengono qualificati, in fase di pre-produzione, da un ente terzo, il quale ne valida la conformità rispetto agli *standard* più elevati di **sicurezza alimentare ed elettrica**. Quest'ultima viene testata su tutti i prodotti una volta avviata la produzione, mentre le analisi per stabilire la sicurezza alimentare vengono svolte periodicamente su base campionaria. Un ulteriore compito della funzione *Quality*, svolto attraverso *audit* specifici (§ Gestione della catena di fornitura), è quello di presidiare la qualità delle produzioni dei propri fornitori.

In ultimo, relativamente all'**informativa di prodotto**, il *team Regulatory Affair* fornisce supporto agli uffici Ricerca e Sviluppo e Direzione *Marketing* nella creazione di etichette e libretti che siano coerenti con quanto previsto dal quadro normativo del Paese in cui verrà commercializzato il prodotto, mantenendo monitorata costantemente l'evoluzione delle normative in vigore. Le informazioni sul paese di origine e l'eventuale contenuto di gas refrigeranti costituiscono alcune delle prescrizioni a cui sono sottoposti gli elettrodomestici commercializzati dal Gruppo. All'interno del manuale di utilizzo, invece, sono sempre riportate le indicazioni relative alla modalità di utilizzo in piena sicurezza e allo smaltimento del prodotto quando questo raggiunge il proprio fine vita.

L'innovazione e la progettazione di prodotto sono presidiate principalmente dalla funzione *Operations and Technology*, che ha il compito di sviluppare prodotti che garantiscano allo stesso tempo facilità di utilizzo e un elevato grado di multifunzionalità, abbinati ad un design caratteristico. Quest'ultimo deve coniugare diversi aspetti, garantendo prodotti che siano ergonomici, silenziosi, affidabili, realizzati con materiali ricercati e che assicurino un prodotto duraturo nel tempo ed efficiente energeticamente, basato su tecnologie che favoriscano stili alimentari salutari. Oltre a ciò, il Gruppo ha sempre investito nella ricerca e nello sviluppo di prodotti che assicurino prestazioni di lunga durata, con componenti di facile smontaggio e pulizia. A tal proposito, nel 2020 il marchio Kenwood ha avviato un progetto biennale che porterà le proprie *kitchen machines* a ridurre drasticamente il numero e la complessità delle componenti a favore di un miglioramento nella riparabilità e nella manutenzione del prodotto.

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").

Più in generale, le linee guida per la progettazione di nuovi prodotti sono fornite trasversalmente in tutto il Gruppo da specifiche procedure NPD (*New Project Development*), seguite dalle funzioni di *Marketing* e *Design* e da una parte degli uffici tecnici: questi ultimi sono composti da oltre 350 persone, dislocate negli uffici italiani, tedeschi e del Regno Unito e presso lo stabilimento di Dongguan in Cina. In sinergia con il team *Regulatory* della Direzione Qualità, tali uffici si dedicano alla progettazione di soluzioni che siano conformi con le legislazioni vigenti; in aggiunta, il già citato approccio *local for global* adottato dal Gruppo 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.

Lo sviluppo di soluzioni e prodotti innovativi viene promosso anche attraverso la collaborazione tra la funzione *Operations and Technology* e alcuni *partner* commerciali, per i quali il Gruppo De' Longhi progetta e produce prodotti per il caffè, nonché con diversi prestigiosi atenei universitari italiani ed esteri in tema di design di prodotto e miglioramento dell'esperienza di utilizzo. A tal proposito, nonostante le ovvie limitazioni imposte dall'eccellenza dell'anno appena trascorso, nel 2020 il Gruppo ha tenuto una conferenza alla LIUC - Università Cattaneo in tema di *innovation management* ed è stata premiata dall'Università di Padova in riconoscimento della collaborazione basata sul valore dell'*open innovation*. Infine, la progettazione di nuovi prodotti e soluzioni viene tutelata da specifici brevetti gestiti a livello corporate, mentre presso la sede di Hong Kong è presente un ufficio tecnico responsabile specificatamente dei progetti di ricerca sviluppati in *partnership* con i fornitori locali.

Politiche praticate e obiettivi

La costante attenzione a realizzare prodotti di eccellenza è sicuramente uno dei valori fondanti del Gruppo, che si dedica al loro concepimento e alla loro continua innovazione grazie alle attività di ricerca e sviluppo orientate, tra le altre cose, alla sicurezza ed al benessere del consumatore. All'interno del Codice Etico, approvato dal CdA nel 2018, il Gruppo si impegna a garantire ai propri consumatori e clienti elevati standard qualitativi; la produzione e la progettazione di prodotti d'eccellenza devono tenere conto in particolar modo dell'economia e della durabilità del prodotto, nonché dei più alti livelli possibili di compatibilità ambientale. Inoltre, il Gruppo vuole rappresentare per i propri clienti un *partner* affidabile e sicuro, continuando a sviluppare i propri mercati attenendosi a questo principio e fornendo prodotti e servizi di ottimo livello e di elevata qualità.

A ulteriore supporto, il Gruppo De' Longhi ha adottato una **Politica di Qualità** a livello di Gruppo 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

L'efficienza qualitativa di processo è monitorata da un indicatore denominato FTQ (*First Time Quality Indicator*), atto a verificare le tipologie di difettosità, funzionali o estetiche, legate ai singoli prodotti. Nello specifico, l'indicatore esprime la percentuale di prodotti che escono dal processo produttivo in perfetta qualità sul totale della produzione. Nel triennio 2018-2020 di riferimento, il valore complessivo dell'FTQ ha evidenziato un andamento stabile, confermando le ottime *performance* a livello di Gruppo. Un secondo indicatore utilizzato per monitorare la qualità dei prodotti, denominato *Service Call Rate*, serve invece a fornire una misura delle difettosità riscontrate in quei prodotti che, entro due anni dal loro acquisto, hanno presentato malfunzionamenti o rotture, monitorando la percentuale di macchine riparate nel primo anno di garanzia. Anche in questo caso, il calo nel valore complessivo dell'SCR registrato nel 2020 e il suo costante miglioramento nel triennio di rendicontazione confermano l'impegno del Gruppo De' Longhi nella progettazione e realizzazione di prodotti di elevata qualità.

Nel corso del 2020 (così come già nel 2018) non si sono verificati casi significativi di *non compliance* correlati alla salute e sicurezza dei prodotti, a differenza di quanto accaduto nel 2019, quando si è riscontrato un caso di non conformità rispetto alla Direttiva Europea 2014/35/UE, cosiddetta "Direttiva Bassa Tensione", che ha comportato una sanzione amministrativa comunque non significativa.

In merito all'informativa e all'etichettatura dei prodotti, nel 2020 si è registrato in Italia un caso di *non compliance*, scaturito in un avviso e dovuto a un prodotto del marchio Ariete, la cui etichetta non recava il nome e l'indirizzo del produttore. Nel corso del 2019 i casi di *non compliance* erano invece stati 2, mentre nel 2018 se ne era verificato uno soltanto (in tutti e tre i casi la non conformità si è registrata rispetto alla Direttiva Europea sopracitata). Nel 2018, inoltre, si era riscontrata una segnalazione da parte del Dipartimento delle dogane e delle accise di Hong Kong rispetto all'"Ordinanza commerciale" in relazione all'etichettatura di un modello di deumidificatore.

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

In continuità con gli anni precedenti, anche nel 2020 il Gruppo De' Longhi ha proseguito la propria strategia di investimenti nello sviluppo di soluzioni che garantiscano connettività e facilità d'utilizzo: tra queste spiccano le tecnologie digitali, quali ad esempio sistemi Wi-Fi, Bluetooth e schermate *touch*. Tali potenzialità permettono di migliorare ogni anno di più sia la possibilità di personalizzare i prodotti offerti all'utente che il monitoraggio e la prevenzione di eventuali anomalie di funzionamento, con un conseguente aumento di efficacia e di tempestività nell'assistenza. Nello specifico, nel 2020 è stata commercializzata Primadonna Soul, la prima macchina superautomatica del Gruppo dotata di connessione Wi-Fi e gestibile attraverso un'applicazione installata sullo *smartphone* dell'utente, così come una linea di condizionatori portatili monitorabili da remoto grazie alla tecnologia Bluetooth.

