

2019

CAREL

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA  
**DI CARATTERE NON FINANZIARIO**

ai sensi del D. Lgs 254/2016



CAREL



# Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario 2019

ai sensi del D. Lgs 254/2016



# Indice

Lettera dell'Amministratore Delegato agli stakeholder	6
Nota metodologica	11
Il gruppo CAREL INDUSTRIES	17
Una governance responsabile	33
L'attenzione al cliente	55
L'attenzione alla tecnologia e all'innovazione	67
L'attenzione verso l'ambiente e la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	81
L'attenzione al capitale umano	99
Relazione della società di revisione	121

# Lettera dell'Amministratore Delegato a gli stakeholder

---

*Il nostro Gruppo negli ultimi anni ha vissuto un percorso di importante evoluzione, di cui la quotazione ha rappresentato il punto più alto ed importante. CAREL è riconosciuta come un'azienda con forte propensione all'innovazione costante, in particolare volta alla sostenibilità ambientale, e all'internazionalizzazione, caratteristiche per noi fondamentali che hanno contrassegnato la storia dell'azienda e certamente saranno al centro dei nostri futuri sviluppi.*

*Il 2019 è stato il primo anno a seguito dell'ingresso in Borsa per CAREL, e ha visto il Gruppo proseguire il trend positivo di crescita internazionale con due nuove operazioni di M&A sul fronte della distribuzione commerciale in Ucraina e in Canada e con l'inaugurazione di nuovi stabilimenti in Cina e Usa.*

*Nel 2019 CAREL è stata riconosciuta agli European Small and Mid-Cap Awards come l'azienda con le migliori performance nel contesto internazionale, grazie anche all'ampliamento del proprio presidio, tanto nei nuovi mercati quanto in quelli già esistenti. La presenza di una solida strategia votata all'internalizzazione, unita alla capacità di cogliere le opportunità di innovazione al servizio dell'efficienza energetica e della sostenibilità ambientale è stato ritenuto un requisito determinante ai fini della vittoria dell'azienda. Tali risultati sono ancora più rilevanti alla luce di uno scenario economico globale non favorevole e caratterizzato da una elevata incertezza oltre che da segnali di possibili profondi cambiamenti che stanno avvenendo a livello Globale in termini economico politico:*

*Stiamo affrontando il più grande dei problemi a lungo termine. Non sappiamo ancora quali previsioni sul clima saranno più accurate, né quali effetti non abbiamo preso in considerazione. Ma non si può negare la direzione verso cui stiamo andando. Ogni governo, azienda e azionista deve fronteggiare il cambiamento climatico." - Laurence D. Fink, CEO di BlackRock*

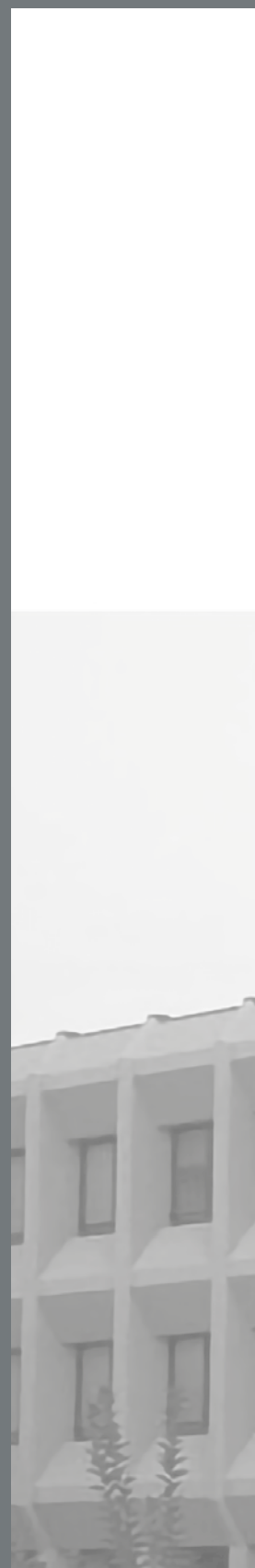
*CAREL è già da tempo concretamente impegnata verso uno sviluppo orientato alla tutela dell'ambiente, con l'obiettivo di rendere più sostenibile un settore in crescita e ad alto impatto ambientale. In considerazione di tale consapevolezza vengono progettate soluzioni, che, aumentando l'efficienza dei sistemi, sono dirette a generare un risparmio energetico e a ridurre l'impatto ambientale delle macchine e degli impianti dei nostri clienti.*

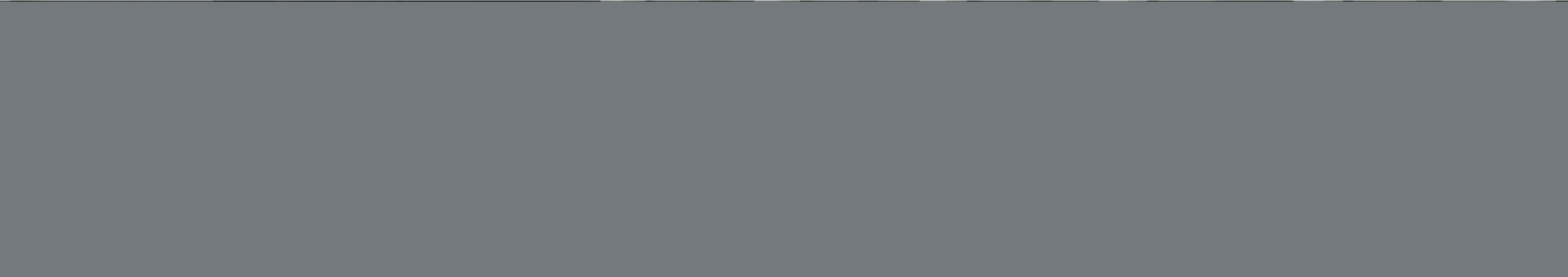
***Grazie alle soluzioni vendute nel corso del 2019 in tutto il mondo abbiamo fatto risparmiare al Pianeta il consumo di CO<sub>2</sub> equivalente a 20 viaggi per la Luna***

*La lotta al cambiamento climatico è una delle più grandi sfide del nostro secolo e interessa l'intera comunità globale. Per questo motivo il Gruppo CAREL, riconoscendo il suo ruolo sociale in questo cambiamento, crede fermamente nello sviluppo sostenibile e si sta impegnando per perseguirlo, identificando i rischi derivanti dalle attività realizzate e di conseguenza limitarne gli effetti dannosi con lo scopo di salvaguardare l'ambiente e le risorse.*

*Il crescente interesse e le sempre più forti preoccupazioni in merito alle tematiche di sostenibilità da parte degli investitori trovano riscontro anche nella crescente rilevanza attribuita ai rating ESG per migliorare le valutazioni e le scelte d'investimento.*

*In ragione di queste nuove esigenze nel 2019 il Gruppo ha maturato e consolidato il suo impegno verso uno sviluppo sostenibile, dotandosi di un ESG profile e di un Piano biennale ESG, con il quale ha definito e pianificato molteplici obiettivi volti a migliorare le performances del Gruppo in merito ai temi sociali, ambientali e di governance. In questa direzione rientra anche la scelta di utilizzare in*





CID, ovvero l'headquarter di Brugine (PD), energia prodotta esclusivamente da fonti rinnovabili. Secondo la filosofia del Gruppo CAREL è molto importante tendere verso un costante miglioramento. Per tal motivo negli ultimi anni il Gruppo ha messo a disposizione oltre 18 milioni di euro diretti alla ricerca e allo sviluppo di nuove soluzioni in grado di soddisfare le esigenze del cliente e in particolar modo diminuire il consumo energetico. Le nuove soluzioni non possono prescindere dall'innovazione tecnologica, che CAREL, in un'ottica strategica, considera essere uno degli strumenti più importanti da impiegare per la progettazione e l'evoluzione dei nuovi prodotti. A novembre 2019 è stato istituito in Cina il "Light Commercial industry Innovation Center", al fine di migliorare il livello tecnologico delle apparecchiature light commercial, incluse le apparecchiature di refrigerazione e aria condizionata. Lo scopo è quello di fornire prodotti che, grazie alle componenti intelligenti, possano ridurre il loro impatto sull'ambiente contribuendo ad un risparmio energetico.

Il Gruppo, che aderisce agli obiettivi definiti durante la COP 21, supporta attivamente associazioni internazionali che contribuiscono allo sviluppo di politiche dirette ad una sostenibilità ambientale di lungo termine e collabora da molti anni con associazioni ed enti per la diffusione dell'utilizzo di refrigeranti a ridotto Global Warming Potential. Nel corso del 2019 le installazioni con refrigeranti naturali hanno visto una consistente espansione, sostenuta anche da una forte domanda dai mercati. L'utilizzo sapiente della tecnologia DC inverter, unitamente all'esperienza in ambito di refrigeranti naturali, ci ha permesso di coniugare alta efficienza e sostenibilità ambientale.

Nel 2019 ha inoltre intensificato le collaborazioni con Università ed Istituti Tecnici al fine di creare opportunità di crescita comune nonché formazione, che CAREL considera fondamentale nel processo evolutivo dell'azienda con particolare riferimento allo sviluppo tecnologico.

Coesione di intenti e collaborazione sono due importanti fattori per uno sviluppo sostenibile. In ragione di tale assunto CAREL nel corso degli anni ha collaborato e supportato attivamente associazioni ed enti. Dal 2019 CAREL è uno dei partner di Geofit, un progetto di ricerca sulle tecnologie geotermiche smart, finanziato dall'Unione Europea.

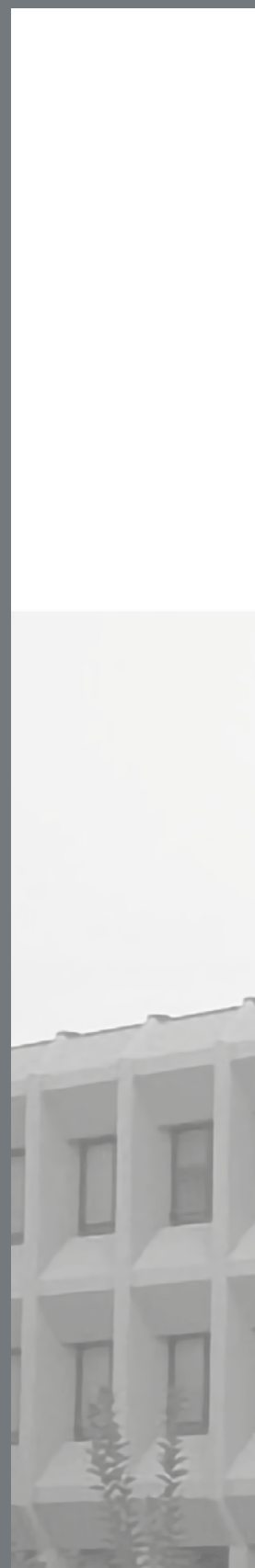
CAREL considera come uno dei pilastri fondanti della sua attività di impresa il capitale umano. Per tale ragione nel 2019 il Gruppo ha posto maggiormente attenzione alla formazione delle risorse umane, nei confronti delle quali sono state erogate numerose ore di formazione, con particolare riferimento alle tematiche che riguardano la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro e l'ambiente e tematiche operation. Nel corso del 2019 sono entrati a far parte del gruppo 2 nuovi siti, entrambi all'estero, che verranno gestiti con i migliori standard di efficienza ed avendo attenzione al "workplace" quale elemento strategico per la soddisfazione dei nostri dipendenti. Inoltre, la nuova Politica di remunerazione adottata dal Gruppo prevede il collegamento di una parte della retribuzione del management al raggiungimento di obiettivi di performance anche in ambito ESG.

Nel prossimo futuro, mapperemo ciascuna delle nostre posizioni strategiche rispetto ad una selezione sia dei 17 SDG sia dei 169 obiettivi dettagliati sottostanti. Misureremo quindi le prestazioni della nostra Strategia sulle principali metriche ESG, in modo da poter affrontare la rischi elevata consapevolezza, capitalizzare le opportunità di mercato e promuovere il cambiamento verso uno sviluppo sostenibile nel nostro settore.

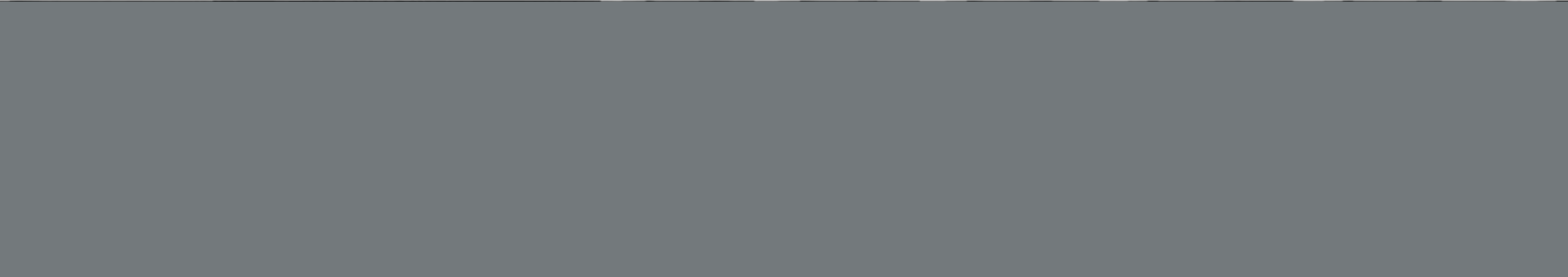
**Francesco Nalini**

**Amministratore Delegato**

*Francesco Nalini*







A grayscale photograph of a modern building. In the foreground, a large, rectangular sign is mounted on a dark base. The sign is white with the word "CAREL" written in a large, bold, sans-serif font. The building behind the sign has a glass facade that reflects the sky and some foliage. To the left, there is a concrete structure with several rectangular openings, possibly a walkway or a set of stairs. The overall scene is captured in a clean, architectural style.

CAREL



# Nota metodologica



## Standard di rendicontazione applicati

---

La Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario del Gruppo CAREL (nel seguito anche "Dichiarazione"), predisposta ai sensi degli artt. 3 e 4 del D. Lgs. 254/2016 (nel seguito anche "Decreto"), contiene informazioni relative ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte dal Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto dalle stesse. La Dichiarazione relaziona, nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotto, in merito ai temi ritenuti rilevanti e previsti dall'art. 3 del Decreto.

La presente Dichiarazione, che è pubblicata con periodicità annuale, è predisposta ai sensi del D. Lgs. 254/2016 e secondo i GRI Standards (opzione in accordance "Core option"), pubblicati nel 2016 dal Global Reporting Iniziative, che costituiscono ad oggi lo standard più diffuso e riconosciuto a livello internazionale in materia di rendicontazione non finanziaria. Al fine di agevolare il lettore nel rintracciare le informazioni all'interno del documento alle pagine 116-118 è riportato il GRI Content Index.

La rendicontazione non finanziaria presentata nella Dichiarazione riflette il principio di materialità o rilevanza, elemento previsto dalla normativa di riferimento e caratterizzante i GRI Standards: i temi trattati all'interno della Dichiarazione sono quelli che, a seguito di un'analisi e valutazione di materialità, descritta alle pagine 47-49 del presente documento, sono stati considerati rilevanti in quanto in grado di riflettere gli impatti sociali e ambientali delle attività del Gruppo o di influenzare le decisioni dei suoi stakeholder. Per favorire la comparabilità dei dati nel tempo, ove possibile, sono stati proposti anche i trend relativi agli esercizi precedenti. Inoltre, ai fini di una corretta rappresentazione delle performance e per garantire l'attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, se presenti, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate. All'interno del documento si è cercato di riportare con uguale evidenza gli aspetti positivi e quelli negativi, fornendo, ove si è ritenuto opportuno, un commento ai risultati ottenuti. Non sono state effettuate riesposizioni rispetto ai dati dell'esercizio precedente, salvo dove espressamente esplicitato.

## Perimetro di reporting

---

I dati e le informazioni qualitative e quantitative contenuti nella Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario del Gruppo CAREL si riferiscono alla performance del Gruppo per l'esercizio chiuso il 31 dicembre 2019. Come previsto dal D. Lgs. 254/2016, art. 4, la presente Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario comprende i dati della Capogruppo (Carel Industries S.p.A.) e delle sue società controllate consolidate integralmente ad eccezione della Società ENERSOL INC, in quanto acquisita in prossimità alla chiusura dell'esercizio, per la quale non è risultato possibile organizzare in maniera tempestiva ed efficace il processo di

raccolta e catalogazione delle informazioni non finanziarie. Le informazioni non finanziarie della suddetta società verranno pertanto rendicontate a partire dall'esercizio 2020.

Si segnala inoltre che sono incluse nel perimetro dei dati 2019 anche le società Recuperator S.p.A. ed HygroMatik GmbH. Eventuali ulteriori limitazioni a tale perimetro sono opportunamente indicate all'interno del documento.

## Processo di rendicontazione

---

La predisposizione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo CAREL per il 2019 si è basata su un processo di reporting strutturato e formalizzato secondo una specifica procedura interna che definisce i ruoli, responsabilità e modalità operative a cui il personale della Capogruppo e delle società controllate deve attenersi in modo da garantire una corretta gestione delle informazioni qualitative e dei dati quantitativi necessari alla redazione del documento. Il processo di reporting si è basato sui sistemi informativi in essere utilizzati dalle principali funzioni aziendali e sono stati integrati con specifiche schede di raccolta dati supportate da manuali operativi nei quali sono state definite le modalità per la rilevazione degli indicatori. In particolare, i dati e le informazioni inclusi nella presente Dichiarazione derivano dal sistema informativo aziendale utilizzato per la gestione e la contabilità del Gruppo e da un sistema di reporting non finanziario (schede raccolta dati) appositamente implementato per soddisfare i requisiti del D. Lgs. 254/2016 e dei GRI Standards. I dati sono stati elaborati mediante estrazioni e calcoli puntuali

e, laddove specificatamente indicato, mediante stime. Si precisa che i dati di natura economico-finanziaria fanno riferimento a quanto riportato nel Bilancio consolidato 2019. È stato richiesto un contributo ai vari responsabili di funzione nell'individuazione e valutazione dei temi materiali, dei progetti/iniziative significativi da descrivere nel documento e nella fase di raccolta, analisi e consolidamento dei dati, con il ruolo di verificare e validare tutte le informazioni riportate nella Dichiarazione, ciascuno per la propria area di competenza. Il processo ha inoltre previsto:

- l'approvazione della Dichiarazione da parte del Consiglio di Amministrazione, convocato per l'approvazione del Progetto di Bilancio 2019 in data 05/03/2020;
- il rilascio di una relazione di conformità sulla Dichiarazione da parte di Deloitte & Touche S.p.A. nella forma di un esame limitato;
- la pubblicazione della Dichiarazione sul sito internet corporate al fine di renderla disponibile in maniera trasparente a tutti gli stakeholder.