Già dal 2018, inoltre, vengono offerte diverse gamme di prodotti per la cottura dei cibi e per il *comfort* che sono 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

Durante la fase di sviluppo delle macchine da caffè vengono effettuati numerosi test di durabilità, relativi sia alle singole componenti che ai prodotti finiti. Per verificare l'affidabilità e la durabilità dei prodotti vengono eseguite diverse migliaia di erogazioni di bevande in condizioni di utilizzo standard: per alcuni modelli, come la Maestosa e La Specialista, sono continuate diverse iniziative atte a migliorarne ulteriormente la longevità, che già ad oggi garantisce *performance* ottimali. Ad esempio, nel corso del 2020 è stato avviato un progetto volto a modificare i telai della macchina da caffè La Specialista, in modo tale da venire incontro ad esigenze di riparabilità e ridurre il tempo di sostituzione delle componenti; più in generale, la riparabilità di tutte le macchine da caffè a marchio Nespresso è monitorata già in fase di progetto. Progetti simili sono stati avviati anche per le *kitchen machines* del marchio Kenwood, per le quali, nell'ambito del processo di standardizzazione delle componenti interne, si punta a una drastica riduzione delle componenti a vantaggio di una riparabilità più semplice ed efficace, agendo in particolar modo sulla semplificazione di alcuni elementi chiave del prodotto e aumentandone la condivisione tra più modelli differenti. Un'iniziativa simile era già stata implementata nel corso del 2019, quando per i set *Kenwood Chef* sono state ridotte le tipologie di fruste, che da 13 sono passate a 2 soltanto, agevolando in tal modo la riparabilità dei prodotti e prediligendo materiali più resistenti nel tempo.

Risulta quindi evidente come, oltre alle prerogative imprescindibili della qualità e della durabilità della propria offerta, il Gruppo De' Longhi si prefigga anche l'obiettivo di facilitare la riparabilità dei propri prodotti, rendendoli non solo più facilmente smontabili, ma anche accrescendo la condivisione di medesimi elementi meccanici tra più prodotti della stessa linea.

Infine, come già rilevato negli anni precedenti, si segnala come le macchine da caffè superautomatiche 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

Le attività di ricerca e sviluppo per la realizzazione di prodotti sempre più efficienti energeticamente, oltre a rappresentare una prerogativa del Gruppo De' Longhi, costituiscono un tema spesso discusso e in continua evoluzione nell'ambito normativo.

Relativamente all'area Caffè, così come nel 2019 anche nel 2020 si rileva come la quasi totalità delle macchine da caffè superautomatiche De' Longhi risulti appartenere almeno alla classe energetica A⁴, così come tutte le macchine Lattissima e le macchine manuali con controllo elettronico (come, ad esempio, la Dedicata). La novità più importante del 2020 è rappresentata dal passaggio in classe A+ delle macchine da caffè della piattaforma Nespresso, reso possibile dalla riduzione del contenuto di alluminio che ha permesso di realizzare una caldaia più leggera e meno energivora. Inoltre, su tutte le macchine superautomatiche è disponibile già dal 2018 la modalità "Eco-mode", che garantisce il massimo risparmio energetico durante la fase di riscaldamento; tale funzione, affiancata dalla funzione *stand-by* disponibile per tutte le gamme di prodotti, garantisce livelli di consumo energetico che sono addirittura più bassi rispetto ai requisiti normativi. Queste modalità, sulla scia di quanto già fatto lungo il 2019, sono state ulteriormente migliorate, mantenendo prestazioni dello stesso livello.

Inoltre, tutte le macchine manuali per il caffè, che sono comunemente più energivore rispetto a quelle superautomatiche, montano 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.

Infine, relativamente all'area *comfort*, nel 2020 è stata completata e consolidata la migrazione di tutta la gamma europea di condizionatori portatili sul gas refrigerante propano, che ha rilevanti vantaggi ambientali essendo un gas refrigerante naturale caratterizzato da un ridotto potenziale di riscaldamento globale. Tale attività si inserisce sulla scia di quanto già iniziato nel 2018, quando per i prodotti con circuito frigo, destinati al mercato europeo, si è 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

In linea con i recenti *trend* salutisti e le abitudini alimentari sempre più sane, il Gruppo De' Longhi è in grado di abilitare, attraverso i suoi prodotti, stili di vita salutari: ad esempio tale approccio si riflette nel tentativo di mantenere inalterati i principi nutritivi degli alimenti.

A questo proposito, tutte le macchine da caffè De' Longhi, sia superautomatiche che manuali, sono perfettamente allineate con tali esigenze: le caldaie a controllo elettronico della temperatura permettono di mantenere condizioni ottimali del caffè macinato, senza alternarne le proprietà organolettiche ed esaltandone l'aroma, in linea con i più severi limiti consigliati dagli *standard* internazionali di settore. Negli ultimi anni, inoltre, il Gruppo ha instaurato una collaborazione duratura con l'Università di Padova, che ha portato allo sviluppo di diverse iniziative innovative. Tra queste, due progetti risultano avere particolare rilevanza: una macchina per il caffè che sia 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 utilizza i concetti di "vibro-chimica" al fine di rendere la fase di erogazione più efficiente, ottenendo come conseguenza un'infusione ottimale dal punto di vista del gusto e dell'aroma.

⁴ 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+++.

Anche lo sviluppo dei prodotti a marchio Kenwood è stato guidato dalla volontà di rispondere alla richiesta di alimenti sani da parte dei consumatori. Ad esempio, la linea di estrattori Pure Juice, grazie alla cosiddetta *Scrolling Technology*, consente di ridurre il surriscaldamento e l'ossidazione degli ingredienti, evitando che la frutta e la verdura, quando spremute, vedano ridursi le proprietà nutritive che le caratterizzano. Tali funzionalità innovative sono rese possibili anche grazie alla proficua collaborazione avviata con l'Università di Reading, che ha portato il Gruppo a finanziare l'attività di ricerca sugli aspetti nutrizionali dei cibi. In tema di salute per i prodotti del Gruppo sono poi numerose le iniziative in essere già dall'inizio del triennio di rendicontazione: tra queste, la gamma di friggitrici Multifry consente di cuocere gli alimenti con aria calda, garantendo quindi un utilizzo ridotto di oli vegetali (e quindi grassi), e riducendo inoltre l'impatto ambientale generato dallo smaltimento dell'olio di frittura.

Relazione con i consumatori

Scenario e rischi

Il Gruppo De' Longhi fonda la propria *brand reputation* sul rapporto di fiducia instaurato con i consumatori finali e sull'imprescindibile requisito di qualità dei prodotti commercializzati. Entrambi questi aspetti vengono gestiti e curati attraverso molteplici fattori e attività, che vanno da una comunicazione chiara e onesta che precede l'acquisto fino a un servizio di assistenza post-acquisto in grado di ascoltare le esigenze e rispondere velocemente ed in maniera completa alle richieste dei consumatori finali, con particolare attenzione alla protezione dei dati dei clienti.

Numerosi sono poi gli aspetti legati alle esigenze dei consumatori finali che rientrano nelle disposizioni di legge in materia di tutela dei consumatori, con riferimento ad esempio al periodo minimo di garanzia dei prodotti, alla gestione degli stessi in caso di difettosità e alla loro compatibilità ambientale in termini di riciclabilità dei materiali che li compongono. Anche la protezione dei dati e della *privacy* dei consumatori rappresenta un aspetto di fondamentale importanza per il Gruppo: i maggiori rischi in tal senso sono dovuti ad elementi quali l'obsolescenza delle tecnologie di telecomunicazione e di elaborazione delle informazioni.

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

Il Gruppo De' Longhi gestisce la comunicazione esterna attraverso la Direzione *Marketing e Comunicazione* che opera sia a livello centrale che a livello di *brand* all'interno degli uffici *Marketing* delle filiali. Nel corso del 2019, con l'intenzione di integrare sempre più il servizio di supporto ai consumatori lungo l'intera fase del processo di acquisto e post-vendita, la Direzione *After Sales*, che già si occupava della gestione delle richieste dei consumatori finali *pre* e *post-vendita*, è stata rinominata Direzione *Customer Care*. Per questa ragione, i *contact center* e i centri di assistenza tecnica rimangono uno strumento imprescindibile di relazione con i consumatori per la funzione, che definisce gli *standard* di riferimento validi per tutto il Gruppo.