## Principi di rendicontazione

---

L'identificazione e rendicontazione dei contenuti della Dichiarazione di carattere Non Finanziario ha tenuto in considerazione i principi GRI di rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità e completezza. Per la definizione dei criteri di

qualità informativa e del perimetro di rendicontazione sono stati altresì applicati i principi GRI di equilibrio tra aspetti positivi e negativi, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza e affidabilità.



A grayscale photograph of a modern building. In the foreground, a large, rectangular sign is mounted on a dark base. The sign features the word "CAREL" in a large, white, serif font, with a horizontal line underneath the letters. The building behind the sign has a glass facade on the right side, reflecting the sky and some foliage. To the left, there is a concrete structure with several rectangular windows. The overall scene is captured in a monochromatic, high-contrast style.

CAREL



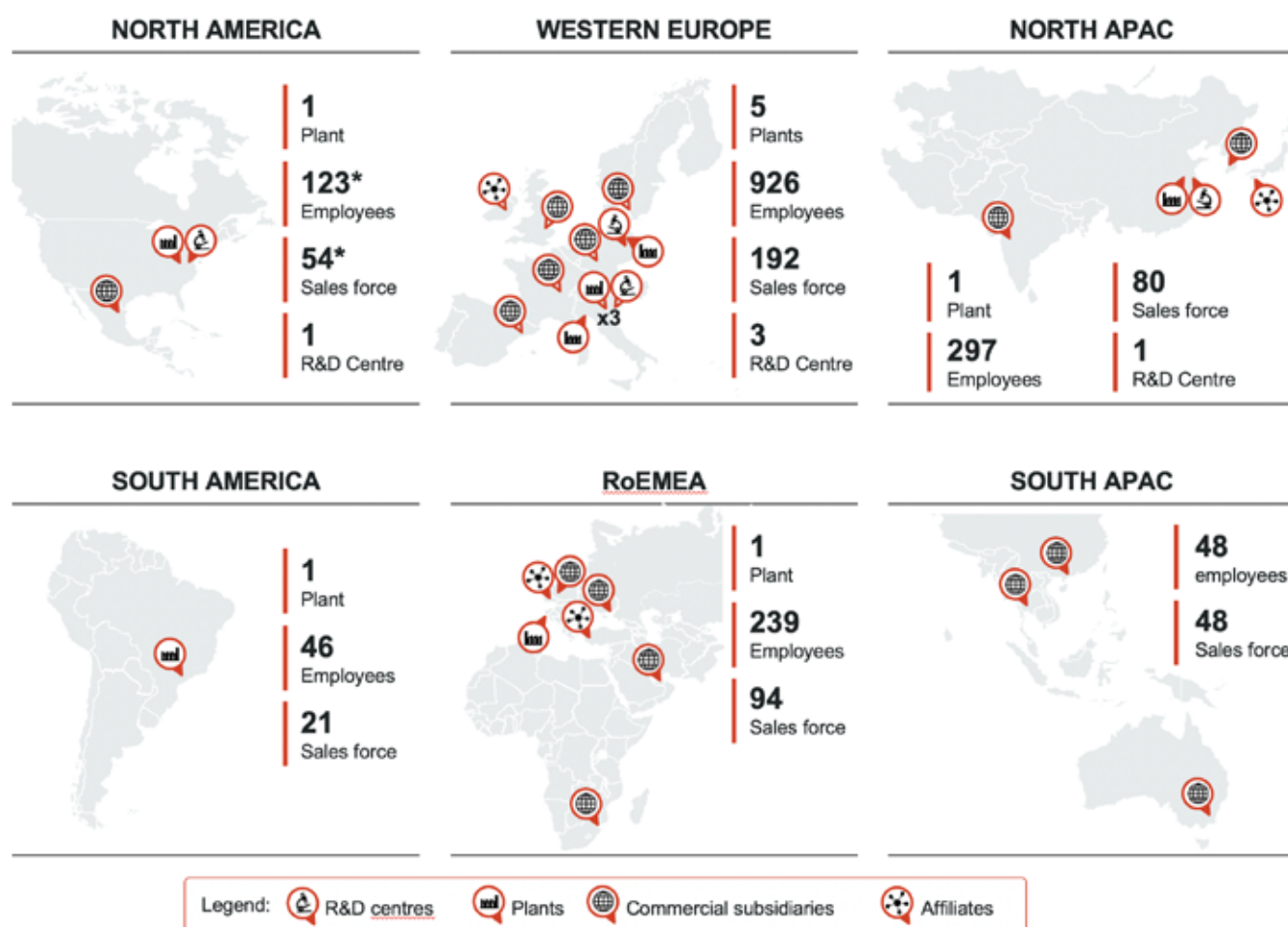


Il gruppo CAREL INDUSTRIES



Fondata nel 1973, CAREL può nel 2019 vantare un fatturato consolidato di **327,35 milioni di euro (+16,8% rispetto al 2018)**. CAREL è da sempre promotore e protagonista di sistemi di controllo evoluti, proponendo soluzioni innovative nel settore HVAC/R. Le "high efficiency solutions" rappresentano una risposta certa alla salvaguardia dell'ambiente mediante sistemi di controllo ottimizzati e integrati, in grado di far ottenere un sensibile risparmio energetico e una conseguente riduzione dell'impatto ambientale. Circa l'80%

delle vendite avviene fuori dall'Italia dove il Gruppo dispone di una rete commerciale e di supporto ai clienti molto diffusa e articolata. Nello specifico Carel è presente in America (Nord, Centro e Sud), Asia Pacifica, Africa ed Europa; è strutturata in 20 filiali commerciali e 7 stabilimenti produttivi. A questi si aggiungono partner e distributori in altri 75 Paesi. Nel 2019 si contano quasi 4.000 clienti, 6.200 prodotti attivi e la produzione annua di oltre 7,4 milioni di pezzi.



## Una storia di innovazione

---



### 1973-79

- CAREL nasce nella provincia di Padova;
- CAREL inizia a produrre umidificatori a vapore.

### 1980-89

- Progetto di sviluppo di un controllo a microprocessore per condizionatori destinati a centri di calcolo;
- CAREL realizza il primo sistema di monitoraggio per unità di condizionamento;
- Progettazione e produzione di controllori programmabili per il condizionamento;
- Viene introdotta la tecnologia SMD e il test-in-circuit nei processi di produzione;
- Progettazione e produzione di controllori per la Refrigerazione;
- Nasce una nuova scheda elettronica programmabile completa di tools di programmazione proprietario CAREL (EasyTools).

### 1990-99

- CAREL introduce la comunicazione seriale su tutta la gamma di controlli;
- Nasce a Lione la prima filiale, CAREL France;
- CAREL ottiene la certificazione per il sistema Qualità ISO 9001;
- Nasce la filiale CAREL DEUTSCHLAND, CAREL UK e CAREL Sud America.

### 2000-2004

- Il Gruppo CAREL raggiunge un fatturato di 55 milioni di euro;
- Nasce CAREL China, CAREL Australia e CAREL USA;
- Viene messo in linea [ksa.carel.com](http://ksa.carel.com), il sito di servizi dedicato agli utilizzatori dei prodotti software di CAREL;
- CAREL adotta il sistema ERP "ORACLE";
- Nasce il Centro Sperimentale Termodinamico CAREL che si occupa, tra l'altro, della sperimentazione delle tecniche di regolazione delle macchine frigorifere, con particolare attenzione alle nuove tecnologie.

## 2005

- CAREL inizia la produzione nella nuova fabbrica di Suzhou (100 km circa da Shanghai). La nuova unità produttiva realizza soluzioni elettroniche per il settore del Condizionamento e della Refrigerazione con gli stessi standard di qualità della casa madre ed è stata voluta per rispondere alle crescenti richieste del mercato cinese, nonché a continuità del servizio per le aziende occidentali, già partner CAREL, che hanno sedi produttive in Cina.

## 2006

- CAREL "Azienda eccellente" fra le prime cento in Italia. Questo il risultato emerso dal Rapporto "Nostra Eccellenza" di Eurispes, noto istituto di studi che opera nel campo della ricerca politica, economica e sociale. Il riconoscimento si aggiunge alla prestigiosa menzione speciale del Premio F.I.O.R.E. (Farnell InOne RoHS Elected) 2006 per la categoria "Tecnologie per la produzione" RoHS compliant e al "Premio per l'Innovazione" nell'ambito del "Premio Qualità nello Sviluppo", promosso dai Rotary Club, Unindustria Padova, CCIAA, Ucid, Ordine dei Dottori Commercialisti.

## 2007-2008

- Nasce CAREL Ibérica, CAREL India, CAREL South Africa e RemoteValue;
- CAREL si aggiudica il Premio Mediobanca 2008 assegnato alle imprese più dinamiche, che si distinguono per elevati tassi di crescita e buona redditività.

## 2009

- Riorganizzazione societaria del Gruppo CAREL con destinazione delle funzioni operative, industriali e commerciali ad una nuova società: CAREL INDUSTRIES S.r.l., controllata da CAREL S.p.A.;
- Nuova sede CAREL in Russia;
- CAREL si aggiudica il Premio Marco Polo 2009 istituito dall'Unioncamere del Veneto, come azienda che si è distinta

per l'impegno e gli importanti risultati nel settore del commercio estero nel 2008;

- Nell'ambito dei China Awards 2009, a CAREL viene assegnato il premio "Creatori di Valore" (settore elettronica), come azienda che ha realizzato le migliori performance con la Cina nel 2008.

## 2010-2011

- Nuovo stabilimento produttivo in Brasile;
- Menzione Speciale alla 4a edizione del "Premio Imprese x l'Innovazione (IxI)", istituito da Confindustria in collaborazione con APQI (Associazione Premio Qualità Italia). CAREL è stata valutata positivamente dopo un'accurata analisi delle performance del proprio modello organizzativo e strategico specificatamente orientato alla crescita attraverso l'innovazione.

## 2012

- CAREL INDUSTRIES S.r.l. modifica la propria forma giuridica in Società per Azioni;
- Premio Amici della ZIP (Zona Industriale di Padova) per la categoria "innovazione";
- CAREL riceve la certificazione ambientale ISO 14001:2004.

## 2013 - 2014

- Nasce CAREL Nordic e CAREL Middle East;
- CAREL riceve la certificazione per il Sistema di gestione della Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro OHSAS 18001:2007.

## 2015

- Apertura di filiali commerciali in Messico e Thailandia;
- Apertura del settimo plant ad Albona, in Croazia.

## 2016-2017

- CAREL acquisisce C.R.C. S.r.l., società italiana specializzata nella distribuzione di compressori industriali e Alfaco Polska

sp.z o.o., distributore polacco diventato a tutti gli effetti una filiale commerciale del Gruppo.

### 2018

- A giugno il Gruppo si è quotato sul segmento STAR del Mercato MTA di Borsa Italiana, con una capitalizzazione iniziale di euro 720 milioni;
- A novembre CAREL acquisisce Recuperator S.p.A., società attiva nella progettazione, produzione e commercializzazione di scambiatori di calore aria-aria;
- A dicembre CAREL perfeziona l'acquisizione di HygroMatik GmbH, società attiva nell'ambito della progettazione,

produzione e commercializzazione di umidificatori per l'aria a vapore e adiabatici.

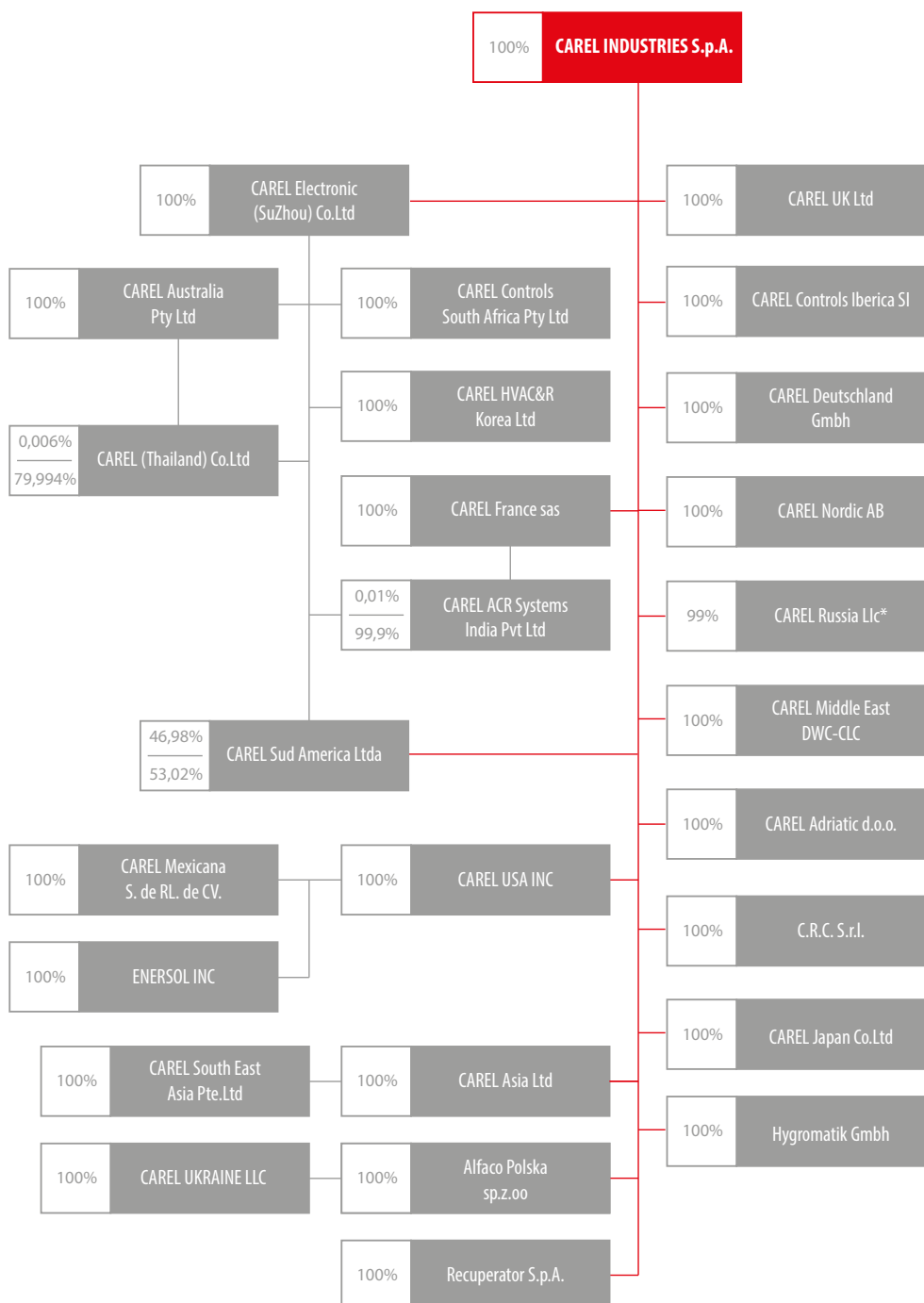
### 2019

- CAREL ha consolidato il presidio nell'Europa orientale attraverso l'apertura di una nuova filiale commerciale a Kiev in Ucraina;
- Prosegue l'espansione della footprint produttiva con nuovi investimenti nei plant del Nord America e della Cina, infine a settembre si è conclusa l'acquisizione di ENERSOL INC, un distributore canadese di sistemi di umidificazione con sede legale in Quebec.

## Struttura del Gruppo

Il grafico sottostante riporta una rappresentazione delle società facenti parte del Gruppo, con indicazione delle partecipazioni detenute in ciascuna di esse al 31 Dicembre 2019. Il presente documento comprende i dati della Capogruppo (CAREL

INDUSTRIES S.p.A.) e delle sue società controllate consolidate integralmente ad eccezione della società ENERSOL INC, in quanto acquisita in prossimità alla chiusura dell'esercizio.



## Attività e mercati

Il Gruppo CAREL opera nella progettazione, produzione e commercializzazione a livello globale di componenti e soluzioni tecnologicamente avanzate (hardware e software) per raggiungere performance di alta efficienza energetica nel controllo e nella regolazione di apparecchiature e impianti

nei mercati del condizionamento dell'aria ("HVAC") e della refrigerazione (complessivamente "HVAC/R"). In questo contesto, CAREL progetta, produce e commercializza soluzioni di controllo e umidificazione nell'ambito dei segmenti applicativi:



**Residential**



**Industrial**



**Commercial**

Il Gruppo opera a livello globale attraverso 20 filiali commerciali e 7 stabilimenti produttivi, di cui due in Italia e gli altri dislocati su 4 continenti.

Il gruppo CAREL nel 2019 prosegue la propria espansione internazionale e consolida il presidio nell'Europa orientale attraverso l'apertura di una nuova filiale commerciale a Kiev in Ucraina. Con la nuova sede di Kiev CAREL intende consolidare la propria presenza nel mercato ucraino, rafforzando le partnership commerciali e puntando al contatto diretto anche con la clientela finale. L'apertura di una nuova sede è infatti finalizzata a offrire assistenza e supporto ai clienti presenti sul territorio in maniera più puntuale e diretta. Un supporto che verrà sviluppato attraverso una maggiore assistenza nell'integrazione dei sistemi, nei servizi post-vendita e in attività di formazione.

Nel luglio 2019 è stato inaugurato il nuovo impianto del Gruppo nell'area di Suzhou, uno dei distretti tecnologici più innovativi ed importanti del paese. All'interno degli oltre

15mila mq del nuovo complesso, una parte importante sarà dedicata all'area Ricerca & Sviluppo, vera e propria eccellenza di CAREL Electronic Suzhou, che, grazie anche ad un innovativo Laboratorio, si focalizzerà sullo sviluppo di nuove tecnologie. Le circa 50 risorse impiegate nella Ricerca & Sviluppo contribuiranno a rendere il nuovo centro di ricerca un vero e proprio hub di competenze chiave, utili a sviluppare soluzioni tecnologicamente avanzate e in linea con le aspettative di tutti i clienti CAREL in Cina e nella regione APAC.

Nel mese di settembre 2019 viene inaugurata la nuova ala dello stabilimento di Carel Usa a Mannheim. Il raddoppio degli spazi rientra nella strategia di potenziamento della footprint produttiva per far fronte agli obiettivi di crescita nel mercato americano. Nei nuovi spazi oltre alla nuova area logistica sono state introdotte nuove linee di produzione legate alla piattaforma dei controlli programmabili con la sua gamma prodotti destinata soprattutto al mercato del condizionamento (HVAC).



STATI UNITI	BRASILE	ITALIA (x3)
<b>111 dipendenti</b> <b>7.4k mq</b>	<b>46 dipendenti</b> <b>1.7k mq</b>	<b>680 dipendenti</b> <b>19.3k mq</b>
Manheim (Pennsylvania) Nata nel <b>2004</b> Montaggio di umidificatori, comandi programmabili e quadri elettrici Mercato di riferimento: <b>Nord America</b>	Valinhos (San Paolo) Nata nel <b>2010</b> Specializzato nella produzione di controlli parametrici Mercato di riferimento: <b>Sud America</b> (serve anche il Nord America)	Brugine (Padova) Nata nel <b>1996</b> Copre l'intera produzione del portafoglio (controlli programmabili e parametrici, valvole, invertitori, umidificatori e pannelli) Mercato di riferimento: principalmente <b>Europa</b>

CROAZIA	CINA	HYGROMATIK	RECUPERATOR
<b>145 dipendenti</b> <b>6.4k mq</b>	<b>270 dipendenti</b> <b>14.3k mq</b>	<b>64 dipendenti</b> <b>3.6k mq</b>	<b>68 dipendenti</b> <b>7.6k mq</b>
Albona (Labin) Nata nel <b>2015</b> Produzione di valvole di espansione elettroniche e relativi driver e invertitori, controlli e quadri elettrici Mercato di riferimento: <b>Europa</b>	Suzhou (Jiangsu) Nata nel <b>2005</b> Focalizzato sulla produzione di controlli parametrici e programmabili e umidificatori Mercato di riferimento: <b>Asia</b>	Amburgo (Germania) Nata nel <b>1970</b> Progettazione e montaggio di umidificatori Mercato di riferimento: <b>Europa</b>	Rescaldina (Milano) Nata nel <b>1973</b> Dedicato alla progettazione, produzione e commercializzazione di scambiatori di calore aria-aria Mercato di riferimento: principalmente <b>Europa</b>

Nel corso degli anni, il Gruppo ha saputo creare sistemi ed applicazioni per alcune nicchie di mercato verticali, caratterizzate da bisogni estremamente specifici da soddisfare con soluzioni altamente dedicate.

I prodotti che Carel realizza rappresentano approssimativamente dal 2 al 10% del valore del prodotto finito, a seconda dell'applicazione. Trattandosi di elementi difficilmente sostituibili, è stato adottato un **sistema di disaster recovery che prevede almeno 2 siti produttivi per la maggior parte dei nostri prodotti**. In tal modo è

**possibile garantire la fornitura dei componenti anche in casi estremi.**

In particolare, nel mercato HVAC il Gruppo progetta, produce e commercializza soluzioni di controllo e umidificazione nell'ambito dei segmenti applicativi residenziale, industriale e commerciale. In ciascun segmento applicativo, il Gruppo offre soluzioni da integrare sia in (i) singole unità, quali pompe di calore, *shelter*, *rooftop*, *Computer Room Air Conditioner* (cd. CRAC), *chiller* e centrali di trattamento dell'aria, sia in (ii) sistemi complessi, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, interi

impianti/sistemi per centri commerciali, supermercati, musei e centri di calcolo (cd. data center).

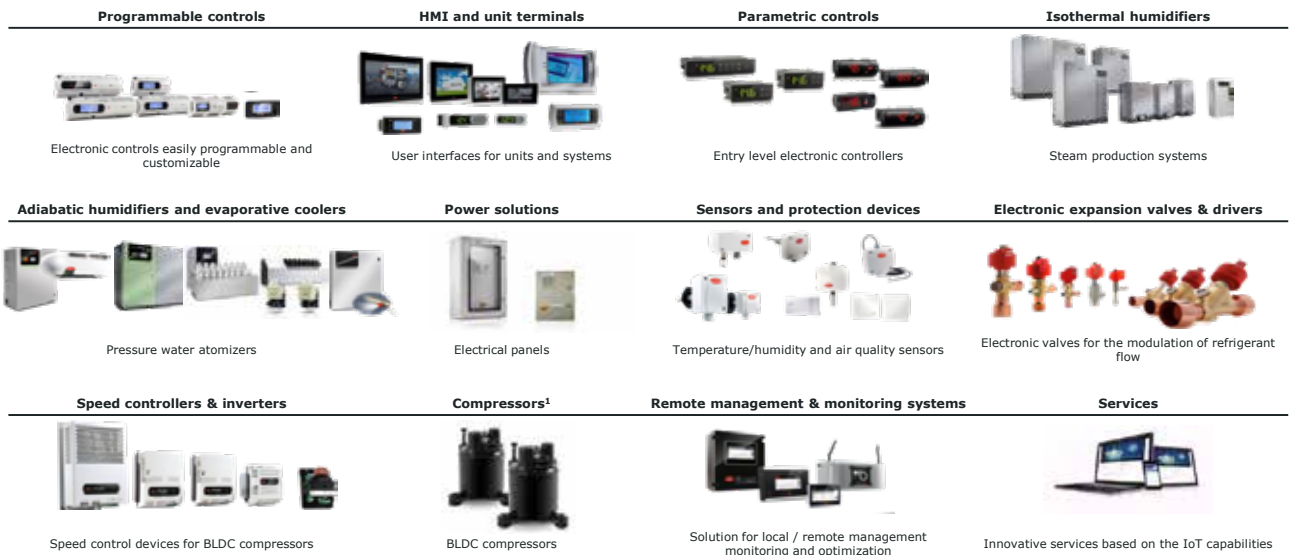
Nel mercato della refrigerazione il Gruppo è attivo nella progettazione, produzione e commercializzazione di sistemi di controllo e umidificazione nell'ambito dei segmenti applicativi *food retail* e *food service*. Come per il mercato HVAC, il Gruppo progetta, produce e offre soluzioni da integrare sia in (i) singole unità, quali *bottle cooler*, *plug-in refrigerator*, *multiplexed refrigerator*, *compressor rack* e *condensing unit*, sia

in (ii) sistemi complessi, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, interi impianti/sistemi per supermercati di ogni dimensione, *convenience store* e ristoranti.

Le figure che seguono illustrano sinteticamente i segmenti applicativi nei mercati HVAC e della refrigerazione e le soluzioni di controllo offerte dal Gruppo CAREL, che con l'acquisizione di Recuperator si sono ampliate includendo anche scambiatori di calore AHU.



### Piattaforme di Prodotto



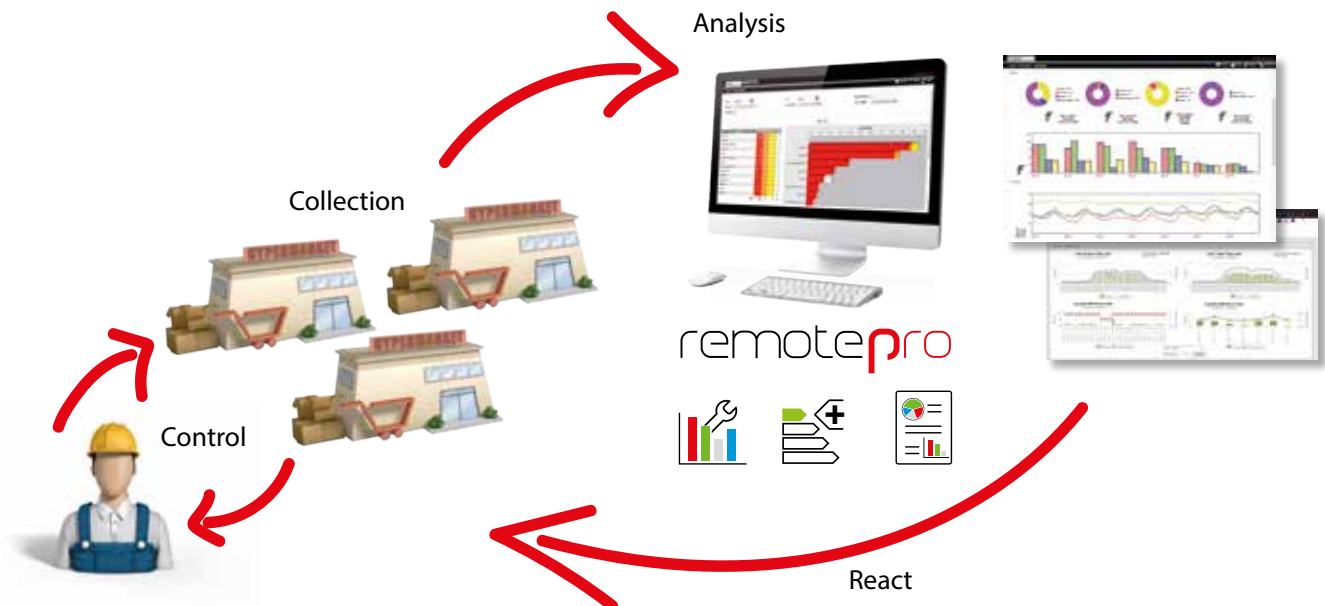
L'offerta si completa con la fornitura di servizi collegati alle soluzioni CAREL quali per esempio: attività di commissioning ovvero lavori su commessa, servizio di gestione e monitoraggio da remoto degli impianti e delle componenti applicative HVAC/R del Gruppo, che permette il "dialogo" tra i service center aziendali e i clienti finali, abbonamenti per servizi dedicati alla gestione e controllo da remoto di impianti e macchinari tramite l'elaborazione dei dati raccolti sfruttando le proprietà **Internet of Things**.

**La proposta IoT** è sviluppata e integra le soluzioni specifiche dei mercati HVAC e Refrigerazione tramite soluzioni sia in cloud che on-premise. Fanno parte della proposta analisi tramite benchmark, statistiche, allarmi e reportistica standard,

con cui ciascun utente può ottimizzare le attività quotidiane diventando più efficace nel raggiungimento dei propri obiettivi in termini di servizi, energia, qualità e marketing. Lo sviluppo di tali attività costituisce un elemento di rilevanza strategica per CAREL, anche in prospettiva futura.

Si conferma un forte interesse nel mercato per proposte di connettività remota e di analisi dati che consentono agli operatori di settore la riduzione delle spese operative di gestione degli impianti e delle unità frigorifere nel territorio. Il trend non dipende solo dalle applicazioni specifiche ma è diffuso ed in espansione come previsto da tutti i principali analisti sia nel numero di device connessi e nel conseguente volume di dati raccolti.

Esempio di soluzioni IoT per i mercati HVAC e Refrigerazione:



## Mission e valori



# Mission

We lead the evolution of control technology and humidification for air conditioning and refrigeration.

Our products support customers with the most efficient energy savings solutions.

Data-driven services through our IoT platform grant personalised value

Il payoff "Better control, better environment", rappresenta la sintesi della mission rinnovata di CAREL. Ricerca, innovazione e tecnologia sono le chiavi di successo del Gruppo CAREL che da oltre quarantacinque anni pone le necessità del cliente al centro dei propri studi al fine di offrire elementi di differenziazione funzionale ed estetica in un'ottica di miglioramento continuo. Consulente innovativo e partner

tecnologico, CAREL anticipa le richieste del mercato proponendo soluzioni e che garantiscono performance di alto livello e che siano efficienti dal punto di vista del risparmio energetico nel rispetto dell'ambiente.

I valori che fin dalle origini costituiscono le fondamenta per la conduzione delle attività di business del Gruppo CAREL e che guidano le scelte quotidiane dell'intera organizzazione sono:

**CUSTOMER FIRST**  
**ACHIEVEMENT**  
**RESPECT**  
**EVOLUTION**  
**LEARNING**

## Creazione di valore per gli stakeholder

L'andamento della gestione 2019 mostra per il gruppo CAREL un risultato positivo con una crescita del fatturato complessivo, che si attesta a 327,35 milioni di euro, del +16,8%.

Le acquisizioni effettuate a fine esercizio 2018 delle due società, Recuperator S.p.A e Hygromatik GmbH, hanno contribuito ai ricavi di vendita rispettivamente per 18,9 milioni di euro e 16,2 milioni di euro. La crescita a pari perimetro, escludendo anche il maggior fatturato derivante dalla acquisizione del distributore canadese avvenuta a settembre 2019, è stata del 5,1% a cambi correnti.

Il Capitale Immobilizzato ammonta a 168,0 milioni di euro in crescita di 36,6 milioni rispetto ai 131,4 milioni dell'esercizio precedente per effetto principalmente degli investimenti e

dell'impatto dovuto all'applicazione del principio contabile IFRS16. Gli investimenti del Gruppo, al netto dei diritti d'uso iscritti, ammontano a 23,6 milioni rispetto a 11,8 milioni dell'esercizio precedente.

Il valore economico generato e distribuito dal Gruppo CAREL nel 2019, che rappresenta la capacità di un'azienda di creare ricchezza e di ripartire la stessa tra i propri stakeholder, è di circa 335 milioni di euro contro i 286 milioni del 2018. Il valore economico distribuito dal Gruppo è stato pari a 295 contro i 255 milioni di euro del 2018. In particolare, l'88% del valore economico prodotto dal Gruppo è stato distribuito agli stakeholder, sia interni che esterni.

VALORE ECONOMICO DIRETTO GENERATO E DISTRIBUITO (€/000) [GRI 201-1]	2019	2018
<b>Valore economico generato dal Gruppo</b>	<b>335.657</b>	<b>286.454</b>
Ricavi	327.358	280.220
Altri proventi	4.031	3.532
Proventi finanziari	534	833
Rettifiche di valore di attività finanziarie	177	15
Svalutazione crediti	(63)	(130)
Differenze di cambio	(152)	(352)
Proventi/oneri dalla vendita di attività materiali ed immateriali	(803)	(117)
Rettifiche di valore di attività materiale ed immateriali	2.970	2.453
<b>Valore economico distribuito dal Gruppo</b>	<b>(295.186)</b>	<b>(255.440)</b>
Costi operativi	(186.392)	(165.899)
Remunerazione dei collaboratori	(83.359)	(70.718)
Remunerazione dei finanziatori	(1.965)	(969)
Remunerazione degli investitori <sup>1</sup>	(12.000)	(10.000)
Remunerazione della pubblica amministrazione	(10.828)	(7.666)
Remunerazione di enti/associazioni	(525)	(131)
Liberalità esterne <sup>2</sup>	(118)	(58)
<b>Valore economico trattenuto dal Gruppo</b>	<b>40.471</b>	<b>31.014</b>
Ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni	(17.424)	(10.262)
Altre riserve	(23.047)	(20.752)

Per ulteriori approfondimenti relativi all'andamento economico del Gruppo e alla situazione patrimoniale e finanziaria dello stesso si rimanda alla Relazione sulla Gestione

contenuta nel Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2019 del Gruppo CAREL.

<sup>1</sup> In sede di approvazione del progetto di bilancio, il Consiglio di Amministrazione ha deliberato di proporre all'Assemblea dei Soci di distribuire dividendi per complessivi € 12 milioni

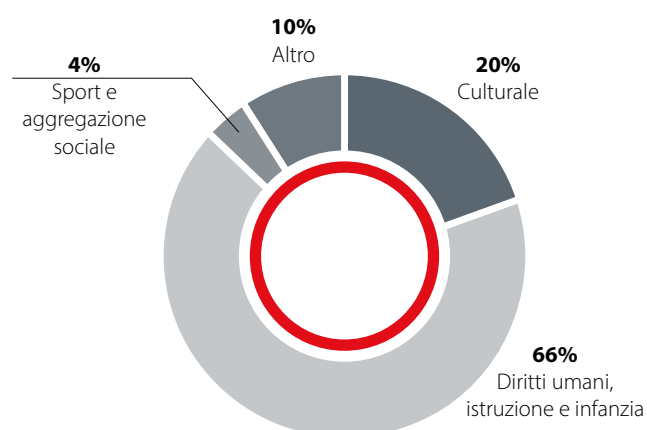
<sup>2</sup> All'interno della voce "Liberalità esterne" sono incluse anche le borse di studio assegnate ai figli meritevoli di dipendenti e il contributo per l'asilo nido (cfr. § "Sostegno alla Comunità").

## Sostegno alla comunità

Nel corso degli anni, il Gruppo CAREL ha creato un forte rapporto con i territori in cui opera, promuovendo la solidarietà e il sostegno alle comunità locali con cui si relaziona quotidianamente e contribuendo allo sviluppo sociale, economico e ambientale.

Il Gruppo supporta diversi progetti di carattere socio-assistenziale e di valorizzazione del patrimonio culturale nel territorio. Questo impegno si è quindi concretizzato nel riconoscimento di elargizioni a favore di iniziative riconducibili all'assistenza e integrazione sociale, allo sviluppo della comunità locale e alla cultura, nella convinzione che tali attività abbiano un ruolo determinante a livello di impatti anche economici sul territorio stesso. Nel corso del 2019 le risorse destinate dal Gruppo CAREL al sostegno della comunità sono state oltre **64 mila euro** nei principali ambiti di intervento, come riepilogato dal grafico seguente.

**Donazioni per ambito di intervento 2019 (%)**



Allo scopo di favorire e promuovere l'inclusione sociale, CAREL ha contribuito al finanziamento di organizzazioni indipendenti come Save the Children e la Fondazione Robert F. Kennedy, e ha collaborato con istituti scolastici locali sovvenzionando eventi al Liceo Einstein di Piove di Sacco (PD). La Società ha inoltre elargito 5 mila euro all'Associazione Nazionale di volontariato Cornelia de Lange Onlus (PU) e regalato dei computer alla Spiritus Mundi Onlus (PD) che si occupa di tutela e sviluppo ambientale.