La rete di *contact center*, che opera in *outsourcing* coprendo la quasi totalità delle filiali del Gruppo, prende in carico le richieste di assistenza dei consumatori finali, fornendo informazioni di prodotto e un supporto continuativo necessario per un'ottimale *customer journey*. A causa dell'epidemia da Covid-19 e delle sue implicazioni in termini di mobilità e accesso alle sedi lavorative, con le chiusure temporanee degli uffici e la loro successiva riorganizzazione per consentire la conformità alle disposizioni sanitarie, il 2020 ha rappresentato un anno di sfide per i *contact center*, che hanno registrato un notevole aumento nella frequenza dei contatti con i consumatori (in alcuni momenti con picchi del 100% in più rispetto agli anni precedenti). Per far fronte a questo contesto, durante l'anno è stato incrementato sia il personale in *outsourcing* dei *contact center* che quello interno dedicato alle attività di *pick and packing*.

Anche nel 2020 è stato utilizzato il sistema gestionale CRM (*Customer Relation Management*), estensivo di SAP, per garantire la gestione integrata ed efficiente dei dati relativi ai consumatori, con una copertura di circa l'80% del fatturato di Gruppo e per generare *feedback* ed effettuare analisi delle informazioni raccolte. Tale sistema è stato rinnovato nel corso dell'anno di rendicontazione; un importante progetto di *customer care* e *customer simplicity* si è infatti concluso nel 2020 e ad oggi consente al CRM di offrire un sistema integrato di servizio pre-vendita e post-vendita e un nuovo sistema di comunicazione con il cliente in *cloud*.

Durante l'anno, si è inoltre ricorso a strumenti di *VoC management* (*Voice of Customer*), attraverso l'implementazione di *Wonderflow*, un software che consente la raccolta e l'analisi strutturata delle recensioni dai siti dei principali *retailers* che vendono prodotti del Gruppo, in 14 paesi nel mondo, e che permette di combinare tali recensioni con il *feedback* diretto dei clienti, raccolto attraverso il CRM interno. Questa implementazione, che sfrutta la *Big Data Analysis*, ha permesso di migliorare ulteriormente la forza di ascolto; la funzione dispone pertanto di un "*Actionable feedback*" basato su centinaia di migliaia di interazioni comunicative, per diverse categorie di prodotti del Gruppo.

Il 2020 ha dato origine a nuove sfide anche per il servizio di assistenza tecnica, costituito da circa 1.800 centri in tutto il mondo (di cui circa 300 in Italia), la maggior parte dei quali in *outsourcing*: la pandemia da Covid-19 ha infatti portato alla chiusura temporanea di un numero significativo di questi centri (fatta eccezione per la Germania, dove si è continuato a lavorare senza interruzioni) e ad una riduzione dell'operatività, portando il tempo medio di assistenza ad aumentare, complice anche un consistente aumento delle vendite del Gruppo nel medesimo periodo. Nonostante ciò, il sistema ha mostrato grande resilienza appoggiandosi all'hub tedesco senza mai interrompere il servizio di riparazione, provando ancora una volta la propria flessibilità e adattabilità alla realtà che lo circonda.

La Direzione *Customer Care*, oltre a condividere linee e *standard* comuni di intervento, monitora costantemente la qualità del servizio dei team di assistenza tecnica e dei *contact center* attraverso sopralluoghi e indicatori specifici, erogando periodicamente una formazione dedicata. Nel corso del 2020, i sopralluoghi sono stati interrotti durante i mesi di *lockdown* nazionale per poi riprendere non appena consentito. La formazione in aula per dipendenti e *partner* esterni specializzati nell'assistenza tecnica è sostituita in maniera molto efficace dalla sinergia tra *e-learning* e *training online*, la cui piattaforma è stata aggiornata e modificata in modo tale da renderla più veloce, fruibile e affidabile.

Infine, in relazione alla gestione dei dati sensibili dei consumatori, le informazioni sono registrate all'interno dei *webserver* localizzati nella *Google Cloud Platform*, la cui sicurezza viene garantita sfruttando le moderne tecnologie dei servizi Google e attraverso l'impegno in tema di *compliance* che Google stesso assicura nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati e in relazione ai principali *standard* internazionali sulla sicurezza delle informazioni (ISO 27001) e dei servizi *cloud* (ISO 27017 e ISO 27018).

Politiche praticate e obiettivi

Con l'obiettivo di migliorare la longevità dei prodotti e la *customer experience*, il Gruppo De' Longhi, in linea con i codici di consumo definiti all'interno dei Paesi in cui opera, è costantemente impegnato nel miglioramento dell'offerta dei servizi di assistenza ai clienti.

Nonostante non sia stata formalizzata una politica specifica in merito a tali aspetti, il Gruppo si pone come obiettivo il miglioramento delle proprie attività di analisi e di approfondimento delle richieste più comuni da parte dei consumatori, ponendo particolare attenzione sia all'informativa di prodotto che alle richieste di assistenza a valle dell'acquisto. In aggiunta alle attività di analisi di *big data* e di *Business Intelligence* già condotte negli anni precedenti, nel corso del 2020 si è concluso un importante progetto di analisi dei *feedback* dei clienti: la realizzazione di una nuova piattaforma interna *data driven* consente infatti di effettuare in maniera intuitiva operazioni di *text analytics*, *text mining*, *sentiment analysis* e *rating breakdown*, analizzando i canali online di *review* dei principali retailer europei e mondiali e raccogliendo informazioni sia su prodotti del Gruppo sia su prodotti della concorrenza. In questo modo, il Gruppo può investigare diversi aspetti competitivi raggiungendo un profondo livello di dettaglio.

Un ruolo importante in tale ambito è ricoperto inoltre dal Codice Etico del Gruppo, che in tema di comunicazione interna ed esterna dedica particolare attenzione al consumatore e ai clienti, ritenendo l'ascolto delle loro differenti esperienze una fonte d'ispirazione fondamentale per poter offrire soluzioni sempre migliori, in grado di anticipare o addirittura influenzare nuovi *trend* di mercato. Il Gruppo si impegna pertanto a garantire ai propri consumatori e clienti competenza, puntualità, attenzione, apertura al dialogo, cortesia, collaborazione e passione nell'assicurare elevati standard qualitativi, offrendo il massimo livello di servizio.

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

Numeri chiave

In relazione alla gestione e alla protezione dei dati, nel corso del 2020 si segnala che non sono stati registrati casi in tale ambito. Nel 2019, invece, a causa di un potenziale rischio di *data breach*, si è riscontrato un caso di non conformità presso una società del Gruppo in Germania. Il caso però era stato notificato tempestivamente alle autorità competenti, in ottemperanza alla normativa vigente, e quindi risolto all'insorgere della criticità. Infine, nel corso del 2018 era stato registrato un caso di perdita delle informazioni limitato a tre consumatori.

Con riferimento al servizio dedicato ai consumatori finali, come accennato nei paragrafi precedenti, a causa degli effetti della diffusione della pandemia di Covid-19, nel 2020 il tempo di assistenza medio ha registrato un incremento rispetto agli anni passati, in cui era stato registrato un calo costante fino al 2019, compreso. 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 2020 non ha subito variazioni, e risulta superiore al 95%, in linea con quanto registrato nel 2019; questo perché l'indicatore è slegato dalle tempistiche di riparazione, e pertanto non ha risentito dell'effetto-COVID, confermando come la quasi totalità dei prodotti abbia ricevuto una riparazione adeguata e di qualità.

Riguardo i casi di non *compliance* in ambito di *marketing* e comunicazione, si segnala che nel corso del 2020 non sono stati registrati casi in tale ambito, mentre nel 2019 se ne sono verificati e risolti due, che non hanno comportato sanzioni ma solo avvisi. Nel 2018 sono state registrate quattro contestazioni: in particolare, due segnalazioni erano correlate a domande di marchio e le restanti, invece, erano riconducibili alla comunicazione promozionale. Nel corso del 2017, infine, erano state registrate due contestazioni nell'ambito della comunicazione promozionale che si sono concluse con la modifica o rimozione del messaggio.

Gestione della catena di fornitura

Scenario e rischi

Per garantire la continuità del *business*, un tema di primaria importanza specialmente durante l'anno appena trascorso, il Gruppo De' Longhi pone forte attenzione alla prevenzione e all'eventuale gestione dei rischi legati alla catena di fornitura. Il Gruppo agisce infatti indirizzando i propri fornitori ad adottare le migliori pratiche disponibili in termini di qualità del prodotto, di condizioni di lavoro, di diritti umani, di salute e sicurezza e di responsabilità ambientale.

La *value chain* del Gruppo De' Longhi si imposta su cinque stabilimenti situati in Italia, Romania e Cina per quanto concerne la produzione e l'assemblaggio dei prodotti finiti. Tale attività copre oltre il 60% del venduto ed è coadiuvata dall'insieme degli *OEM*, i *partner* qualificati ai quali, tra le altre cose, vengono demandati lo sviluppo, la produzione e la commercializzazione dei prodotti (principalmente macchine da caffè).

L'emergenza Covid-19 ha inevitabilmente influito sulla definizione e la gestione dei rischi connessi alla *supply chain*, portando il Gruppo a fronteggiare emergenze logistiche dovute alle restrizioni locali e alla chiusura delle frontiere che sono state gestite in ottemperanza delle leggi e cercando di garantire la continuità delle attività. 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".

Relativamente alle misure di mitigazione e alle 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

Al fine di garantire i più alti *standard* qualitativi, la continuità del *business* e i requisiti di carattere ambientale e sociale, la catena di fornitura viene gestita in maniera sinergica dalla Direzione *Supply Chain*, dalla funzione *Quality* e dalla funzione Acquisti.

Relativamente al monitoraggio e al supporto dei fornitori di prodotti finiti, l'attività di valutazione viene condotta da tre uffici, le cui competenze sono ripartite in base alla categoria di prodotto e alla vicinanza geografica della produzione: in Italia operano gli uffici dedicati all'area caffè e stiro, in Regno Unito vengono gestiti i prodotti "*motor-driven*", mentre ad Hong Kong si concentra l'area *comfort*. Tale suddivisione per aree di competenza permette di rispondere in modo rapido ed efficace alle peculiarità dei diversi mercati in cui il Gruppo opera.

La gestione dei materiali funzionali alle componenti destinate alla produzione europea – in termini di quantità e logistica - è affidata a due *team* della Direzione *Supply Chain*, che operano in Italia e in Romania. Per quanto riguarda gli stabilimenti cinesi, invece, la gestione dei materiali è presidiata direttamente dai responsabili degli stabilimenti, supportati dai tre uffici acquisti divisi per categoria di prodotto.

Con lo scopo di valutare la qualità della fornitura, la funzione *Quality* conduce periodicamente *audit* sui fornitori di prodotti finiti e *audit* per assicurare il rispetto dei diritti umani, dei valori e dei principi guida del Codice Etico relativi alle pratiche di lavoro e, a partire dal 2019, anche delle principali norme ambientali. In particolare, gli *audit* sociali e ambientali vengono perlopiù condotti presso i fornitori degli stabilimenti cinesi, in linea con lo standard internazionale SA 8000 (*Social Accountability*). Nello specifico, gli *audit* consentono di indagare diversi aspetti di carattere sociale, come la libertà di associazione e contrattazione collettiva, l'orario di lavoro, le condizioni di lavoro, la salute e la sicurezza, il lavoro minorile, il lavoro forzato, la discriminazione e la formazione del personale; essi vengono effettuati di norma con cadenza biennale, sia per la fase di qualifica iniziale che per il successivo monitoraggio periodico. A partire dal 2020 inoltre, contestualmente ai criteri sociali di valutazione già in uso, sono entrati a regime gli *audit* con criteri ambientali. La *checklist* degli *audit* di *Social Accountability* è stata pertanto integrata con aspetti legati all'ambiente, i cui requisiti individuano: la verifica della *compliance* che il fornitore deve raggiungere e la presenza di un sistema in linea con lo standard ISO 14001, che individua le migliori pratiche del fornitore, con un focus particolare su temi quali emissioni, scarichi e rifiuti. In tal modo, ogni volta che il fornitore viene sottoposto ad *audit* secondo criteri socioeconomici, esso viene verificato anche secondo criteri ambientali.

A partire dalle informazioni raccolte in fase di valutazione, le azioni correttive e i relativi *follow-up* vengono registrati in un apposito sistema che permette il monitoraggio degli aggiornamenti e degli impegni da parte dei fornitori. Tale processo di valutazione è formalizzato e monitorato da una procedura dedicata che, a partire dal 2019, implica ufficialmente che tutti i nuovi fornitori siano soggetti a qualifica SCOC (*Social Accountability Code of Conduct*).

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 già rilevato, all'interno della *checklist* utilizzata per questa tipologia di *audit* è presente una sezione dedicata agli aspetti 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 utilizzato per classificare i *partner* in quattro categorie - *preferred*, *approved*, *probation* ed *exit plan* - e valutare conseguentemente le modalità e l'intensità delle collaborazioni future, nonché monitorare i rapporti in un'ottica di *continuous improvement*.

Politiche praticate e obiettivi

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

Per rafforzare ulteriormente l'impegno del Gruppo nella gestione responsabile della catena di fornitura, già a partire dal 2019 i fornitori cinesi di prodotti finiti sono tenuti a sottoscrivere anche il *Code of Conduct* di Gruppo, che viene condiviso in lingua inglese e cinese.

Per assicurare una risposta tempestiva alle richieste di mercato e della produzione, la Direzione *Supply Chain* e la funzione Qualità sono impegnate di continuo nello sviluppo di rapporti duraturi con i fornitori: in quest'ottica, l'attività logistica mira alla costruzione di un *network* diretto e semplificato, privilegiando le consegne dirette, in linea con le aspettative del Gruppo. Infine, il Gruppo sta lavorando anche alla definizione di una "*Responsible sourcing guideline*" da applicare nella gestione della propria catena di fornitura.

Le azioni intraprese per la continuità delle attività

Il 2020 ha visto l'accelerazione delle attività dirette di *e-commerce*, votate alla consegna al cliente evitando il passaggio dal magazzino del *retailer*. In questo modo, il Gruppo punta a migliorare ulteriormente l'efficienza delle proprie consegne, con una riduzione del numero di operazioni e conseguenti benefici anche in termini di impatto ambientale. Nel 2020 è stata data infatti priorità massima al garantire la continuità nella gestione della catena di fornitura, in risposta alle diverse disposizioni dei governi nazionali che hanno introdotto limitazioni negli spostamenti e, in alcuni casi, blocchi delle frontiere tra i Paesi. Nonostante ciò, la continuità distributiva ha subito solo alcuni rallentamenti e non è stata quasi mai interrotta, grazie anche all'istituzione di una *task force* per la pianificazione delle attività nel periodo di emergenza, che ha aiutato nella ricerca di soluzioni alternative in termini di approvvigionamento di materiali e componentistica.

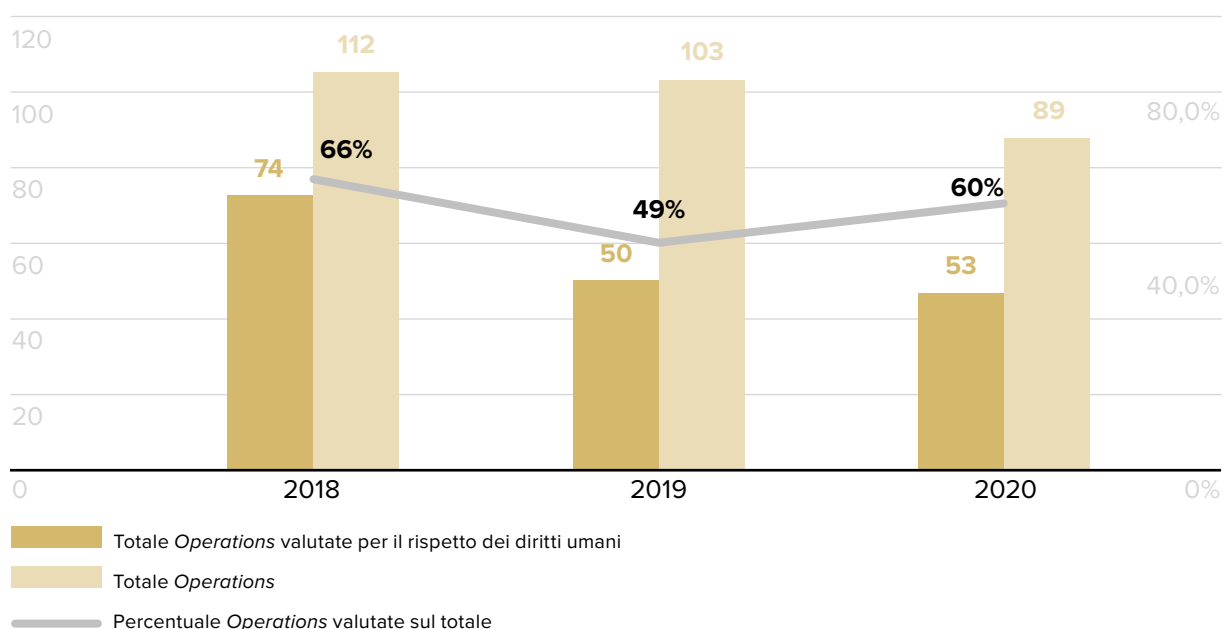
Dal punto di vista degli *audit* ai fornitori, alla luce del contesto emergenziale, tali attività hanno subito delle interruzioni durante i mesi più critici e le ispezioni sui prodotti finiti sono state demandate al fornitore stesso con delle *checklist* di autovalutazione.