La promozione del territorio è un'altra delle prerogative del Gruppo, nel 2019 la Società ha sponsorizzato l'iniziativa "Saccisica in mostra" promossa dai Comuni della Saccisica<sup>3</sup>, in collaborazione con le associazioni di categoria, tra le quali l'Unione Provinciale Artigiani di Padova, al fine di promuovere i prodotti delle imprese del territorio.

Il Gruppo inoltre, ha donato circa 16 mila euro per la realizzazione di diversi progetti nel territorio di Albona in Croazia, in particolare la Società ha supportato la rinnovazione del teatro Circollo (TS) e diverse iniziative per i bambini legate sia allo sport sia a ricorrenze come le festività natalizie.

Oltreoceano Carel USA ha donato al college tecnico pubblico Thaddeus Stevens a Lancaster, in Pennsylvania uno stock di computer per un valore complessivo di oltre 30 mila euro.

<sup>3</sup> fanno parte i comuni della Provincia di Padova di Piove di Sacco, Arzegrande, Bovolenta, Brugine, Codevigo, Correzzola, Legnaro, Polverara, Pontelongo e S. Angelo.

Le principali donazioni in ambito sociale/pro-bono elargite nel 2019 sono state:

BENEFICIARIO	INIZIATIVA	AMMONTARE DELLA DONAZIONE (€)
Save the Children	Infanzia	1.500
Fondazione Robert F. Kennedy	Diritti Umani	3.000
Saccisica in mostra	Promozione prodotti imprese del territorio	2.000
Liceo Einstein Piove di Sacco	Evento scolastico	500
Cornelia De Lange Onlus	Associazione di volontariato	5.000
Labin Small Theater	Rinnovazione teatro della città di Albona	10.732
City Labin	Evento di Natale per bambini nella città di Albona	2.012
NK Raša children football team	Squadra di calcio giovanile	598
SŠ MATE BLAŽINE Balkan Junior competition	Competizione di Basket giovanile	671
Football club Iskra Vinež	Squadra di calcio	1.073
Basketball club Rudar Labin	Squadra di basket	268
Elementary school Matija Vlačić	Scuola elementare	268
Creative academy - Labin	Accademia creativa	268
Thaddeus Stevens College of Technology (USA)	College	30.064
Altro	-	6.650
<b>TOTALE</b>		<b>64.606</b>

In aggiunta a tali donazioni, CAREL ha distribuito un totale di **53 mila euro** per le borse di studio assegnate ai figli meritevoli di dipendenti e per contributo per l'asilo nido per un totale di **118 mila euro** di elargizioni.

CAREL





Una governance responsabile



## Governance

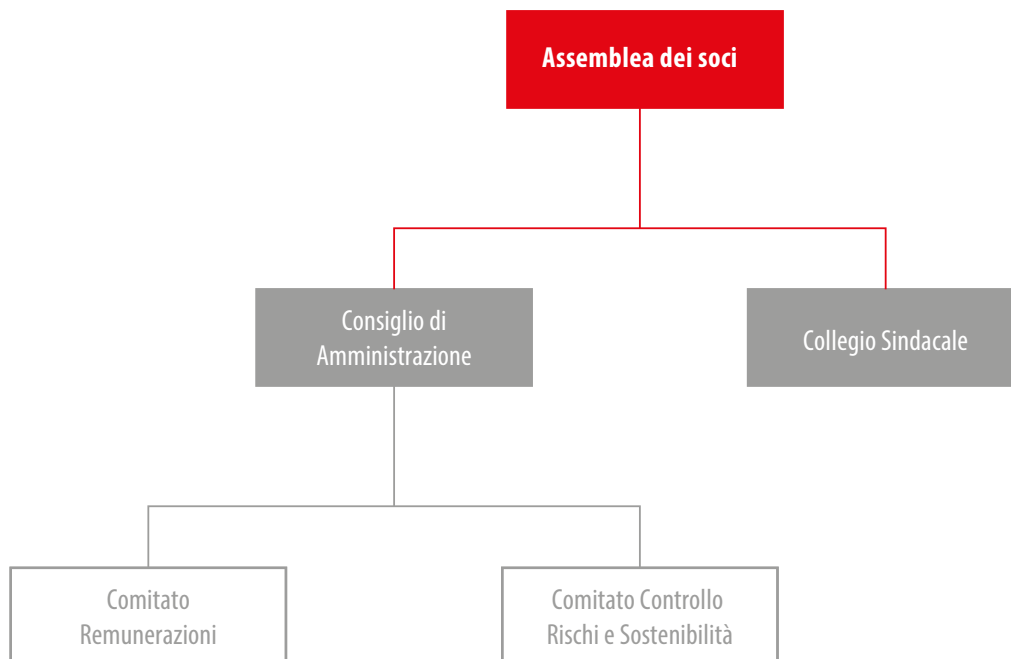
CAREL Industries S.p.A. è la Capogruppo del Gruppo CAREL.

Al 31 dicembre 2019, il capitale sociale di CAREL Industries S.p.A., pari a Euro 10.000.000, diviso in n. 100.000.000 azioni ordinarie prive di valore nominale, è detenuto per il 36,17%, da Luigi Rossi Luciani S.a.p.a. (LRL), per il 23,58%, da Luigi Nalini S.a.p.a. (LN), per il 9,95% da Capital Research & Management Company e per il 30,22% da altri azionisti e il restante 0,08% da azioni proprie.

La Società adotta un modello di governance societaria di tipo tradizionale composto da:

- **l'Assemblea degli azionisti**, competente a deliberare sulle materie riservate alla stessa dalla legge o dallo Statuto;
- **il Consiglio di Amministrazione**, incaricato di provvedere alla gestione dell'impresa sociale;

- **il Collegio Sindacale**, incaricato di vigilare (i) sull'osservanza della legge e dello Statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, (ii) sull'adeguatezza del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo-contabile, nonché sull'affidabilità di quest'ultimo nel rappresentare correttamente i fatti di gestione, (iii) sulla concreta attuazione delle regole di governo societario previste dal Codice di Autodisciplina, (iv) sull'adeguatezza delle disposizioni impartite alle società controllate in relazione agli obblighi di comunicazione delle informazioni privilegiate, e (v) sul processo di informativa finanziaria, sull'efficacia dei sistemi di controllo interno, di revisione interna, e gestione del rischio, sulla revisione legale dei conti annuali e dei conti consolidati, sull'indipendenza della società di revisione legale.



All'interno del Consiglio di Amministrazione sono costituiti due comitati, ognuno composto da tre amministratori non

esecutivi e indipendenti: il **Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità** e il **Comitato Remunerazioni**.



### Consiglio di Amministrazione

- incaricato di provvedere alla gestione sociale dell'impresa.



### Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità

- supporta, con adeguata attività istruttoria, le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione relative al Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi, nonché quelle relative all'approvazione delle relazioni finanziarie periodiche;
- ha poteri consultivi in materia di operazioni con parti correlate e soggetti collegati;
- dispone di poteri consultivi ed istruttori nei confronti del Collegio Sindacale, in materia di revisione legale dei conti, in conformità alle disposizioni di cui al D.Lgs. 27 gennaio 2010 n. 39; e di supporto al CdA in materia di partecipazioni;
- ha competenze e funzioni in materia di sostenibilità.



### Comitato Remunerazioni

- ha funzioni consultive e propositive nei confronti del Consiglio di Amministrazione in materia di remunerazione;
- dal 2019 ha incorporato obiettivi ESG allo scopo di incentivare il management nel raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità
- cura la preparazione della documentazione da sottoporre al Consiglio di Amministrazione per l'adozione delle deliberazioni in materia di remunerazione

Ai fini dell'individuazione dei componenti del Consiglio di Amministrazione, sono necessarie competenze diffuse e diversificate allo scopo di assicurare un'equilibrata combinazione di profili ed esperienze. I componenti del Consiglio di Amministrazione devono essere idonei allo svolgimento dell'incarico, secondo quanto previsto dalla normativa vigente e dallo Statuto e, in particolare, devono essere in possesso dei requisiti di eleggibilità, professionalità e onorabilità previsti dalla vigente disciplina normativa e regolamentare e dallo Statuto<sup>4</sup>.

Carel nella definizione dei suoi organi di controllo, Cda, CCRS e CRR aderisce alle linee guida previste dal codice di autodisciplina di Borsa Italiana. In data 12 dicembre 2018, il Consiglio di Amministrazione ha adottato una 'Politica di diversità', che definisce i principi e gli impegni per il rispetto della diversità,

dell'inclusione e delle pari opportunità nei luoghi di lavoro, a valere per la Società e per tutto il Gruppo CAREL, per contribuire alla creazione di un valore sostenibile attraverso professionalità, legalità, moralità, dignità ed eguaglianza.

Tenuto conto della struttura e della dimensione della Società, anche in ragione del relativo assetto proprietario, nonché del meccanismo del voto di lista previsto nello Statuto, che assicura una procedura di nomina trasparente e una equilibrata composizione dell'organo amministrativo, il Consiglio di Amministrazione, da ultimo in data 7 marzo 2019, non ha tuttavia ritenuto necessaria l'adozione di politiche e/o prassi in materia di diversità in relazione alla composizione degli organi di amministrazione, gestione e controllo relativamente ad aspetti quali età, composizione di genere e percorso formativo e professionale.

<sup>4</sup> Per approfondimenti <https://cg.carel.com/it/documenti-societari/>

Ciò nonostante, l'art. 17 dello Statuto assicura una procedura di nomina trasparente e una equilibrata composizione dell'organo amministrativo, in quanto prevede che, salvo quanto diversamente o ulteriormente previsto da inderogabili norme di legge o regolamentari, la nomina del consiglio di amministrazione è effettuata dall'assemblea ordinaria sulla base di liste presentate dai soci; ciascuna lista non può essere costituita, se contenente un numero di candidati pari o superiore a 3, solo da candidati appartenenti al medesimo genere, maschile o femminile, bensì deve contenere un numero di candidati del genere meno rappresentato, tale da garantire la presenza di un numero di amministratori del genere meno rappresentato almeno pari a un terzo del

numero complessivo degli amministratori.

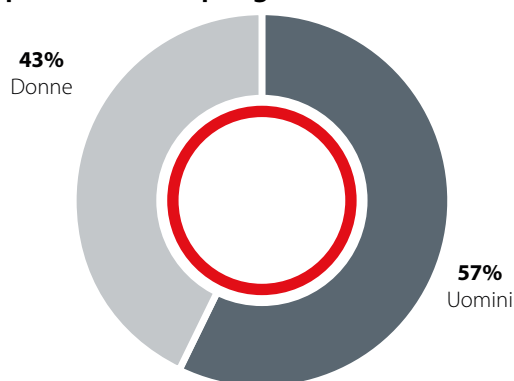
L'attuale Consiglio di Amministrazione, anche in ottemperanza al Criterio Applicativo 2.C.3 del Codice di Autodisciplina, è costituito per almeno un terzo da amministratori del genere meno rappresentato.

Il Consiglio di Amministrazione di CAREL Industries S.p.A. in carica al 31 dicembre 2019 è stato nominato dall'assemblea ordinaria della società Carel del 29 marzo 2018 per un periodo di tre esercizi fino all'approvazione del bilancio di esercizio al 31 dicembre 2020.

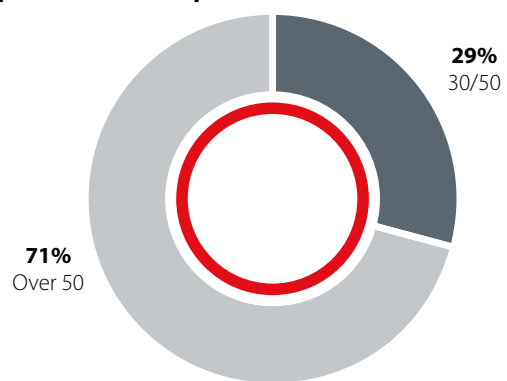
#### Composizione consiglio di amministrazione e comitati [GRI 102-22 | GRI 405-1]

	2019		
	Consiglio di Amministrazione	Comitato Controllo e rischi	Comitato Remunerazione
N° Consiglieri	7	3	3
Esecutivi	4	0	0
Non esecutivi	3	3	3
(di cui <i>Indipendenti</i> )	(3)	(3)	(3)
Donne	3	2	2
Uomini	4	1	1
< 30 anni	0	0	0
tra i 30-50 anni	2	0	0
> di 50 anni	5	3	3

#### Composizione CdA per genere



#### Composizione CdA per fascia di età



## Sistema di controllo interno e gestione dei rischi

---

Il Gruppo Carel ha messo a punto un sistema di controllo interno e gestione dei rischi (SCIGR) che si svolge attraverso un processo di identificazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi ed è volto a garantire una conduzione dell'impresa coerente con gli obiettivi prefissati dal Consiglio di Amministrazione.

Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi consente l'identificazione, la misurazione, la gestione e il monitoraggio dei principali rischi nonché l'attendibilità, l'accuratezza, l'affidabilità e la tempestività dell'informativa finanziaria. Inoltre, tale sistema contribuisce alla conduzione delle attività di business in modo coerente con gli obiettivi aziendali, anche nell'ottica della sostenibilità nel medio e lungo periodo dell'attività della Società – in termini economici, patrimoniali, finanziari ed *Environmental, Social & Governance (ESG)* – concorrendo ad assicurare la salvaguardia del patrimonio sociale, l'efficienza e l'efficacia dei processi aziendali, la conformità alle normative di riferimento, così come il rispetto dei diritti umani e dell'ambiente. Nello specifico, a partire dal 2019 il risk management framework del Gruppo integra i rischi ESG e le procedure relative alla loro gestione.

Il modello di gestione integrata dei rischi all'interno del Gruppo CAREL è diretto ad assicurare la mappatura di tutte le tipologie di rischio che potrebbero ostacolare il raggiungimento degli obiettivi strategici del gruppo o danneggiare la sua reputazione o i suoi marchi, ecc. Tale modello viene considerato nelle decisioni strategiche e nei processi decisionali rilevanti, e considera sia i rischi di natura interna sia i rischi di natura esterna della Società. In particolare, questi ultimi sono legati al settore e al mercato del gruppo e alla percezione del modo in cui il gruppo opera da parte dei suoi stakeholder.

La Società ha emanato in data 7 marzo 2019 delle Linee di Indirizzo SCIGR, nell'ambito del proprio ruolo di coordinamento delle società del Gruppo, che hanno l'obiettivo di rappresentare sinteticamente in modo organico tutti i diversi aspetti del SCIGR applicabili alla Società e alle quali devono fare riferimento tutte le società controllate del Gruppo, pur nella loro autonoma responsabilità di definizione e funzionamento del proprio SCIGR.

Il Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi di Carel è conforme ai principi contenuti nella vigente edizione del

Codice di Autodisciplina<sup>5</sup> delle società quotate promosso da Borsa Italiana S.p.A. e più in generale, alle best practice esistenti in ambito nazionale e internazionale.

Le Linee di Indirizzo SCIGR dettano, da un lato, i principi generali secondo i quali viene condotta la gestione dei principali rischi del Gruppo, coerentemente con gli obiettivi strategici individuati; dall'altro, le modalità di coordinamento tra i soggetti coinvolti (di seguito elencati), al fine di massimizzare l'efficacia e l'efficienza del SCIGR stesso.

Il SCIGR è, in particolare, costituito da un insieme di regole,

Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi, in linea con le normative e le best practice di riferimento, si articola sui seguenti livelli:

### **Governo**

Il presidio sul SCI-GR in CAREL è di competenza/responsabilità degli Organi sociali che definiscono, approvano e verificano il Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi: Consiglio di Amministrazione, Comitato Controllo e Rischi, Comitato Remunerazione, Amministratore incaricato di sovrintendere le funzionalità di tale Sistema, Collegio Sindacale, Organismo di Vigilanza, funzione Internal Audit, Dirigente Preposto ex Art. 154-bis del TUF.

### **Primo livello di controllo**

È costituito dall'insieme delle attività di controllo che le singole unità operative svolgono sui propri processi al fine di assicurare il corretto svolgimento delle operazioni. Tali attività di controllo sono demandate alla responsabilità primaria del management operativo e costituiscono parte integrante di ogni processo aziendale. Le strutture operative rappresentano le prime funzioni responsabili del processo di controllo interno e di gestione dei rischi. Nel corso dell'operatività giornaliera, tali strutture sono chiamate a identificare, misurare o valutare, monitorare, attenuare e

procedure e strutture organizzative volte a contribuire, attraverso un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi:

- alla salvaguardia del patrimonio sociale del Gruppo;
- ad una efficiente ed efficace conduzione del Gruppo in linea con le strategie aziendali definite dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo;
- all'attendibilità, accuratezza e affidabilità delle informazioni fornite agli organi sociali ed al mercato e, più in generale, al rispetto delle vigenti disposizioni legislative e regolamentari.

riportare i rischi derivanti dall'ordinaria attività aziendale, in conformità con il processo di gestione dei rischi e le procedure interne applicabili.

### **Secondo livello di controllo**

Affidato a funzioni autonome e distinte da quelle operative; esse concorrono alla definizione delle politiche di governo e del processo di gestione dei rischi (individuazione, valutazione e controllo). A tale livello, si monitorano i rischi aziendali, si propongono le Linee di Indirizzo SCIGR sui relativi sistemi di controllo e si verifica l'adeguatezza degli stessi al fine di assicurare efficienza ed efficacia delle operazioni, adeguato controllo dei rischi, prudente conduzione del business, affidabilità delle informazioni, conformità alle disposizioni normative in materia, ai regolamenti e alle procedure interne.

### **Terzo livello di controllo**

È di competenza/responsabilità della funzione di Internal Audit: fornisce assurance indipendente sull'adeguatezza ed effettiva operatività del primo e secondo livello di controllo e, in generale, sul SCIGR. Ha la finalità di valutare la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità in termini di efficienza ed efficacia del sistema dei controlli interni nonché di individuare violazioni delle procedure e

<sup>5</sup> La versione vigente del Codice di Autodisciplina è quella approvata dal Comitato per la Corporate Governance a luglio 2018.

delle disposizioni normative applicabili.

I rischi relativi ai temi rilevanti sono trattati nei capitoli di riferimento, inoltre in aggiunta ai rischi di natura finanziaria (e.g. rischio di credito, rischio di tasso di cambio, ecc.), i

principali rischi di natura non finanziaria identificati nell'ambito dell'attività di *risk assessment* sono quelli riportati nel seguente figura.