Numeri chiave

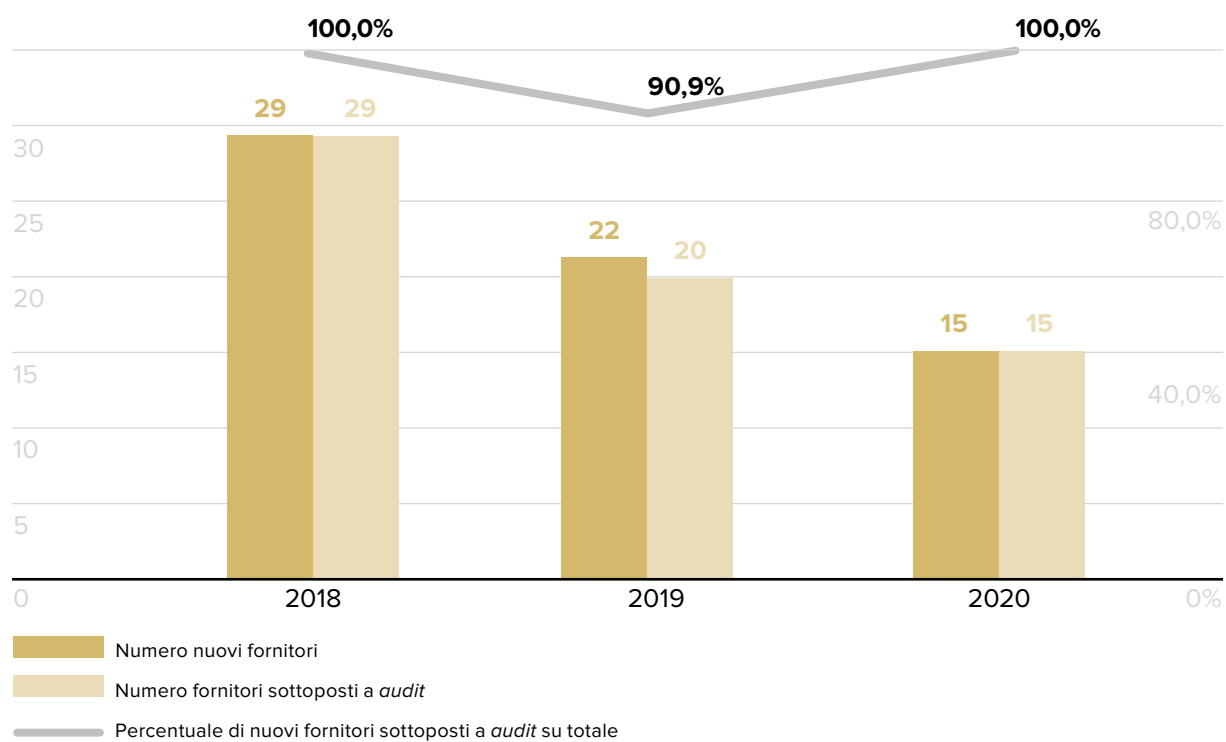
Nel corso del 2020, la totalità dei nuovi fornitori di prodotto finito è stata sottoposta a una valutazione secondo criteri sociali, in linea con quanto previsto dallo *standard SA 8000* (100%). Ad oggi, si segnala che nessun *audit SCOC (Social Accountability Code of Conduct)* ha portato ad un risultato “*zero tolerance*”, e quindi ad un'interruzione del rapporto col fornitore in questione. Per quanto riguarda gli aspetti ambientali, nel 2020 sono stati svolti *audit* presso 15 nuovi fornitori di prodotto finito, pari al 100% del totale dei nuovi fornitori, in aumento rispetto al valore registrato nel 2019 (81,8%), poichè gli *audit* ambientali erano stati avviati solamente nella seconda parte dell'anno.

Infine, nel 2020 sono stati condotti complessivamente 53 *audit* per verificare il rispetto dei diritti umani presso 51 fornitori di prodotto finito e 2 siti del Gruppo, quasi il 60% delle *Operations* del Gruppo, dato in netto aumento rispetto all'anno precedente (49%).

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



Nuovi fornitori di prodotto finito valutati secondo criteri sociali



Mitigazione degli impatti ambientali

Scenario e rischi

Il Gruppo De' Longhi, operando quotidianamente in un contesto internazionale in continua evoluzione, pone una costante ed assidua attenzione alla corretta gestione dei propri processi produttivi. In coerenza con l'incessante evoluzione di tale ambito operativo, la normativa ambientale del Gruppo viene costantemente aggiornata ed adeguata, costituendo un elemento cruciale nel quadro di una corretta gestione del *business* e degli impatti che essa può comportare su quest'ultimo.

Per ulteriori dettagli legati ai rischi di natura ambientale e alle modalità di gestione adottate dal Gruppo per fronteggiarli, si rimanda a quanto riportato in corrispondenza dei punti 15 (Rischi connessi all'evoluzione del quadro normativo, in particolare in materia di tutela ambientale) e 16 (Rischi relativi ad eventuali danni ambientali) del paragrafo "Fattori di rischio per il Gruppo De' Longhi".

Relativamente alle misure di mitigazione e alle modalità di gestione dei rischi correlati a tematiche ambientali, 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 Direzione *Operations & Technology* e la Direzione Qualità gestiscono, a livello di Gruppo, tutti gli aspetti legati all'ambiente. Nello specifico, il sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001, operativo per i siti produttivi di Mignagola e Cluj, permette di condurre un'analisi ambientale che, adottando una prospettiva integrata sull'intera *value chain*, consente di definire azioni di miglioramento volte a mitigare gli impatti ambientali di tutte le attività del Gruppo. I siti produttivi di Salonta (Romania), OnShiu e Dongguan (Cina) invece si ispirano alle migliori pratiche di gestione dei temi ambientali, in linea con le procedure interne e con le normative attualmente in vigore.

Già da diversi anni, presso lo stabilimento di Mignagola sono stati installati dei pannelli fotovoltaici grazie ai quali il Gruppo De' Longhi produce un quantitativo di energia elettrica che nel 2020 è risultato pari a 990.794 kWh, corrispondenti a circa il 7% del totale consumato dal sito, consentendo pertanto una notevole riduzione degli impatti ambientali legati alla produzione energetica. Il recente ampliamento dell'*headquarter* di Treviso ha invece comportato l'installazione di ampie superfici vetrate per le quali è tuttora in corso una diagnosi energetica i cui studi preliminari hanno già evidenziato una dispersione di calore molto ridotta. Inoltre, anche durante il 2020 sono proseguite le operazioni di rinnovamento dei sistemi di illuminazione negli stabilimenti italiani e in quello di Cluj: in quest'ultimo, la sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a tecnologia led ha permesso, a parità di prestazione, di ridurre i consumi energetici di circa 288 MJ annuali. Nello stabilimento di Mignagola, invece, l'eccezionalità dell'anno appena trascorso ha fatto sì che venisse posticipata al 2021 l'installazione di un cogeneratore, un passaggio molto importante nell'ambito del piano di *energy saving* perseguito dal Gruppo. Nel medesimo stabilimento, verso la fine del 2020 è stato riprogettato l'impianto di distribuzione dell'aria compressa, che ha previsto la sostituzione dei compressori presenti con modelli più performanti e vantaggiosi dal punto di vista della riduzione dei consumi e del risparmio energetico.

In ambito di recupero energetico, presso lo stabilimento di Cluj già nel 2019 è stato installato un sistema di riscaldamento dei magazzini che sfrutta il calore generato dalle aree di essiccazione dello stesso stabilimento, riducendo l'utilizzo di gas naturale per l'alimentazione di una caldaia tradizionale.

In Cina, dove già negli anni precedenti si era provveduto al rinnovamento di parte del parco macchine per lo stampaggio della plastica, nel 2020 sono proseguite le attività di efficientamento degli asset produttivi, apportando specifiche migliorie sui macchinari per aumentarne l'efficienza energetica e la produttività. È inoltre proseguita la collaborazione con il governo locale in tema di risparmio energetico: sono stati infatti installati i misuratori di consumo previsti dal piano di *energy saving*, i cui rilievi consentono di tenere monitorati in maniera puntuale e continua i consumi di energia elettrica e di individuare così aree e mansioni maggiormente energivore. Grazie a tale attività, il Gruppo è in grado ormai da diverso tempo di mappare periodicamente i consumi nelle varie aree di produzione e, sulla base dei dati ricavati, ideare azioni di mitigazione ed efficientamento energetico presso i siti cinesi.

Si segnala in aggiunta che, in continuità con gli anni passati, sono state promosse numerose iniziative puntuali a livello Corporate e locale dalle funzioni di R&D, il cui scopo è quello di ridurre l'impatto ambientale dei prodotti del Gruppo durante l'utilizzo da parte dei consumatori. Tali iniziative, i cui focus principali sono quelli dell'efficientamento energetico, della durabilità e della riparabilità di prodotto, sono coerenti con l'approccio utilizzato dal Gruppo in ambito di sostenibilità. Per ulteriori approfondimenti in tal senso si rimanda al capitolo "Qualità ed innovazione di prodotto".

Il 2020 ha dato inoltre continuità ai progetti già in essere per il **recupero dei sottoprodotti dei processi produttivi**, in coerenza con una prospettiva di economia circolare. Ad esempio, dal 2018 presso gli stabilimenti di Mignagola e Dongguan, parte degli scarti di produzione derivanti dallo stampaggio della plastica viene reimmessa nel ciclo produttivo, garantendo un risparmio delle materie prime in ingresso e una riduzione dei rifiuti prodotti. Tale attività ha portato ottimi risultati in termini di processo, ed è stata promossa nel 2019 anche all'interno dello stabilimento di Cluj. Gli scarti derivanti dalla lavorazione dei materiali ferrosi, invece, vengono rivenduti come materia prima mentre gli scarti di carta, cartone e nylon vengono avviati ad attività di recupero.

In continuità con gli anni passati, anche nel 2020 il Gruppo ha portato avanti alcune attività di analisi, efficientamento e **riduzione dei materiali utilizzati per il packaging dei prodotti**, che hanno consentito di ottenere ottimi risultati sia dal punto di vista economico, grazie alla riduzione dei costi per l'approvvigionamento di materie prime, che dal punto di vista degli impatti ambientali. Il marchio Braun, oltre ad aver attuato già nel 2019 soluzioni di riduzione del materiale plastico all'interno del *packaging* utilizzato per i propri *handblender*, nel 2020 ha condotto un'attività di LCA (*Life Cycle Assessment*) sulle diverse tipologie di *packaging* esistenti al fine di individuare possibili soluzioni e alternative a più ridotto impatto dal punto di vista delle emissioni di CO₂. Sono stati inoltre portati avanti degli studi per la ricerca di: materiali alternativi e provenienti da fonti rinnovabili per sostituire il *packaging* in plastica, materiali biodegradabili per la realizzazione dei nastri adesivi e fonti energetiche alternative per la realizzazione dell'EPS (Polistirene Espanso Sintetizzato). Le iniziative di efficientamento del *packaging* hanno interessato anche la logistica interna e le *operations* del Gruppo, proseguendo sulla scia di quanto svolto negli anni precedenti, seppur con rallentamenti imputabili alla diffusione della pandemia. In particolare, negli stabilimenti cinesi e in quello di Cluj l'obiettivo è stato 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, invece che acquistarne di nuovi si predilige l'utilizzo di pallet riparati, con una riduzione complessiva di legno vergine che, nel 2019, ha permesso di risparmiare oltre 5.500 pallet, circa 1.300 alberi⁵. Nello stabilimento italiano di Mignagola invece, 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.

⁵ Per fonte di calcolo si veda: <https://www.palletconsultants.com/blog/pallet-recycling-saves-trees>

Politiche praticate e obiettivi

Alcuni siti del Gruppo, tra cui quelli di Mignagola e Cluj e quelli dedicati ai prodotti a marchio Kenwood, hanno adottato una Politica ambientale con molteplici obiettivi: tra questi, il rispetto delle normative vigenti in ogni Paese in cui il Gruppo opera, l'impegno progressivo per il miglioramento delle prestazioni ambientali, l'ottimizzazione dei consumi di risorse ed energia, la riduzione o, qualora possibile, l'abbattimento di ogni forma di inquinamento e l'implementazione di tecnologie e processi per minimizzare i rischi legati all'ambiente.

Non risulta attualmente formalizzata una politica ambientale a livello di Gruppo, sebbene all'interno del Codice Etico sia esplicitato chiaramente che ogni attività è 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 2020, si registra un aumento dei consumi pari al 6% rispetto all'anno precedente (376.062 GJ nel 2020 rispetto a 353.782 GJ nel 2019). Tale incremento è riconducibile sia al maggior numero di pezzi prodotti rispetto al 2019 sia all'acquisizione da parte del Gruppo De' Longhi dello stabilimento romeno di Salonta. Il rapporto tra consumi diretti, per il riscaldamento e il trasporto, e quelli indiretti, ossia i consumi di energia elettrica, legati al teleriscaldamento e al raffrescamento, è pressoché costante nel triennio di rendicontazione.

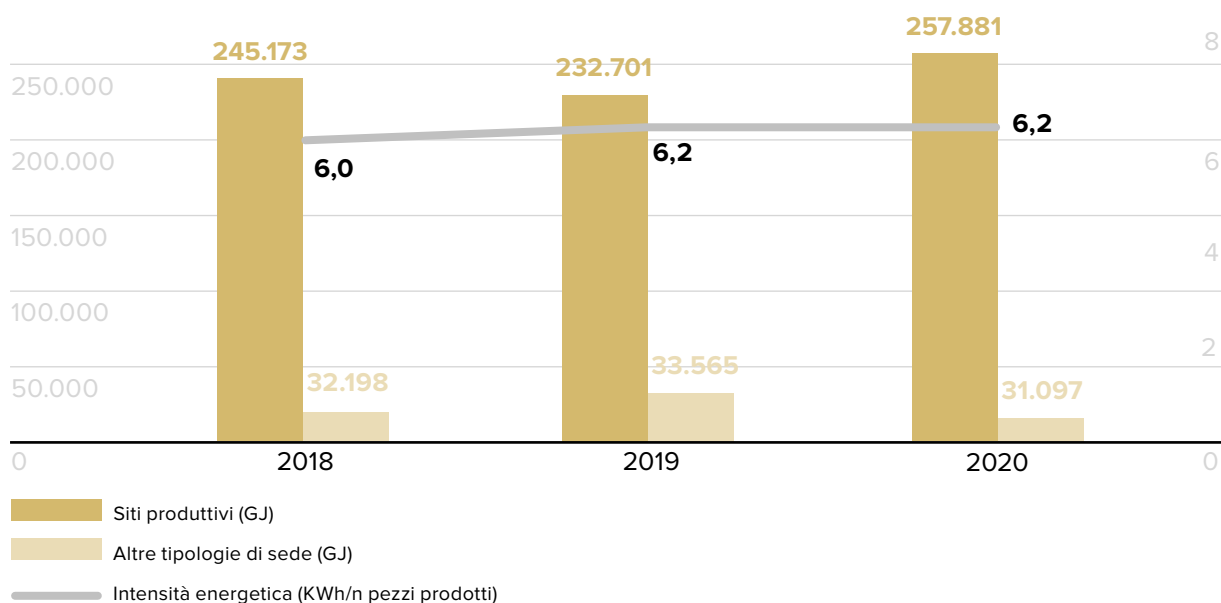
Consumi energetici	u.m.	Siti produttivi			Altre tipologie di sede ⁶			Gruppo De' Longhi		
		2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Consumi diretti da fonti non rinnovabili										
Benzina	GJ	2.801	3.017	2.824	14.664	9.605	6.646	17.465	12.623	9.470
Gasolio	GJ	6.885	6.170	5.180	23.374	22.847	16.010	30.259	29.112	21.189
Gas naturale	GJ	45.230	36.298	46.388	5.498	5.145	5.034	50.728	41.443	51.422
GPL	GJ	523	568	587	133	-	667	657	568	1.254 ⁷
Olio combustibile	GJ	-	-	-	205	203	142	205	203	142
Totale	GJ	55.440	46.053	54.979	43.875	37.801	28.498	99.314	83.949	83.477
Consumi diretti da fonti rinnovabili										
En. elettrica prodotta da rinnovabili e consumata	GJ	3.709	3.548	3.567	37	39	40	3.746	3.587	3.607
Totale consumi diretti	GJ	59.148	49.601	58.546	43.911	37.840	28.538	103.060	87.536	87.084
Consumi indiretti										
Energia elettrica acquistata	GJ	245.173	232.701	257.881	29.082	31.206	28.984	274.256	263.887	286.865
Teleriscaldamento	GJ	-	-	-	2.718	2.359	2.113	2.718	2.359	2.113
Raffrescamento	GJ	-	-	-	398	-	-	398	-	-
Totale consumi indiretti	GJ	245.173	232.701	257.881	32.198	33.565	31.097	277.372	266.246	288.978
Consumi totali	GJ	304.322	282.301	316.427	76.110	71.405	59.635	380.431	353.782	376.062

Nel corso del triennio 2018 - 2020, presso gli stabilimenti del Gruppo sono stati prodotti rispettivamente 5,5, 6,5 e 57,6 GJ di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili, poi ceduti alla rete nazionale. Si segnala che in relazione ai consumi di energia elettrica degli uffici di Campi Bisenzio durante l'anno 2018 è avvenuto un cambio di metodologia di misurazione.