<b>Rischi operativi legati a:</b>	<b>Rischi di compliance legati a:</b>	<b>Rischi inerenti la gestione dei rapporti con gli stakeholder:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• evoluzione tecnologica e obsolescenza dei prodotti;</li> <li>• responsabilità da prodotto (e.g. difetti nei prodotti, ecc.);</li> <li>• disponibilità e costo dei componenti necessari per lo svolgimento delle attività di business;</li> <li>• capacità degli impianti produttivi e <i>business continuity</i>;</li> <li>• riduzione del costo dell'energia;</li> <li>• tutela della proprietà intellettuale;</li> <li>• gestione dei progetti innovativi e di sviluppo;</li> <li>• Paesi in cui opera il Gruppo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• evoluzione generale del quadro normativo di riferimento con l'introduzione di limitazioni alle attività del Gruppo;</li> <li>• tematiche ambientali;</li> <li>• normativa in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;</li> <li>• responsabilità amministrativa delle persone giuridiche ex D. Lgs. 231/2001;</li> <li>• sicurezza informatica e sistemi ICT;</li> <li>• trattamento dei dati personali.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gestione del rapporto con i fornitori;</li> <li>• gestione del rapporto con i clienti;</li> <li>• capacità di attrarre nuovi clienti;</li> <li>• gestione del rapporto con gli operatori di distribuzione;</li> <li>• gestione dei rapporti con le organizzazioni sindacali;</li> <li>• gestione dei rapporti con le parti correlate;</li> <li>• retention figure apicali e personale chiave.</li> </ul>

#### RISCHIO REPUTAZIONALE

Il rischio reputazionale riguarda in maniera trasversale tutta l'organizzazione. La gestione delle relazioni con gli stakeholder, il personale, la comunità, i fornitori e gli azionisti, l'operatività quotidiana e il funzionamento dei sistemi informatici, il rispetto delle norme sono tutti considerati ambiti con possibili ricadute reputazionali e di immagine.

## Etica e integrità

Il Gruppo CAREL ritiene che adottare comportamenti ispirati ad elevati standard etici nella conduzione della propria attività rappresenti la condizione indispensabile per il suo successo, lo strumento di promozione della propria immagine e rappresenti un patrimonio essenziale dell'organizzazione.

A tal fine, in conformità alle richieste della normativa italiana, CAREL INDUSTRIES S.p.A. ha adottato in data 30 marzo 2017, un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ai sensi del D. Lgs. 231/01 (in seguito anche "Modello 231"), costituito da una parte generale e più parti speciali, da ultimo aggiornato alla fine del 2018, che rappresenta la normativa

di riferimento italiana in materia di corporate criminal liability. La predisposizione di tale Modello è avvenuta sulla base dell'analisi delle aree a rischio reato. In particolare, CAREL ha condotto un'attività di *risk self assesement* relativa all'organizzazione e una valutazione dei diversi processi aziendali.

L'attuazione del Modello è stata affidata ad un Organismo di Vigilanza, nominato dal CdA di CAREL INDUSTRIES S.p.A., avente il compito di vigilare sull'effettività e sull'efficacia dello stesso e di proporre aggiornamenti o modifiche, al fine di adeguarlo ai cambiamenti nella struttura aziendale



e ai mutamenti normativi, anche attraverso una verifica periodica delle aree a rischio reato. L'Organismo di Vigilanza è altresì incaricato di monitorare il rispetto, il corretto funzionamento e l'applicazione del Modello e del Codice Etico, nonché destinatario di eventuali richieste di informativa e di segnalazioni di violazioni del Modello Organizzativo o del Codice Etico (c.d. whistleblowing).

Lealtà, moralità, onestà, eguaglianza e professionalità sono alcuni dei principi e valori indicati nel Codice Etico adottato dalla Società e condiviso con le sue Controllate. Il Codice Etico è volto a regolare, attraverso norme comportamentali, l'attività dell'azienda stessa e l'operato di tutti coloro che operano in nome e per conto del Gruppo. Il Codice Etico indica inoltre che, nella gestione dei rapporti con i propri stakeholder, preventivamente all'avvio di un rapporto di collaborazione, transazione o progetto con terzi, CAREL tiene conto di eventuali informazioni disponibili relative al background e alla reputazione delle terze parti e valuta, tra gli altri, i potenziali rischi di corruzione legati a fattori come: il Paese in cui avrà luogo la collaborazione, le caratteristiche della transazione o del progetto, i potenziali partner commerciali della terza parte e i suoi possibili effetti. Oltre al Modello 231 e al Codice Etico, al fine di assicurare il rispetto dei principi di integrità, eticità e trasparenza nella gestione del business, la Capogruppo CAREL Industries ha adottato la Procedura Anti-Corruzione, in data 28 febbraio 2019, con cui la Società ha inteso offrire a tutti i suoi destinatari un quadro organico di riferimento delle disposizioni e procedure vigenti in materia di prevenzione dei rischi di pratiche illecite e di contrasto ai fenomeni corruttivi, sia nel settore pubblico che privato, destinata quindi a ulteriore supporto e presidio della tematica anticorruzione. A garanzia del rispetto di tali principi sono previsti idonei sistemi di controllo e presidi, generali e specifici, a mitigazione del rischio di integrazione di condotte illecite.

La Procedura Anticorruzione, di emanazione dell'organo

amministrativo, previo coordinamento con il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, si ispira ai principi e alle regole di condotta contenuti nel Codice Etico della Società e ha recepito le previsioni e le prescrizioni in tema di anticorruzione sia della normativa in materia di Responsabilità amministrativa degli Enti (D. Lgs. 231/01), che i requisiti indicati dalla normativa in materia di obblighi di rendicontazione di informazioni di carattere non finanziario previsti dal D. Lgs. 254/16.

Tale procedura è inoltre, allineata con i principi di cui al Codice penale italiano e con le normative più stringenti a livello internazionale, come il Foreign Corrupt Practices Act (FCPA); il UK Bribery Act, la Convenzione dell'OCSE sulla lotta alla corruzione dei Pubblici Ufficiali stranieri nelle operazioni economiche internazionali e la Convenzione delle Nazioni unite contro la corruzione.

Complessivamente, Modello 231, Codice Etico e Procedura Anticorruzione si ispirano alle principali linee guida e agli standard internazionali in materia di gestione responsabile del business e sono portate a conoscenza di tutti i destinatari mediante idonee attività di formazione e informazione.

L'impegno del Gruppo CAREL nella prevenzione e lotta alla corruzione si esplica infatti anche attraverso la divulgazione dei sopracitati documenti interni a tutte le società del Gruppo e l'erogazione di idonei percorsi formativi, finalizzati ad aumentare il livello di sensibilità di tutto il proprio personale. A tal proposito, nel corso del 2019, in linea con quanto previsto dal Piano biennale ESG<sup>6</sup>, è stata svolta una completa divulgazione, alle consociate di tutto il Gruppo, della Procedura Anti-corruzione adottata da CAREL, con invito rivolto alle medesime di recepirne i contenuti e i principi, e adeguandosi di conseguenza.

La Società ha inoltre erogato ai propri dipendenti, secondo quanto previsto in tal senso dalla normativa per i soggetti apicali e sub-apicali, specifiche attività di formazione in aula e in modalità e-learning dei principali contenuti in materia di D.

<sup>6</sup> Per approfondimenti sui contenuti del Piano si veda il 5° Piano biennale ESG e Corporate Profile ESG a pag. 29 del presente documento.

Lgs. 231/01, del Modello 231 e della Procedura Anticorruzione. Nello specifico il corso ha affrontato anche tematiche di Corporate Social Responsibility e ha previsto l'erogazione di 346 ore di formazione tramite piattaforma e-learning e circa 92 ore di formazione in aula sul MOG 231, per un totale di 438 ore di formazione.

Tutti coloro che operano, direttamente o indirettamente, in nome o per conto del Gruppo CAREL possono segnalare violazioni o sospette violazioni del Modello e del Codice Etico attraverso il sistema di segnalazioni, previsto all'interno degli stessi, che sono disponibili pubblicamente sul sito internet di CAREL. Nel corso del 2019 non sono stati segnalati casi di

violazione delle disposizioni del Modello e del Codice Etico. Nel corso del 2019 non sono stati documentati episodi di corruzione all'interno del Gruppo.

A testimonianza del costante impegno del Gruppo CAREL per l'etica e l'integrità nella conduzione delle attività aziendali, vi è inoltre l'assenza, per l'esercizio 2019, di segnalazioni e/o reclami per mancato rispetto di leggi o regolamenti e di azioni legali per condotte anticoncorrenziali, violazioni in materia di anti-trust e monopolio, sia in ambito giudiziale, sia in ambito stragiudiziale.

## Trasparenza ed efficacia nella comunicazione verso i mercati

Il Gruppo CAREL ha fra i propri obiettivi la creazione di valore per i propri stakeholder. A questo si aggiunge il costante impegno del Gruppo per garantire trasparenza, completezza, accuratezza e tempestività nella comunicazione esterna, in particolare, verso i mercati, attraverso diversi strumenti, quali i comunicati stampa, il sito internet e i rapporti diretti con analisti, investitori e finanziatori.

La funzione di Investor Relations in CAREL INDUSTRIES S.p.A. è stata istituita, con delibera del Consiglio di Amministrazione, il 29 marzo 2018, subordinatamente all'ammissione della Società alle negoziazioni sul Mercato Telematico Azionario.

Nello specifico, il compito della funzione è quello di gestire i rapporti con il mercato finanziario, costituito anzitutto da analisti, investitori ed azionisti, anche attraverso comunicati stampa e annunci sul portale della Società. Il dialogo con gli stakeholder a cura della funzione Investor Relations è diretto anche a soddisfare le richieste delle agenzie di rating di sostenibilità al fine di rispondere alle aspettative degli Investitori Socialmente Responsabili (SRI). Ciò avviene

attraverso molteplici strumenti:

- attività di contatto quotidiano via telefono e-mail;
- conference call con la presenza del top management;
- comunicati stampa finanziari;
- roadshow.

In particolare, quest'ultima attività consiste nel visitare importanti piazze finanziarie sia europee sia extraeuropee, incontrando gli investitori attuali e potenziali direttamente nelle città in cui sono basati.

Un altro elemento che si ricollega ai roadshow è la partecipazione ad importanti conferenze/eventi ove vengono organizzati meeting tra gli investitori e il management nella forma di one-to-one oppure one-to-many.

Nel corso del 2019 l'attività di roadshow si è intensificata rispetto all'anno precedente: oltre, infatti, alle importanti piazze finanziarie già visitate nel 2018, tra cui Milano, Londra, Parigi, Francoforte, il Gruppo ha presentato la sua equity story anche a Madrid, Bruxelles, Amsterdam e New York, riscontrando un notevole interesse. Nel corso dell'anno da poco concluso

sono stati incontrati circa 100 fondi di investimento, a cui si aggiungono i numerosi gestori che hanno invece preferito recarsi direttamente nell'Headquarter italiano di CAREL, a Brugine, al fine di confrontarsi con il management e i fondatori del Gruppo e di visitare lo stabilimento produttivo e il dipartimento di Ricerca e Sviluppo.

Gli istituti finanziari che hanno coperto il titolo CAREL nel corso del 2019 non sono cambiati rispetto al passato e sono stati: Alantra, Goldman Sachs e Mediobanca (le ultime due hanno fatto parte del consorzio che aveva assistito il Gruppo durante il processo di quotazione).

In CAREL, la funzione Investor Relations è responsabile anche della gestione della procedura di Internal dealing e di quella che ha ad oggetto le informazioni privilegiate. In relazione alla prima l'Investor Relations Manager è il soggetto delegato alla

diffusione della procedura nei confronti dei destinatari della stessa e degli azionisti rilevanti, nonché al mantenimento del registro nel quale vengono appunto iscritti i soggetti di cui sopra. In relazione invece alla gestione delle informazioni privilegiate, la funzione è responsabile tra l'altro della tenuta del Registro Insider e della Relevant Information List. È posta in capo alla funzione Investor Relations anche la gestione del Registro speciale per il Voto Maggiorato.

Nel 2020 è prevista un'ulteriore intensificazione dell'attività di comunicazione con l'ampliamento del numero delle piazze finanziarie visitate. A ciò si unirà una sempre maggiore attenzione verso gli aspetti non finanziari, in particolare legati alla sostenibilità, da sempre elemento distintivo del Gruppo.

## CAREL e la sostenibilità

# BETTER BETTER CONTROL ENVIRONMENT

L'innovazione rappresenta l'elemento caratterizzante di Carel che ha saputo indirizzare questa sua competenza verso il concetto di sviluppo sostenibile grazie all'introduzione nel tempo di prodotti che assicurano la massima efficienza degli impianti di condizionamento. L'attenzione all'ambiente rappresenta infatti per CAREL l'elemento caratterizzante il business del Gruppo, nonché un impegno costante da rispettare nella vita di tutti i giorni, per poter guardare con fiducia al futuro del pianeta. La politica di sostenibilità del Gruppo CAREL cerca di coniugare le esigenze ambientali, nel rispetto delle normative locali ed internazionali, con il sistema

di valori e le responsabilità della Società. L'impegno del Gruppo si esplica attraverso l'imposizione del rispetto degli standard e delle normative in tutte le sue sedi, in linea con le azioni e le best practice di riferimento.

La brand strategy del Gruppo si è evoluta anche in considerazione del contesto della sostenibilità, il nuovo payoff "Better control, better environment" è infatti diretto a valorizzazione le tematiche inerenti la responsabilità sociale di impresa verso tematiche quali il risparmio energetico e il rispetto dell'ambiente.

## Piano biennale ESG e Company Profile ESG

La sostenibilità in CAREL è promossa dai più alti vertici aziendali che, in collaborazione con le funzioni preposte, considerano i rischi legati alle tematiche di sostenibilità al fine di individuare le aree di miglioramento contribuendo così alla creazione di valore nel lungo periodo e garantendo un successo sostenibile. CAREL nel corso del 2019 ha sviluppato un Piano biennale ESG diretto a comunicare agli stakeholder del Gruppo gli obiettivi e le linee strategiche in materia di sostenibilità. Il Piano è stato condiviso con CdA l'11 novembre 2019 e oltre agli obiettivi biennali in ambito ESG prevede la formalizzazione della Governance del processo di esecuzione del Piano.

Il Piano racchiude gli obiettivi di CAREL in ambito sociale, ambientale e di governance, ovvero ESG. Il Piano viene aggiornato annualmente al fine di cogliere le opportunità di miglioramento dettate dal contesto evolutivo della sostenibilità e in considerazione delle aspettative degli stakeholder esterni in materia di reporting, di rating di sostenibilità e delle good practices di riferimento.

Il Piano viene condiviso con il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità che supporta il Consiglio di Amministrazione nell'analisi e valutazione dei contenuti verificandone la coerenza con la strategia del Gruppo. I membri del Consiglio di Amministrazione sono chiamati quindi ad esprimere il proprio parere sul Piano e all'approvazione finale.

Di seguito si riporta una sintesi degli obiettivi contenuti nel Piano biennale ESG e i risultati raggiunti nel 2019.

<b>GOVERNANCE</b>	
<b>Obiettivi</b>	<b>Risultati 2019</b>
Attività di Stakeholder engagement rispetto ai temi materiali e alle attività di responsabilità sociale d'impresa	Avviato un processo di stakeholder engagement che ha coinvolto i Managing Directors delle principali società controllate del Gruppo Carel
Adozione di una procedura operativa per il processo di sustainability reporting	Predisposta e adottata una procedura operativa per la gestione del processo di reporting non finanziario con l'identificazione del team inter-funzionale e l'indicazione di ruoli, responsabilità e tempistiche di redazione della DNF, nonché delle istruzioni operative per i data owner
Rafforzamento della posizione del Gruppo in materia di anti-corruzione	Diffusione della procedura anti-corruzione a tutte le filiali/mondo. Erogate attività di formazione e-learning con test di verifica finale svolte.
Adozione di una nuova politica sulle remunerazioni che includa obiettivi ESG per il management	Incorporati obiettivi ESG per la remunerazione variabile allo scopo di incentivare il management anche nel raggiungimento degli obiettivi aziendali in materia di responsabilità sociale di impresa
<b>SOCIALE</b>	
<b>Obiettivi</b>	<b>Risultati 2019</b>
Formazione in materia di sostenibilità, GDPR, anti-corruzione Codice Etico e MOG ex D. Lgs. 231/01 e induction in ambito CSR al CdA/CCR	Erogati corsi di formazione in aula e/o e-learning con test di verifica finale relativi al MOG 231, Codice Etico, privacy/GDPR, anti-corruzione, e sostenibilità
Integrazione del Net Promoter Score model (NPS)	Affiancato all'attuale processo di valutazione della soddisfazione del cliente il Net Promoter Score, in particolare sono state diffuse 21 survey in 5 nazioni
Rapporti con scuole, università ed istituti di formazione	Intraprese collaborazioni con centri di ricerca e università internazionali. Attivazione di stage e collaborazioni con PhD, grazie a partnership con le università del territorio. Organizzazione di visite scolastiche in azienda e realizzazione di altre attività a favore degli studenti anche ai fini di attrarre talenti in azienda
Definizione delle azioni di miglioramento emerse dalla survey presso HQ sul clima interno	Istituito un gruppo di lavoro nell'ambito del progetto Change for Better che si è occupato di analizzare e di formulare delle proposte di miglioramento su diverse tematiche (e.g. Conciliazione vita lavorativa e personale, lavoro e sviluppo professionale) relazionando periodicamente al top management aziendale
Programma di retention delle risorse	Intraprese iniziative di miglioramento dell'engagement dei dipendenti nonché ad aumentare la retention per impiegati e manager

<b>Ambiente</b>	
<b>Obiettivi</b>	<b>Risultati 2019</b>
Stima dei risparmi energetici per prodotti e servizi Carel che includa anche i prodotti Recuperator	Sviluppato un modello di stima dei risparmi energetici generati dalle soluzioni Carel, nonché delle emissioni GHG evitate, che include anche i prodotti di Recuperator
Gestione responsabile in materia di Controversial Sourcing	Adozione di una policy relativa ai Conflict Minerals (i.e. 3Tg) e di uno standard interno concernente il processo di raccolta ed elaborazione dei dati per tali minerali
Reach & RoHS compliance	Analizzata la conformità alla normativa RoHS per 15.000 referenze di materia prima. Implementazione di un processo per il mantenimento della conformità alla Direttiva REACH anche ai fini della compliance con le normative applicabili di settore
Censimento ESG dei fornitori	Avviata una survey da sottoporre ai fornitori contenente domande circa i temi ESG al fine di mappare i principali aspetti in ambito socio-ambientale degli stessi
Efficientamento energetico	Interventi di efficientamento energetico su plant e sedi italiane del Gruppo quali, a titolo esemplificativo, l'installazione di pannelli fotovoltaici. Acquisto di energia certificata da fonti rinnovabili per sedi e plant Italia
Transizione dalla OHSAS 18001 a ISO 45001:2018 per i Plant in Italia	Completata la transizione dallo standard OHSAS 18001 allo standard ISO 45001:2018 in Italia

Nel 2019 il Gruppo CAREL ha sintetizzato le sue performance e gli obiettivi in abito ESG per facilitare la comprensione delle proprie attività in materia di responsabilità sociale di impresa agli stakeholder all'interno di un documento di Company Profile ESG.