⁶ 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.

⁷ Il dato relativo all'utilizzo di GPL per il 2020 è comprensivo del consumo da parte di un asset fisico del Gruppo De' Longhi il cui quantitativo non risultava disponibile per il 2019.

Si conferma invece il *trend* dei consumi indiretti di energia elettrica per pezzo prodotto, pari a 6,2 kWh sia nel 2020 che nel 2019.

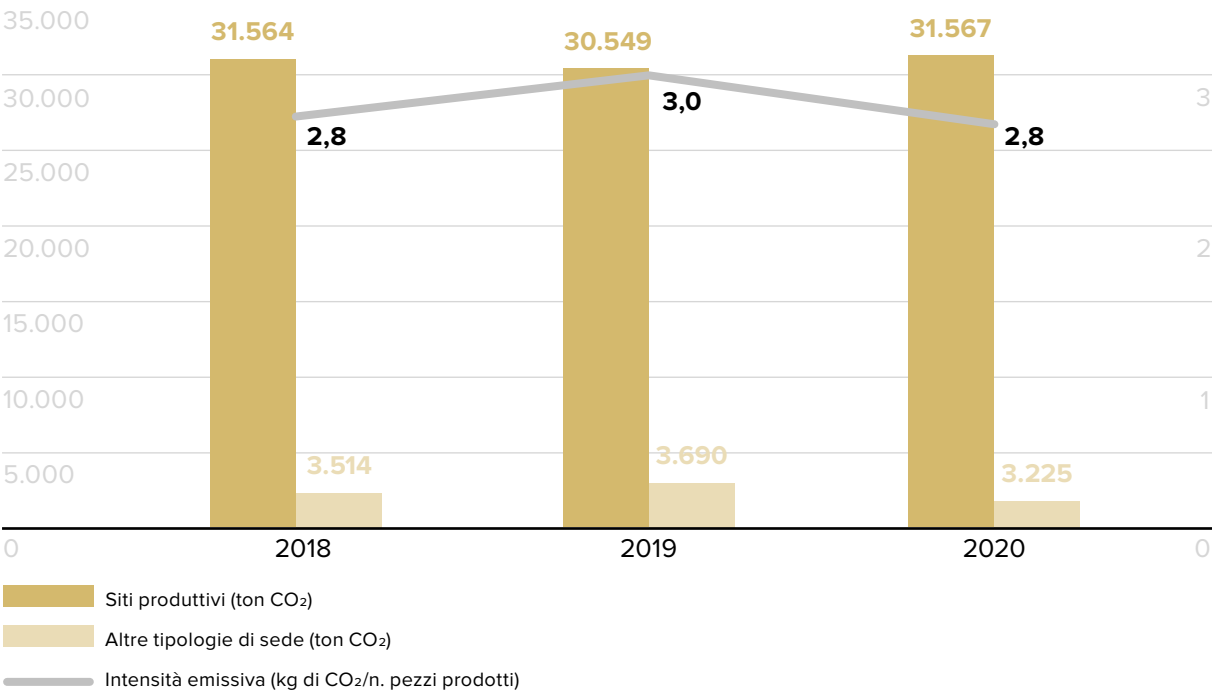


Nel 2020, le emissioni complessive di CO₂ ammontano a 40.030 tonnellate, in lieve aumento (1%) rispetto al 2019, anno in cui il valore registrato è stato pari a 39.679 tonnellate (considerando le emissioni di CO₂ indirette calcolate con il metodo "Location Based"). Coerentemente con l'andamento dei consumi di energia, si può constatare come le emissioni di CO₂ siano dovute principalmente ai consumi di energia elettrica, che incidono per circa l'86% sul valore complessivo di emissioni di CO₂ a livello di Gruppo.

Emissioni [ton CO ₂]	Siti produttivi			Altre tipologie di sede ⁸			Gruppo De' Longhi		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Dirette	3.276	2.743	3.235	3.127	2.689	2.003	6.403	5.439	5.238
Indirette – Location Based	31.564	30.549	31.567	3.514	3.692	3.225	35.078	34.240	34.792
Indirette – Market Based	36.057	33.852	33.854	4.322	4.616	3.980	40.379	38.465	37.833
TOT (Dirette + Indirette – Location Based)	34.840	33.293	34.802	6.642	6.381	5.228	41.482	39.679	40.030
TOT (Dirette + Indirette – Market Based)	39.333	36.596	37.089	7.449	7.305	5.983	46.783	43.905	43.072

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.

Confrontando le emissioni di CO₂ Scopo 2 per pezzo prodotto, si può notare un *trend* sostanzialmente costante nel triennio, caratterizzato da una lieve diminuzione di circa il 7% rispetto al precedente esercizio, passando da a 3,0 kg di CO₂ per pezzo prodotto nel 2019 a 2,8 kg di CO₂ per pezzo prodotto nel 2020.



Nota metodologica

Il perimetro e lo standard di rendicontazione

Il perimetro di rendicontazione, coerentemente con quanto richiesto dal Decreto, coincide con quello del Bilancio Consolidato, ovvero include le società consolidate integralmente per la reportistica finanziaria con riferimento alle *Continuing Operations*, se non diversamente specificato. Per quanto riguarda l'esercizio 2020, si segnalano le seguenti eccezioni al perimetro di rendicontazione:

- le società del Gruppo *Capital Brands* non sono state incluse in considerazione del fatto che l'acquisizione si è perfezionata alla fine dell'esercizio 2020;
- la società De'Longhi Brasil - Comércio e Importação Ltda è stata esclusa in quanto attualmente in liquidazione e nessun dipendente registrato al 31.12;
- la società De'Longhi Bosphorus Ev Aletleri Ticaret Anonim Sirketi è stata inclusa per i soli dati relativi alle risorse umane e salute e sicurezza in quanto attualmente in liquidazione.

L'anno di rendicontazione cui si riferiscono le informazioni e i dati inseriti nella presente sezione è il 2020.

Lo standard di rendicontazione adottato dal Gruppo per la redazione della propria DNF sono i GRI *Sustainability Reporting Standards* (di seguito anche *GRI Standards*), pubblicati dal GRI – *Global Reporting Initiative*. In particolare, secondo quanto previsto dallo *Standard GRI 101: Foundation*, paragrafo 3, all'interno della presente Dichiarazione Non Finanziaria si è fatto riferimento ai *Reporting Standard* e relativi *Topic-Specific Disclosure* elencati nella "Tabella di raccordo tra i temi materiali De' Longhi e i GRI Standards", sotto riportata ("*GRI-referenced claim*"). In aggiunta a quanto riportato nella tabella menzionata, la presente DNF fa riferimento alle seguenti Informative: **GRI 102 - General Disclosures 2016** (102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-8, 102-9, 102-10, 102-11, 102-13, 102-18, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-52, 102-53, 102-56) e **GRI 103 - Management Approach 2016** (103-1, 103-2).

Il processo di individuazione dei temi rilevanti

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

Il Gruppo De' Longhi ha realizzato nel 2017 un processo di analisi di materialità così come previsto dallo Standard GRI 101 – *Foundation* e dalle *Disclosure* GRI 102-46 e 102-47 per individuare i temi rilevanti in base all'importanza degli impatti economici, ambientali e sociali generati dalle proprie attività e alla loro influenza sulle valutazioni e le decisioni degli *stakeholder* del Gruppo, sui quali focalizzare la rendicontazione. Tale processo non ha subito aggiornamenti nel corso del 2020.