Inoltre, al fine di garantire una maggiore consistenza del processo di predisposizione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi del D.Lgs. 254/2016 il Gruppo ha formalizzato e approvato una procedura di reporting ad hoc che definisce ruoli e responsabilità individuati per la raccolta, il controllo e l'attestazione dei dati e delle informazioni di natura non finanziaria inclusi nella DNF, nonché i soggetti/organismi responsabili per la sua redazione, approvazione e verifica. A tale scopo sono stati individuati dei referenti di funzione della società Capogruppo a cui è stato attribuito il ruolo di key-owner del processo di deployment della strategia e di rendicontazione. La responsabilità del coordinamento del processo di reporting è stata affidata dal Cda al CFO del Gruppo.

Nell'ambito del proprio percorso di sviluppo sostenibile, Carel sta valutando la coerenza tra gli obiettivi del Piano biennale ESG con i 17 Sustainable Development Goals definiti dalle Nazioni

Unite (SDGs) al fine di identificare una selezione di obiettivi a cui il Gruppo, direttamente o attraverso organizzazioni con cui collabora, può fornire un fattivo contributo nel perseguire i target dell'Agenda 2030. Inoltre, il Gruppo anche in risposta agli orientamenti in materia di sviluppo sostenibile promulgati dalla Commissione Europea avvierà un progetto di approfondimento volto a sviluppare ulteriormente la propria visione di medio/lungo termine in una prospettiva post-2020 che affiancherà agli obiettivi strategici quantitativi anche quelli qualitativi in ambito di sostenibilità, identificando target specifici.

CAREL al fine di evidenziare l'impegno di al rispetto dei più elevati standard di sostenibilità e di definire i principi di riferimento sulle tematiche sociali ed ambientali fornendo alle società del Gruppo una linea di comportamento da seguire nelle attività operative sugli ambiti riportati, ha sintetizzato le prassi operative in essere all'interno del proprio Codice Etico e delle seguenti Politiche: Politica sulla Diversità, Politica sui Diritti Umani e Politica Ambientale, della Salute e della Sicurezza nei luoghi di Lavoro e Management Policy.

Politica sulla Diversità	Politica sui Diritti Umani
<p>Il Gruppo CAREL si impegna a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>rispettare la sfera privata e di qualsiasi individuo, evitando prassi discriminatorie, garantendo un ambiente di lavoro privo di qualsiasi forma di molestia, offesa, o altro condizionamento che possa rendere l'ambiente di lavoro ostile e intimidatorio;</li> <li>garantire pari opportunità, in tutti gli ambiti lavorativi, attraverso il rispetto dell'integrità fisica e morale delle persone;</li> <li>promuovere l'inclusione e l'integrazione di ciascun individuo, senza alcuna forma di discriminazione basata su limitazioni psico-fisiche o diversità;</li> <li>riconoscere e rispettare la dignità personale, la sfera privata e i diritti della persona promuovendo valori quali il dialogo, il rispetto reciproco, il benessere dei lavoratori e l'equilibrio tra vita professionale e vita privata.</li> </ul>	<p>Il Gruppo CAREL si impegna a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>non impiegare lavoro minorile;</li> <li>rifiutare tutte le forme di lavoro forzato, obbligatorio o vincolato nonché qualsiasi forma di costrizione fisica o psicologica;</li> <li>non tollerare molestie personali, sessuali, o di altra natura;</li> <li>eliminare qualsiasi forma di discriminazione intesa come distinzione, esclusione o preferenza avente l'effetto di negare o alterare l'uguaglianza di possibilità o di trattamento nell'impiego o nella professione;</li> <li>riconoscere il diritto ai lavoratori senza alcuna restrizione di scelte, nonché di limitazione di contrattazione collettiva;</li> <li>tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori;</li> <li>tenere in considerazione le aspettative delle comunità locali, contribuendo al loro sviluppo, rispettando la loro cultura e il loro patrimonio ambientale;</li> <li>rispettare la privacy relativa a informazioni personali;</li> <li>rispettare la dignità personale, la sfera privata e i diritti della personalità di qualsiasi individuo</li> <li>incoraggiare lo sviluppo e la crescita professionale di ciascun dipendente attraverso il rispetto dell'integrità fisica e morale della persona;</li> <li>richiedere ai partner commerciali di impegnarsi ad agire secondo principi analoghi nell'osservanza della normativa vigente nel Paese in cui operano.</li> </ul>

#### Politica Ambientale, della Salute e della Sicurezza nei luoghi di lavoro

- Il Gruppo CAREL si impegna a:
- attuare efficacemente, controllare e valutare periodicamente ove applicati, i sistemi di gestione ambientale e della SSL;
  - definire periodicamente obiettivi di sicurezza e tutela ambientale;
  - coinvolgere e collaborare con gli stakeholder, gli shareholder, le comunità locali e le amministrazioni in materia di SSL;
  - tutelare l'ambiente e salvaguardare le risorse naturali come obiettivi prioritari;
  - minimizzare gli impatti verso l'ambiente;
  - identificare in anticipo i potenziali rischi attraverso un sistema di prevenzione dell'inquinamento, degli incidenti ambientali e delle emergenze ambientali atto a minimizzare i possibili impatti sull'ambiente;
  - agire secondo le leggi e le normative vigenti per ridurre l'inquinamento e proteggere l'ambiente;
  - perseguire risultati esemplari inerenti le tematiche ambientali e promuove lo sviluppo scientifico e tecnologico sostenibile;
  - focalizzare l'attenzione sugli aspetti di: minimizzazione dei rifiuti; miglioramento della gestione delle risorse; limitazione degli sversamenti di sostanze pericolose; razionalizzazione delle risorse idriche; limitazione degli impatti sulla biodiversità; ottimizzazione dell'uso di materie prime;
  - considerare il potenziale impatto ambientale dei sistemi, prodotti e processi lungo l'intero ciclo di vita ed in particolare nelle fasi di utilizzo e fine vita;
  - razionalizzare il consumo energetico e garantire la sicurezza attraverso il miglioramento dei processi;
  - adottare un sistema di prevenzione degli infortuni;
  - garantire una pianificazione tecnica dei luoghi di lavoro, delle attrezzature e dei processi;
  - promuovere un ruolo attivo dei lavoratori per la prevenzione dei rischi;
  - osservare strettamente le misure di sicurezza e prevenzione stabilite.

Inoltre, la Capogruppo CAREL INDUSTRIES S.p.A. nella consapevolezza di essere un'azienda industriale pienamente inserita nel contesto socio-economico sia internazionale che locale, attenta alle esigenze dei clienti, dei collaboratori

e dell'ambiente, ha pubblicato e diffuso una Management Policy diretta a fornire un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi locali specifici relativi alla Gestione per la Qualità, per l'Ambiente e per la Salute e Sicurezza. CAREL condivide questo

impegno con i propri collaboratori, con i propri fornitori, con i propri clienti e con tutte le parti interessate, considerandole

parti integranti e fondamentali per il suo sviluppo.

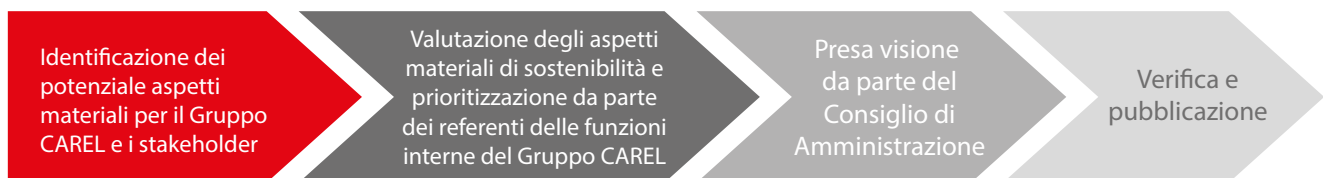
## Analisi di materialità

CAREL ha identificato i temi non finanziari più rilevanti per il Gruppo e per i suoi stakeholder, sui quali da un lato porre particolare attenzione e impegnarsi in maniera costante, e dall'altro definire i contenuti della presente Dichiarazione in linea con i GRI Sustainability Reporting Standards.

Attraverso l'analisi di materialità è stata definita una matrice di materialità che individua gli aspetti più significativi che possono generare impatti economici, sociali e ambientali e che, influenzando aspettative, decisioni, valutazioni e

azioni degli stakeholder costituiscono le priorità in termini di gestione e rendicontazione in materia di sostenibilità.

L'analisi è stata coordinata dalla funzione Finance, con il supporto di una società specializzata esterna, attraverso un processo strutturato di valutazione che ha coinvolto il management del Gruppo responsabile dei temi non finanziari potenzialmente rilevanti. Il processo di analisi di materialità è stato strutturato nelle seguenti fasi:



Durante la fase di identificazione sono stati selezionati i potenziali aspetti materiali mediante l'analisi di diverse fonti. Le principali sono state:

- le linee guida per la rendicontazione di sostenibilità GRI Standards e quanto previsto dalla normativa in ambito Non Financial Information (D. Lgs. 254/2016 che recepisce la Direttiva 2014/95/UE, orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario della Commissione Europea);
- i documenti aziendali quali, ad esempio, il Codice Etico, le politiche interne e gli impegni assunti;
- gli standard/iniziativa multi-stakeholder internazionali, fra cui il *Global Compact*;
- i documenti esterni quali report di analisi dei cambiamenti di scenario, elaborati fra gli altri dal *World Economic Forum*,

questionari di valutazione delle società di *rating* per l'ammissione a indici per l'investimento responsabile;

- analisi di *benchmarking* svolta sui principali competitor;
- attività di *media search*.

Durante la fase di valutazione e prioritizzazione invece, i referenti delle funzioni interne all'organizzazione hanno verificato, analizzato e attribuito rilevanza e priorità alle singole tematiche. I referenti, quali portavoce della visione globale sui processi e sulle attività del Gruppo CAREL hanno valutato le singole tematiche dal lato aziendale e dal punto di vista degli stakeholder. I referenti che quotidianamente si interfacciano con i diversi stakeholder, hanno rappresentato anche la prospettiva degli stessi. Gli aspetti sono stati valutati, per entrambe le dimensioni, secondo diversi criteri:

l'allineamento con la strategia aziendale, l'impatto economico e ambientale, il rischio e gli impatti reputazionali e la coerenza con le politiche interne al Gruppo.

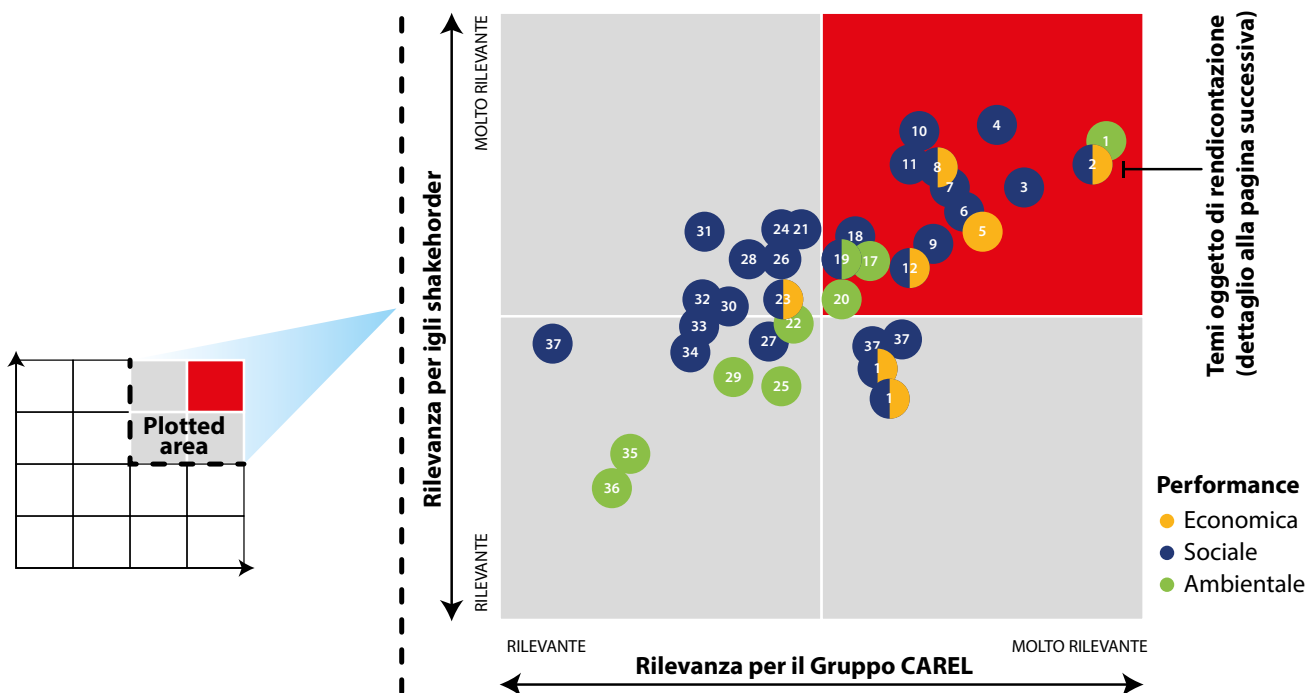
Dall'analisi e valutazione sono emersi 37 temi di cui 16 maggiormente rilevanti, che sono stati posizionati nella matrice di materialità identificando tre pre-condizioni alla base del modello di sostenibilità:

- la creazione di valore economico sostenibile nel tempo;
- l'adozione di un sistema di governance efficace e trasparente a supporto del business;
- l'attenzione costante ai temi di compliance normativa e

regolamentare.

La matrice è stata portata all'attenzione del Consiglio di Amministrazione.

Nel 2019 il Gruppo ha intrapreso un percorso di stakeholder engagement che ha previsto il coinvolgimento dei Managing Directors. Tale attività sarà estesa ad altre categorie di stakeholder nel corso del 2020 e, quando il campione coinvolto sarà ritenuto sufficiente ampio, il Gruppo procederà all'aggiornamento della Matrice di materialità.



Nella tabella sottostante sono evidenziati i temi materiali individuati per il Gruppo CAREL e i suoi stakeholder oggetto di rendicontazione nella presente Dichiarazione. Con riferimento alle altre tematiche riportate nella matrice, riconoscendone la

rilevanza e la valenza sociale, nel documento sono riportati anche sinteticamente cenni rispetto agli approcci adottati dal Gruppo. Peraltro, nel rispetto della normativa in materia di informativa non finanziaria ex D. Lgs. 254/2016, sono



rendicontate specifiche informazioni circa:

- lotta alla corruzione;

- rispetto dei diritti umani.

TEMI MATERIALI			
<b>1</b>	Efficienza energetica e prodotti sostenibili	<b>20</b>	Impatto ambientale e inquinamento
<b>2</b>	R&D e innovazione di prodotto	<b>21</b>	Coinvolgimento, ascolto e soddisfazione dei dipendenti
<b>3</b>	Compliance dei prodotti e servizi	<b>22</b>	Politiche e pratiche di approvvigionamento sostenibili
<b>4</b>	Coinvolgimento, ascolto e soddisfazione del cliente	<b>23</b>	Gestione dei rischi
<b>5</b>	Tutela della brand reputation	<b>24</b>	Attrazione sviluppo e retention dei talenti
<b>6</b>	Sicurezza della clientela	<b>25</b>	Riduzione dei rifiuti e ricorso a metodi di smaltimento responsabili
<b>7</b>	Formazione e sviluppo professionale	<b>26</b>	Well-being, conciliazione vita – lavoro e tutela dell'occupazione
<b>8</b>	Qualità e sicurezza dei prodotti	<b>27</b>	Relazioni sindacali
<b>9</b>	Etica e Integrità	<b>28</b>	Relazioni con le comunità e le istituzioni locali
<b>10</b>	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	<b>29</b>	Lotta al cambiamento climatico e riduzione delle emissioni di gas serra
<b>11</b>	Privacy, sicurezza e protezione dei dati	<b>30</b>	Diversità, pari opportunità e inclusione
<b>12</b>	Relazione con gli investitori e gestione equa delle pratiche commerciali	<b>31</b>	Remunerazione, sistemi di incentivazione e benefit
<b>13</b>	Rispetto dei diritti umani	<b>32</b>	Corporate governance
<b>14</b>	Opportunità di partnership	<b>33</b>	Tutela dei diritti umani nella catena di fornitura
<b>15</b>	Disaster management	<b>34</b>	Prevenzione e lotta alla corruzione
<b>16</b>	Pubblicità e Marketing responsabili	<b>35</b>	Uso efficiente dell'acqua, riduzione dei consumi di acqua e monitoraggio degli scarichi
<b>17</b>	Uso efficiente ed efficaci delle risorse energetiche	<b>36</b>	Protezione dell'ambiente, della biodiversità e ripristino degli habitat naturali
<b>18</b>	Dialogo e comunicazione interna	<b>37</b>	Coinvolgimento e sviluppo delle comunità
<b>19</b>	Gestione responsabile della catena di fornitura		

(in rosso sono evidenziate le tematiche maggiormente rilevanti per il Gruppo CAREL e quindi oggetto di rendicontazione)

## Dialogo con gli stakeholder

Il costante dialogo e il coinvolgimento attivo degli stakeholder interni ed esterni è espressione della responsabilità che il Gruppo CAREL ha nei confronti del contesto sociale con cui si relaziona. L'attenzione della Società alla qualità delle relazioni con gli stakeholder, espressa anche all'interno del Codice Etico, indirizzata alla comprensione delle loro aspettative e delle loro esigenze, si traduce in un approccio proattivo con tutti i suoi stakeholder con cui interagisce regolarmente in molteplici modi. Il Gruppo è consapevole che questa interazione è un'opportunità di crescita e di arricchimento reciproco oltre che essenziale per la creazione di valore a lungo termine.