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

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

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

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

Tabella di raccordo tra i temi materiali De' Longhi e i GRI Standards⁹

Ambito D.Lgs. 254	Macro Aree	Temi Materiali	Aspetti GRI	Topic-Specific Disclosure GRI	Perimetro dell'aspetto		Limitazioni di rendicontazione sul perimetro	
					Interno	Esterno	Interno	Esterno
Lotta alla corruzione	Etica e compliance	Compliance	GRI 205 - Anticorruzione (2016)	GRI 205-2 (punti b,c,e); GRI 205-3	Gruppo	Partner commerciali	-	-
			GRI 206 - Comportamento anticorrenziale (2016)	GRI 206-1	Gruppo	-	-	-
					Gruppo	-	-	-
Gestione delle risorse umane Diritti umani	Gestione del personale	Attrazione e mantenimento dei talenti	GRI 404 - Formazione e istruzione (2016)	GRI 404-1	Gruppo	-	-	-
			GRI 405 - Diversità e pari opportunità (2016)	GRI 405-1	Gruppo	-	-	-
		Salute e sicurezza dei lavoratori	GRI 403 - Salute e sicurezza sul lavoro (2016)	GRI 403-2	Gruppo	Fornitori, Contact Center	-	Rendicontazione non estesa ai Contact Center
		Diritti umani	GRI 406 - Non discriminazione (2016)	GRI 406-1	Gruppo	Fornitori	-	Rendicontazione non estesa ai fornitori
Aspetti sociali Aspetti ambientali	Qualità e innovazione di prodotto	Sicurezza di prodotto	GRI 416 - Salute e sicurezza dei consumatori (2016)	GRI 416-1	Gruppo	Fornitori OEM	-	-
		Etichettatura di prodotto	GRI 417 - Marketing ed etichettatura dei prodotti (2016)	GRI 412-1; GRI 417-2; GRI 417-3	Gruppo	Fornitori OEM	-	-
		Innovazione di prodotto	-		Gruppo	-	-	-
		Design eco-friendly	-		Gruppo	-	-	-

⁹ Oltre ai 13 temi riportati in matrice, sono state oggetto di analisi anche le seguenti tematiche non risultate materiali: Diversità del Board, Sicurezza delle informazioni e protezione dei brevetti, Tassazione responsabile, Investimenti locali, Creazione di posti di lavoro a livello locale, Gestione dei rifiuti, *Welfare*, Formazione e sviluppo delle *soft skill*, Promozione di stili di vita sostenibili, Riciclabilità di prodotto e gestione del fine vita, Durabilità di prodotto, *Packaging*.

Ambito D.Lgs. 254	Macro Aree	Temi Materiali	Aspetti GRI	Topic-Specific Disclosure GRI	Perimetro dell'aspetto		Limitazioni di rendicontazione sul perimetro	
					Interno	Esterno	Interno	Esterno
Aspetti sociali	Relazione con i consumatori	Utilizzo dei dati dei consumatori	GRI 418 – <i>Privacy del cliente</i> (2016)	GRI 418-1	Gruppo	<i>Contact Center</i>	-	-
		Efficienza di distribuzione del <i>network</i>	-	-	Gruppo	-	-	-
		Servizi post vendita	-	[INDICATORE NON GRI] <i>First time fix (FTF) indicator</i> Tempo medio di assistenza tecnica	Gruppo	<i>Contact Center</i>	-	-
Aspetti sociali Diritti umani	Gestione della catena di fornitura	Gestione dei rischi lungo la catena di fornitura	GRI 412 - Valutazioni sui diritti umani (2016)	GRI 412-1	Gruppo	Fornitori	-	-
			GRI 414 - Valutazione dei fornitori su aspetti sociali (2016)	GRI 414-1	Gruppo	Fornitori	-	-
			GRI 308 - Valutazione dei fornitori su aspetti ambientali (2016)	GRI 308-1	Gruppo	Fornitori	-	-
Aspetti ambientali	Mitigazione degli impatti ambientali	Gestione delle emissioni e lotta al cambiamento climatico	GRI 302 – Energia (2016)	GRI 302-1; GRI 302-3	Gruppo	-	-	-
			GRI 305 - Emissioni (2016)	GRI 305-1; GRI 305-2; GRI 305-4	Gruppo	Fornitori, <i>Contact Center</i>	-	Rendicontazione non estesa ai fornitori e ai <i>Contact Center</i>

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

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 <i>performance</i> • 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
Aspetti sociali Aspetti ambientali	<p>Qualità e innovazione di prodotto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rischi connessi alla capacità del Gruppo De' Longhi di continuare a realizzare innovazioni di prodotto • Rischi connessi ai Brevetti e ai Marchi • Rischi connessi alla qualità dei prodotti e alla responsabilità da prodotto in particolare in relazione al rispetto degli standard qualitativi previsti dalle differenti normative vigenti nelle diverse giurisdizioni in cui il Gruppo opera • Rischi connessi all'evoluzione del quadro normativo, in particolare in materia di tutela ambientale con particolare rilievo alle norme in materia di sicurezza e consumo energetico degli apparecchi elettrici per uso domestico, sui prodotti difettosi, sul periodo minimo di garanzia, sulla riciclabilità e sulla compatibilità ambientale. 	<ul style="list-style-type: none"> • Codice Etico di Gruppo • Sistema di Qualità certificato secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2015 • Modello di gestione della sicurezza alimentare • Politica di Qualità • Procedure NPD • Presidio sulla qualità attraverso <i>audit</i> • Monitoraggio costante dell'evoluzione normativa • Registrazione di marchi e brevetti relativi a prodotti

Ambito D.Lgs. 254	Principali rischi	Strumenti di gestione dei rischi
Aspetti sociali	<p>Relazione con i consumatori</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rischi connessi alle dimensioni del magazzino e alla tempestività delle spedizioni; in particolare, nel caso in cui il Gruppo non disponesse di un'adeguata quantità di prodotti potrebbe incorrere nel rischio di non soddisfare adeguatamente e tempestivamente la relativa domanda da parte della propria clientela. Ulteriore rischio è dato da possibili inefficienze nella gestione della <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 • <i>Policy</i> GDPR (include politica di conservazione dei dati e procedura gestione <i>data breach</i>) • Formazione ai dipendenti in merito ai temi di sicurezza informatica e 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. 	<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, al momento il Gruppo non ha svolto un'analisi specifica, ma si attiene a principi e modalità di gestione ispirati al sistema di gestione ambientale UNI EN ISO 14001:2015.

Il processo di reporting e le metodologie di calcolo

La definizione dei contenuti della DNF 2020 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:

- Rispetto a quanto rendicontato nei precedenti esercizi (2017, 2018 e 2019), si segnala che, per quanto riguarda la Disclosure GRI 403 (*Occupational Health and Safety*), il Gruppo ha adottato la versione più aggiornata rilasciata nel 2018 dal GRI e pertanto i dati storici relativi agli esercizi 2018 e 2019 sono stati allineati alla nuova metodologia di calcolo.
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 e l'inserimento di alcuni infortuni avvenuti a fine 2019 e non precedentemente conteggiati in quanto erano ancora in corso di approfondimento alla data di pubblicazione della DNF 2019.
- **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 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. 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 2018, 2019 e 2020.

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 2018 per i dati delle emissioni indirette 2020, nella versione 2017 per i dati del 2019 e nella versione 2016 per i dati 2018. 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 2017-2019. Per gli Stati Uniti d’America, le emissioni 2018 e 2019, sono state calcolate utilizzando 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, mentre per le emissioni 2020 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 2018-2019-2020.

Eventi successivi

Non si rilevano eventi di rilievo successivi alla chiusura dell’esercizio.

Evoluzione prevedibile della gestione

Alla luce dell’andamento delle vendite nelle prime settimane del 2021, che lascia intravedere una forte crescita per il primo trimestre, il management stima per l’anno in corso ricavi organici in progressione a doppia cifra. Inoltre, sul fronte della marginalità, il Gruppo proseguirà nella sua strategia di reinvestire una quota del margine operativo in attività di sostegno all’innovazione di prodotto alla comunicazione sui brand e al rafforzamento della strategia sul digitale finalizzati ad una crescita sostenibile, riuscendo al contempo a conseguire un EBITDA *ante oneri non ricorrenti/stock option* per il nuovo perimetro sostanzialmente in linea con il 2020 in termini percentuali sui ricavi.

Treviso, 11 marzo 2021

Per il Consiglio di Amministrazione
L’Amministratore Delegato
Massimo Garavaglia