CAREL ha identificato i propri stakeholder, attraverso analisi interne e di benchmark identificando tutti quei soggetti che rientrano nella sfera d'influenza della Società. Per questi motivi, nel corso del 2019 il Gruppo ha intrapreso un percorso di stakeholder engagement con i Managing Directors, come previsto dal Piano biennale ESG, al fine di cogliere le aspettative degli stakeholder esterni in relazione alle proprie attività di responsabilità sociale di impresa.

I principali canali e strumenti di interazione con i principali stakeholder sono riepilogati nella tabella seguente:

[GRI 102-40]

Stakeholder	Strumenti e Canali di Interazione
<b>Soci, Investitori e analisti</b>	Assemblea degli azionisti Comunicati stampa Informativa finanziaria al mercato Sito internet istituzionale Attività di contatto quotidiano via telefono e/o e-mail Conference call Roadshow
<b>Istituzioni finanziarie</b>	Informativa finanziaria al mercato Incontri periodici con gli istituti di credito
<b>Clienti</b>	Interazione con il personale di vendita e delle filiali Sito internet istituzionale Indagini di soddisfazione dei clienti (Voice of customer) Analisi della brand reputation online e social media
<b>Dipendenti</b>	Programmi inserimento nuovi assunti (CAREL Group Induction Process) Sistema di valutazione delle performance e delle competenze (Performance Appraisal) Intranet aziendale Social network interno (Tibbr) Magazine interno per i dipendenti (Display –CAREL People Magazine)
<b>Organizzazioni sindacali, rappresentanti dei lavoratori</b>	Incontri periodici di confronto con le rappresentanze sindacali
<b>Fornitori e partner commerciali</b>	Dialogo continuo e trasferimento di buone prassi e competenze Definizione e condivisione di standard Visite periodiche negli stabilimenti produttivi Omologazione e auditing dei fornitori (CAREL Supplier Audit Check-list) Interazione con il personale del controllo qualità Software per la gestione degli ordini
<b>Media</b>	Interviste con i vertici aziendali Conferenze stampa Eventi Press Area del Sito Web Istituzionale

Stakeholder	Strumenti e Canali di Interazione
Enti e Istituzioni (Enti locali, pubblica amministrazione, enti regolatori, associazioni di categoria)	Incontri con rappresentanti delle istituzioni locali
Collettività e Generazioni Future (Comunità locali e ONG, Scuole e Università)	Sostegno o supporto di iniziative sociali Interazione con il mondo accademico e scolastico

## Organizzazioni e Associazioni



Il Gruppo CAREL partecipa ed aderisce alle attività promosse da differenti organizzazioni operanti a livello nazionale e internazionale proponendo il suo punto di vista in termini di innovazione, sviluppo sostenibile, cambiamento climatico, nuovi refrigeranti, ecc. Di seguito si riportano le principali cui partecipa il Gruppo:

- European Partnerships for Energy and the Environment – EPEE:** è l'associazione più influente in materia di energia ed ambiente in ambito europeo. La mission di EPEE è quella di promuovere lo sviluppo sostenibile nel settore HVAC/R. Il Gruppo CAREL ha un ruolo chiave all'interno di questa associazione partecipando alla definizione delle politiche legislative in merito, migliorando

anche la normativa vigente, nonché i trend del settore in esame.

- European Heat Pump Association – EHPA:** rappresenta la maggior parte delle industrie del settore delle pompe di calore a livello europeo. L'obiettivo principale dell'associazione è quello di promuovere la consapevolezza e il corretto impiego della tecnologia delle pompe di calore nel mercato europeo, nonché fornire un contributo tecnico ed economico alle autorità europee. Il Gruppo CAREL partecipa a tale associazione contribuendo anche in sede di parlamento europeo alla stesura di standard in materia.
- American Society of Heating, Refrigerating and Air-Conditioning System – ASHRAE:** è una società

internazionale che promuove il benessere della comunità attraverso tecnologie sostenibili per l'ambiente. La Società e i suoi membri si concentrano su sistemi di costruzione, efficienza energetica, qualità dell'aria interna, refrigerazione e sostenibilità delle tecnologie del settore. CAREL, membro del CEC (Conference & Exposition Committee), svolge un ruolo di coordinatore nell'ambito di incontri tematici, inerenti la sostenibilità, l'economia e/o la finanza, allo scopo di sensibilizzare e facilitare la comprensione dell'importanza delle tematiche trattate. Inoltre, CAREL è membro di un comitato tecnico nell'ambito dell'umidificazione, nel quale partecipa attivamente per l'aggiornamento ed il mantenimento degli standard tecnologici per le apparecchiature di umidificazione.

- **Air conditioning, Heating & Refrigeration Institute – AHRI:** è una delle maggiori associazioni di categoria, per l'industria dei produttori e distributori di sistemi HVAC/R, negli Stati Uniti. Attraverso la propria partecipazione CAREL è coinvolta nelle dinamiche che definiscono i trend di settore, anche grazie al confronto con l'EPA (Environmental Protection Agency) e la DOE (Department of Energy) che forniscono gli orientamenti legislativi in materia.
- **Eurovent:** è un'associazione europea dell'industria per il clima interno (HVAC), il raffreddamento e le tecnologie per la catena del freddo nell'ambito alimentare: rappresenta più di 1.000 aziende del settore, i suoi membri provengono da Europa, Medio Oriente e Africa. CAREL partecipa in modo attivo a tale associazione, in particolare sostiene ed influenza il settore attraverso la creazione e la revisione di studi di settore, norme e standard per l'industria della ventilazione, dell'aria condizionata e della refrigerazione, con particolare attenzione all'ecodesign e all'uso efficienza energetica. L'associazione comprende anche un ente certificatore indipendente, con il quale il Gruppo CAREL certifica le prestazioni di alcuni prodotti.
- **Eurovent Middle East:** è un'associazione che opera in Medio Oriente con sede a Dubai e rappresenta l'industria per il clima interno (HVAC), il raffreddamento e le tecnologie per la catena del freddo nell'ambito alimentare. Si occupa delle attività di lobby e di aggiornamento degli standard di applicazione sulla base dei corrispettivi internazionali. Inoltre, garantisce l'allineamento con altre associazioni operanti a livello europeo e mondiale. CAREL partecipa in modo attivo, in particolare sostiene e influenza il settore attraverso la partecipazione a conferenze e workshop tecnici, con particolare attenzione all'efficienza energetica e la sostenibilità ambientale.
- **Associazione Italiana Condizionamento dell'Aria, Riscaldamento e Refrigerazione – AICARR:** si occupa delle problematiche relative all'uso consapevole dell'energia, delle risorse naturali e dell'innovazione delle infrastrutture energetiche. CAREL prende parte alle attività fondamentali dell'associazione, fornendo supporto nelle attività di workshop e training della stessa.
- **China Refrigeration and Air-conditioning Industry Association - CRAA:** è un'organizzazione nazionale no-profit rappresentante i produttori e distributori dei sistemi HVAC/R. È influente in ambito normativo e di creazione ed adozione di standard di riferimento. CAREL partecipa a tale organizzazione con la finalità di conoscere i trend nel medio e lungo termine del mercato cinese.
- **The China Association of Refrigeration - CAR:** società nazionale nel settore del commercio di aria condizionata e sistemi di riscaldamento che è subordinata all'Istituto di Scienza e Tecnologia cinese. Per tale motivo la partecipazione di CAREL al comitato "Light commercial equipment innovation center" è fondamentale per il ruolo del Gruppo nei mercati asiatici.

Attraverso la collaborazione con le diverse associazioni internazionali, CAREL si adopera quindi per il giusto riconoscimento dei mercati della refrigerazione e del condizionamento e promuove una sostenibilità a lungo termine. Per questo motivo nel 2019 l'associazione cinese per la refrigerazione e il condizionamento (CAR) ha riconosciuto CAREL come membro d'eccellenza, in particolare per il considerevole supporto fornito all'associazione e per l'impegno dedicato alla promozione e allo sviluppo dell'intero settore.

CAREL



L'attenzione al cliente





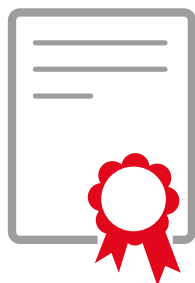
## Centralità del cliente ed eccellenza del servizio

I rapporti commerciali instaurati con i clienti costituiscono parte integrante del patrimonio aziendale di CAREL. Guardando infatti ai valori fondanti del Gruppo, i rapporti con i clienti occupano il primo posto. Per consolidare la stima e, conseguentemente, la fiducia degli stessi, i rapporti con i clienti sono improntati a principi di legalità, moralità, professionalità e onorabilità, come previsto all'interno del Codice Etico.

CAREL sposa principi della così detta lean philosophy, che si basa sul miglioramento continuo con l'idea di aumentare il valore per il cliente diminuendo lo spreco. CAREL ha interpretato la lean philosophy non come un progetto con un inizio e una fine, ma come una filosofia che permea tutte

le attività. Non è incentrata quindi solo sugli strumenti o sui singoli progetti. È un metodo che coinvolge le persone mettendole al centro delle attività di miglioramento.

L'approccio al modello lean ha avuto inizio nel 2007 e in questi anni il modello è stato esteso ai diversi stabilimenti produttivi. È un processo in divenire che si sta diffondendo anche agli altri processi aziendali ed assume rilevanza strategica per CAREL, in un'ottica di miglioramento continuo della qualità, dell'efficienza e dei tempi di consegna delle soluzioni offerte ai clienti dal Gruppo. I pilastri sui cui si basa il modello di CAREL per la creazione di valore al cliente sono la filosofia lean, la qualità e sicurezza dei prodotti, la sicurezza chimica dei prodotti.



Qualità



Lean



Laboratori

La tipologia di cliente più significativa per CAREL è rappresentata dagli Original Equipment Manufacturer (OEM), produttori di unità complete per applicazioni nei mercati HVAC/R.

La vicinanza ai clienti e la relazione diretta con essi infatti, sono fattori chiave per il Gruppo CAREL, frutto di una strategia implementata nel tempo e garantiti da una presenza globale, con 7 stabilimenti produttivi in quattro continenti e una rete di 20 filiali commerciali di proprietà.

Il Gruppo ha instaurato negli anni un rapporto di partnership

con i clienti (co-sviluppo) che permette una migliore comprensione delle loro esigenze, supporta il primato nell'introduzione di innovazioni e massimizza la durata del rapporto commerciale con il Gruppo CAREL per la fornitura di componenti mission critical, valorizzando il Customer Lifetime Value.

Il Gruppo CAREL, a fronte del rischio di non riuscire a soddisfare le esigenze dei clienti attraverso la capacità di cogliere i mutamenti delle preferenze degli stessi e le innovazioni tecnologiche nei mercati in cui opera, nonché del

rischio di non riuscire ad attrarre di nuovi, monitora il grado di soddisfazione dei clienti, oltre che attraverso le performance di mercato, anche tramite un processo strutturato c.d. "Voice of Customer". Poiché nel B2B difficilmente si raggiungono i nodi nevralgici del cliente o, se si raggiungono, non sempre si riesce ad avere un quadro di feedback unitario da parte del cliente stesso, si è deciso di monitorare la voce del cliente richiedendo ad una selezione di Key Account, che sono in contatto quasi quotidiano con i propri clienti di riferimento, di fornire un feedback sul livello di percezione del cliente su CAREL raccolta per i due ambiti fondamentali per la valutazione del fornitore CAREL: qualità e servizio. Il livello di soddisfazione dei clienti in relazione alla qualità, misura le performance dei prodotti e delle soluzioni e tutto quanto è incluso nell'offerta al cliente; il servizio invece, riguarda prevalentemente i livelli di servizio resi nella logistica e nelle spedizioni. Il rating ricevuto assume tre valori standardizzati che simbolicamente sono rappresentati attraverso una valutazione "semaforica" in 3 gradi che permette di valutare visivamente il trend storico della percezione cliente. Le opinioni del cliente vengono raccolte mensilmente dal Group Quality Manager che consolida i dati provenienti dai Local Quality Representatives dei 4 siti principali coperti da certificazione ISO 9001. Il monitoraggio della percezione del cliente riguardo al livello di soddisfazione delle proprie esigenze e aspettative infatti è un requisito presente nella norma ISO 9001:2015, dove viene richiesto di monitorare la percezione dei clienti al livello più consono

per l'organizzazione. La raccolta della Voice of Customer viene sintetizzata nel "Customer Monthly Report", dove viene evidenziata la percentuale dei casi di maggior severity (i.e. rossi e gialli) per ciascun sito produttivo sia per la parte Qualità che per l'ambito Servizio/Logistica.

Come previsto dal Piano biennale ESG, nel 2019 CAREL ha affiancato all'attuale processo di valutazione della soddisfazione del cliente, un nuovo modello, il Net Promoter Score<sup>1</sup> (NPS), uno strumento di gestione che può essere usato per valutare il livello di fedeltà in una relazione impresa-cliente. Si è ravvisata infatti la necessità di avere la disponibilità di un cruscotto che, senza intermediazioni da parte della rete vendita, fornisca con regolarità un'informazione diretta relativa al grado di soddisfazione del cliente. Il modello NPS si propone di superare i classici questionari di customer satisfaction, che spesso risultano troppo complessi e registrano un basso grado di risposta. La prima applicazione, avviata nel 2019, ha riguardato 4 key account (HQ e filiali). Sono state inviate survey specifiche a seconda all'area intervistata (R&D, Purchasing, Logistics o Marketing), in modo tale da avere un feedback dettagliato che spieghi la risposta al quesito NPS. In totale sono state diffuse 21 surveys in 5 diverse nazioni. Il prossimo passo sarà l'implementazione di attività di problem solving secondo il ciclo Deming (Plan Do Check Act) a partire dai dati raccolti.

<sup>1</sup> Il modello NPS è uno strumento di gestione che può essere usato per valutare la fedeltà in una relazione impresa-cliente, si basa su un valore numerico, su scala da 1 a 10, derivante dalla risposta alla domanda: "Con quale probabilità consiglieresti questo prodotto/servizio/sito a un amico o a un collega?". Le risposte fornite dai clienti (valutazione da 0 a 10) sono classificate attraverso l'indice NPS globale (da 0% a 100%).

## Qualità e sicurezza dei prodotti e servizi

I prodotti del Gruppo CAREL sono realizzati conformemente alle normative nazionali, comunitarie ed internazionali vigenti in materia di sicurezza. In particolare, nel territorio europeo, i prodotti CAREL sono contraddistinti da marcatura CE che attesta la conformità dei prodotti ai requisiti di sicurezza previsti dalle direttive comunitarie. Il Gruppo procede alla certificazione di sicurezza dei propri prodotti presso laboratori accreditati appartenenti a istituti terzi nazionali o internazionali.

Il Gruppo CAREL produce e vende prodotti e sistemi di controllo che possono anche essere personalizzati su misura per esigenze e requisiti specifici dei clienti e che sono utilizzati nell'ambito di diverse applicazioni, anche particolarmente complesse, dove la precisione dei sistemi di controllo su umidità, temperatura e altri parametri ambientali potrebbe avere un impatto fondamentale sulla sicurezza della produzione, sulla qualità del prodotto e sull'efficienza operativa, nonché sulla conformità alle normative ambientali. Prima dell'immissione sul mercato di tali prodotti, CAREL si avvale perciò di laboratori accreditati ed enti di certificazione, che operano a livello internazionale, al fine di accertare la conformità di tali prodotti agli standard normativi e regolamentari di volta in volta applicabili. Il ricorso a laboratori ed enti esterni assicura inoltre una maggior imparzialità e maggiore affidabilità delle analisi e verifiche effettuate. Nel 2019 il processo descritto è stato esteso alle aziende acquisite a fine 2018 Recuperator e HygroMatik, dando uniformità all'approccio di Gruppo.

Nel corso dello sviluppo di prodotti più sofisticati o di macchinari progettati appositamente per le esigenze dei propri clienti o per le necessità e preferenze del mercato, il rischio di incorrere in difetti, guasti o malfunzionamenti può aumentare a causa dell'introduzione di nuove tecnologie. Per tale motivo, in fase di approvazione del progetto di sviluppo

di un prodotto (Value Proposition) vengono individuate le normative internazionali relative alla salute ed alla sicurezza in base agli ambienti di utilizzo e alle nazioni su cui si intende commercializzare il prodotto.



In particolare, ogni nuovo prodotto sviluppato da CAREL è soggetto a procedure di valutazione del rischio per la salute e sicurezza degli utilizzatori. Il sistema di Qualità CAREL contiene tutte le indicazioni in tal senso, contemplando 3 differenti livelli di verifica:

- **Livello 1 - standard "interni" aziendali:** valutazione di affidabilità, valutazione vita utile, DFMEA, PFMEA, livelli di accettazione più elevati rispetto alle normative internazionali, piani di verifica e validazione di prodotto (sia hardware che software, anche con l'ausilio di test automatici), che raccolgono l'esperienza accumulata in azienda;
- **Livello 2 - requisiti di legge:** obblighi di leggi, direttive e regolamenti nazionali, dell'Unione Europea o internazionali in funzione delle regioni di vendita; generalmente si prevede di effettuare tutte le verifiche per poter apporre il marchio CE o ulteriori marchi obbligatori anche su prodotti da incorporare;

- **Livello 3 - certificazioni di prodotto volontarie su salute e sicurezza**, fornite da un ente terzo notificato/accreditato a livello internazionale (IECEE CB, UL, TUV, CCC/CQC, EAC); con tali certificazioni CAREL vuole assicurare che il prodotto offerto al mercato sia sicuro nel suo uso, sia dal punto di vista elettrico che meccanico.

Con riferimento ai prodotti nuovi che entrano in produzione, la tabella di seguito riportata presenta la percentuale di prodotti per i quali sono stati valutati aspetti di salute e sicurezza ai fini di ottenere, tra le altre, la marcatura CE, cULus, cURus e cETLus, rispetto al numero di progetti chiusi nell'anno di riferimento. Sono esclusi dalla valutazione i progetti di esclusivo sviluppo software, per i quali non è applicabile la valutazione.

### Prodotti valutati su aspetti relativi alla salute e sicurezza [GRI 416-1]

		2019	2018
	U.M.	Quantità	Quantità
Totale nuovi prodotti che entrano in produzione per i quali è prevista valutazione Health & Safety	n°	16	10
Totale nuovi prodotti entrati in produzione	n°	16	10
<b>Percentuale prodotti coperti da valutazione Health &amp; Safety</b>	<b>%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Nella tabella riportata di seguito vengono indicati i casi di non conformità, di prodotti e servizi, a leggi e regolamenti inerenti gli impatti sulla salute e sicurezza degli stessi.

### Non conformità di prodotti e servizi [GRI 416-2]

		2019	2018
	U.M.	Quantità	Quantità
Casi di non conformità a leggi, regolamenti obbligatori e/o volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi durante il loro ciclo di vita	n°	0	0

## Chemical Safety

Nell'ambito della tutela della salute degli utilizzatori il Gruppo CAREL da sempre pone particolare attenzione al rispetto delle normative europee in materia. Nello specifico, CAREL si attiene all'applicazione del Regolamento Europeo REACH (Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals) e RoHS (Restriction of Hazardous Substances Directive) coinvolgendo attivamente l'intera value chain.

Il REACH è un regolamento Europeo (1907/2006 e successive modifiche) che concerne la registrazione, la valutazione, l'autorizzazione e la restrizione dell'uso di alcune sostanze

chimiche in relazione ai loro potenziali impatti sia sulla salute umana che sull'ambiente. L'obiettivo del regolamento è quello di sensibilizzare gli stakeholder circa i rischi e i potenziali pericoli derivanti dall'uso di tali sostanze chimiche. In particolare, assumono rilievo per CAREL le c.d. sostanze estremamente preoccupanti (SVHC), essendo il settore in cui opera parzialmente dipendente da tali sostanze, e quindi soggetto a molteplici processi di autorizzazione REACH.

La procedura di autorizzazione alla REACH mira anche a garantire che le sostanze estremamente preoccupanti (SVHC)

siano sostituite progressivamente (phase-out) da sostanze o tecnologie meno pericolose, qualora siano disponibili alternative possibili dal punto di vista tecnico ed economico. Il Gruppo CAREL, nella consapevolezza che il settore Electronic devices è tra i più esposti ai rischi di phase-out durante la fase di autorizzazione al REACH, sta approntando alcune procedure atte a mitigare il rischio attraverso l'adozione di soluzioni più sicure ove possibile. Inoltre, per il tramite di un team dedicato alla Chemicals Compliance, il Gruppo verifica periodicamente l'attuazione delle disposizioni previste dal Regolamento, attraverso la dichiarazione REACH dei diversi produttori.

In aggiunta, la Società è in grado di dichiarare la propria conformità alla Direttiva Europea 2011/65/EU RoHS e alla

direttiva delegata 2015/863/UE del 31 marzo 2015 (e ulteriori modifiche), sulla restrizione dell'uso di determinate sostanze pericolose nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche.

Il Chemicals Compliance Team ha analizzato le informazioni raccolte dai fornitori su più di 15000 referenze di materie prime, e continuerà a mantenere aggiornate le informazioni attraverso il processo di phase-in delle stesse. Questa attività consente a CAREL di dichiarare la conformità RoHS non solo per i prodotti elettrici ed elettronici inclusi fin dall'inizio nello scopo della Direttiva, ma ora anche per l'umidificatore Isotermico e adiabatico, in precedenza non incluso nella direttiva RoHS.

## Comunicazione e informativa di prodotto

La salute e sicurezza degli utilizzatori, rappresenta da sempre per CAREL un aspetto centrale del proprio modo di fare business. Infatti, viene sottoposto a verifica anche il materiale utilizzato nella costruzione dei componenti, affinché sia in accordo con i regolamenti UE, con particolare attenzione al rispetto delle Direttive Europee quali REACH e RoHS.

Tali analisi sono dirette a verificare tutte le informazioni presenti in etichetta, ed in particolare:

- identificazione del prodotto;
- tracciabilità (lotto, data di produzione e numero di serie);
- marchi di qualità obbligatori (ad esempio marcature CE e altri marchi obbligatori per legge);
- ratings operativi del prodotto;
- informazioni di installazione o per la sicurezza del prodotto.

In generale, la documentazione di prodotto (sia il foglio

istruzioni che il manuale di installazione) è oggetto di verifica da parte degli enti accreditati.

Il Sistema di Qualità CAREL prevede, oltre alla verifica in fase di introduzione/omologazione dei componenti, specifiche campagne di aggiornamento nel tempo delle informazioni da parte dei fornitori, al variare della lista dei materiali ritenuti pericolosi.

Con riferimento ai nuovi prodotti, entrati in produzione nel corso dell'anno 2019, la tabella di seguito riportata presenta la percentuale di prodotti per i quali sono stati valutati aspetti di salute e sicurezza ai fini dell'etichettatura degli stessi, rispetto al numero di progetti chiusi nell'anno di riferimento. Sono esclusi dalla valutazione i progetti di esclusivo sviluppo software, per i quali non è applicabile la valutazione.

**Prodotti la cui etichettatura è stata valutata su aspetti relativi alla salute e sicurezza [GRI 417-1]**

		2019	2018
	U.M.	Quantità	Quantità
Totale nuovi prodotti entrati in produzione per i quali è prevista valutazione Health & Safety sull'etichetta di prodotto	n°	16	9
Totale nuovi prodotti entrati in produzione	n°	16	9
Percentuale prodotti coperti da valutazione Health & Safety	%	100%	100%

In generale, il 100% dei prodotti soddisfa gli obblighi di legge riguardanti le marcature da inserire in etichetta e/o le istruzioni per l'uso (manuali / fogli istruzione / guide on line). Inoltre, le etichette sono fabbricate con materiali conformi ai requisiti

degli standard per la durata e l'indelebilità della marcatura.

Nel corso del 2019 non vi sono stati casi di non conformità a leggi, regolamenti obbligatori e/o volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti e/o servizi.

## Rispetto della privacy e tutela dei dati personali

Il Gruppo CAREL riconosce la riservatezza e la protezione dei dati, anche personali, quali principi fondamentali e necessari per la gestione delle relazioni con i propri stakeholder, affinché i dati rilevanti siano trattati in conformità alla normativa vigente. La tutela della proprietà intellettuale della Società, compresi brevetti, segreti industriali, marchi, segni distintivi, conoscenze tecniche e scientifiche, know-how e competenze acquisite nel corso delle attività aziendali, è fondamentale per conservare il vantaggio competitivo dell'azienda.

Per questo motivo, infrastrutture informatiche adeguate alle necessità di un gruppo internazionale rappresentano un indispensabile elemento, al fine di garantire un elevato livello di efficienza per il funzionamento delle attività aziendali del Gruppo. L'operatività potrebbe, infatti, risentire negativamente di eventuali interruzioni dei servizi generati dai sistemi informativi o di tentativi di accesso non autorizzato da parte hackers, con potenziale perdita di dati, danni alla proprietà intellettuale o comunque, più in generale, rischi connessi al funzionamento dei sistemi informatici.

Con riferimento alla tutela della Privacy, il Gruppo tratta i dati

personali dell'interessato in conformità con la legge e in modo corretto e trasparente, tutelando i diritti dello stesso (quali, a esempio, l'accesso ai dati da parte dell'interessato, il diritto alla rettifica, il diritto alla cancellazione e il diritto alla limitazione del trattamento). Il Gruppo si impegna nell'implementazione di appropriate misure tecniche ed organizzative per proteggere i dati personali contro la distruzione accidentale o illegale, la perdita, la modifica e la rivelazione o l'accesso non autorizzati.

Allo scopo di garantire la massima trasparenza circa le modalità di gestione e trattamento dei dati, nella sezione dedicata alla Privacy del sito web aziendale sono pubblicate l'informativa per i fornitori in attuazione degli articoli 13 e 14 del regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e la "Internal Privacy Policy" relativa alla protezione dei dati ai sensi dell'articolo 13 del GDPR e delle linee guida dell'Autorità per la protezione dei dati personali in merito all'uso dei cookie. Con tali informative, CAREL intende illustrare ai propri stakeholder come viene assicurata la riservatezza delle informazioni e dei dati personali in suo possesso e informarli circa il loro utilizzo, sempre nella più rigorosa osservanza della legislazione vigente in materia

di privacy e protezione dei dati.

Il Gruppo adotta, inoltre, procedure interne e misure volte a disciplinare l'accesso ai dati da parte del proprio personale e il loro trattamento, al fine di mitigare i suddetti rischi, che potrebbero determinare anche danni di reputazione e di immagine, oltre a sanzioni da parte dell'Autorità Garante per la protezione dei dati, qualora i questi venissero danneggiati, perduti, sottratti, divulgati o trattati per finalità diverse da quelle consentite.

Al fine di diffondere la conoscenza sui principi fondamentali in materia di Privacy, la Società ha avviato un percorso di formazione per i propri dipendenti sulle tematiche relative alla tutela dei dati personali gestiti in occasione dello svolgimento della propria attività professionale. In particolare,

per i dipendenti della Capogruppo, la Società ha organizzato percorsi formativi in modalità e-learning al fine di diffondere i principi contenuti nel regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del D.lgs. 101/2018 - Codice italiano Privacy.

Per far fronte a un guasto o un'interruzione dei servizi informativi il Gruppo CAREL si è dotato di piani di Disaster Recovery e Business Continuity. Inoltre, con riferimento ai dati personali e dei propri clienti nonché di altri soggetti con cui intrattiene rapporti o che utilizzano prodotti e soluzioni CAREL, il Gruppo conserva gli stessi presso data center dedicati, sia interni sia forniti da provider esterni.

Nel corso del 2019, non sono stati registrati reclami relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori.

## Tutela della brand reputation

---

Storicamente, il marchio CAREL esprime i valori di innovazione, affidabilità e tecnologia. Fonda le proprie strategie di crescita sulla innovazione tecnologica continua e deve infatti il proprio successo alla costante focalizzazione sul prodotto, caratterizzato dall'adozione di soluzioni in grado di garantire una maggiore efficienza energetica rispetto a soluzioni tradizionali.

Negli ultimi anni, la brand strategy della Società si è evoluta anche attraverso la valorizzazione delle tematiche inerenti la responsabilità sociale e considerando concetti quali il risparmio energetico e il rispetto dell'ambiente. In tale contesto, il nuovo payoff "Better control, better environment" rappresenterà la componente essenziale della brand strategy di CAREL nei prossimi anni.

A partire dal 2018, sono state avviate una serie di azioni volte a migliorare l'immagine aziendale e a incrementare la notorietà del brand di Gruppo presso il proprio pubblico sia nazionale

che internazionale.

Come conseguenza della quotazione in Borsa, nel 2018, è stata impostato un piano di comunicazione corporate, organico e articolato, volto a promuovere l'immagine aziendale. Queste attività di comunicazione istituzionale e di marketing proattive e diversificate, hanno puntato ad ampliare ulteriormente il pubblico di riferimento della società. Infatti, oltre ad aver favorito l'acquisizione di quote azionarie da parte del mercato, hanno permesso di accrescere notevolmente la conoscenza del Gruppo CAREL e delle proprie attività presso i mercati di riferimento. Il perseguimento di queste attività di tutela e valorizzazione della propria reputazione ha consentito alla Società di mantenere alto il livello di brand awareness anche nel corso del 2019.

Per affermare la centralità di CAREL nel panorama tecnologico nazionale e internazionale, il Gruppo ha attuato la propria strategia di comunicazione attraverso un piano multimediale

e integrato tra canali tradizionali e digitali, coinvolgendo anche i propri dipendenti e partner come brand ambassador, e tramite eventi e campagne.

In riferimento alle attività di web communication si è proceduto all'aggiornamento periodico e costante delle sezioni dei portali web di Gruppo. Il sito internet, fruibile sia da desktop che da mobile (smartphone, tablet, ecc.), ha raggiunto degli ottimi risultati in termini di accessi, arrivando a superare 4.000.000 di pagine visitate da più di 800.000 visitatori nel corso dell'anno.

A partire dal 19 febbraio 2019, CAREL ha inoltre ampliato la propria presenza nei social media entrando attivamente in Facebook, con contenuti specifici sull'azienda e sulle tendenze di mercato. Informazioni corporate, eventi, premi, ma anche notizie su prodotti e progetti innovativi sono il principale focus della pagina.

Per quanto riguarda i nuovi canali digitali e la presenza di CAREL nel mondo social, nel corso del 2019 le attività digitali hanno portato ad un aumento costante dei follower che ricevono aggiornamenti sulle novità dell'azienda. In particolare, su LinkedIn il numero di follower ha mostrato una crescita continua (superando nel corso del 2019 i 20.000 followers), in parte supportata anche da campagne advertising e il numero delle impressioni è più che raddoppiato tra la fine del 2018 e il 2019.

In merito al canale Youtube di CAREL, si è proseguito con l'inserimento di nuovi contenuti raggiungendo complessivamente oltre 140 video e oltre 100.000 visualizzazioni.

L'insieme di queste attività web ha contribuito ad accrescere la reputazione online di CAREL che registra una crescita continua di menzioni nel tempo. Positivo è il sentiment delle conversazioni che sono principalmente polarizzate in merito a notizie di tipo corporate, finanziario e di prodotto.

La funzione *Industrial Design and Marketing Communication* ha inoltre contribuito a promuovere, nel corso dell'anno, le attività di integrazione nella corporate identity di Gruppo delle società acquisite sul finire del 2018 (Recuperator e HygroMatik). La strategicità delle innovazioni tecnologiche CAREL nel 2019 ha visto il deposito di 37 brevetti nel Gruppo (Carel Industries, Carel Electronic Suzhou, Recuperator e HygroMatik) di cui 6 frutto dell'attività di innovazione svolta per l'esercizio 2019. Per questo motivo, il Gruppo CAREL è costantemente impegnato nella lotta alla contraffazione per tutelare l'autenticità del proprio brand e della propria immagine. La lotta alla contraffazione si estrinseca soprattutto attraverso un'attività di monitoraggio costante e mirato verso specifici canali e società concorrenti.





CAREL



L'attenzione alla tecnologia  
e all'innovazione



## Ricerca, sviluppo e innovazione

Ricerca & Sviluppo sono al cuore del nostro impegno. **Il 5,5% % del fatturato consolidato viene destinato al settore Ricerca & Sviluppo al fine di anticipare i bisogni dei clienti e fornire soluzioni all'avanguardia.** CAREL dispone anche di due laboratori, uno termodinamico e uno di umidificazione, vere e proprie eccellenze nel panorama di riferimento.

Di oltre 1.670 dipendenti totali circa 13% è impegnato in Ricerca & Sviluppo, in particolare l'area Ricerca e Sviluppo nel 2019 ha potuto contare, nella sua totalità, su un organico medio di 225 risorse.

Il Gruppo è infatti impegnato nella ricerca e sviluppo applicata, con una particolare attenzione a soluzioni per raggiungere una sempre maggiore efficienza energetica, la riduzione dell'impatto ambientale e dei gas refrigeranti naturali, per mantenere la propria posizione di leadership nelle nicchie di riferimento del mercato HVAC/R. A questi driver di ricerca si è aggiunto il settore emergente dell'automazione relativo alla connettività remota, ambito in cui il Gruppo si dedica allo sviluppo di soluzioni e servizi data driven, in grado di fornire ai clienti servizi personalizzati usando piattaforme IoT (Internet of Things).

Con l'acquisizione di Recuparator e HygroMatik le competenze del gruppo si sono estese al recupero del calore e all'umidificazione in settori di nicchia.

L'innovazione di prodotto e di processo ha rappresentato per il Gruppo CAREL uno dei principali fattori che hanno contribuito alla sua crescita negli ultimi anni e che costituirà uno degli elementi strategici per lo sviluppo dello stesso in futuro. La capacità del Gruppo di rispondere con rapidità ai mutamenti dei mercati in cui opera dipende, infatti, anche dalla capacità del Gruppo di continuare a introdurre sul

mercato nuovi prodotti, soluzioni e/o servizi ovvero versioni nuove e aggiornate di prodotti/servizi che rispondano ed incorporino innovazioni tecnologiche. La natura stessa di tali prodotti e servizi e la loro evoluzione richiede, da parte del Gruppo, il costante potenziamento dei propri prodotti e servizi e il continuo miglioramento della performance, delle caratteristiche e dell'affidabilità della propria tecnologia.

A tal fine, CAREL ha adottato un approccio modulare per lo sviluppo dei prodotti, nelle diverse aree (elettronica, meccanica e software), con l'obiettivo di favorire quanto più possibile la continua introduzione di soluzioni innovative attraverso il riutilizzo dei vari moduli al fine di diminuire il tempo di sviluppo, assicurando una maggior affidabilità ed una riduzione del costo dei prodotti.

I prodotti del Gruppo sono frutto di un'attività di ricerca, progettazione, sviluppo e industrializzazione del prodotto molto accurata. La nascita di un nuovo prodotto avviene sia in base all'iniziativa del Gruppo stesso, per offrire al mercato prodotti nuovi e migliori, sia in base a specifiche richieste ed esigenze accolte dai propri clienti.

Le competenze distintive di CAREL si concentrano: sullo sviluppo di soluzioni integrate sull'uso del ciclo frigorifero per il controllo di temperatura ed umidità e sull'uso dell'umidificazione isoterma ed adiabatica per il controllo di umidità e, in alcuni casi, della temperatura, al fine di rendere i prodotti adatti alle varie esigenze del mercato. In tale contesto, risulta innovativo un approccio al mercato in cui non si propongono singoli prodotti ma soluzioni integrate che permettano di rispondere completamente alle esigenze di una applicazione.

Grazie anche agli investimenti in ricerca e sviluppo,

all'innovazione tecnologica e alla crescita continua, CAREL è annoverata tra le 100 eccellenze italiane con un fatturato

compreso tra 120 e 500 milioni di euro.

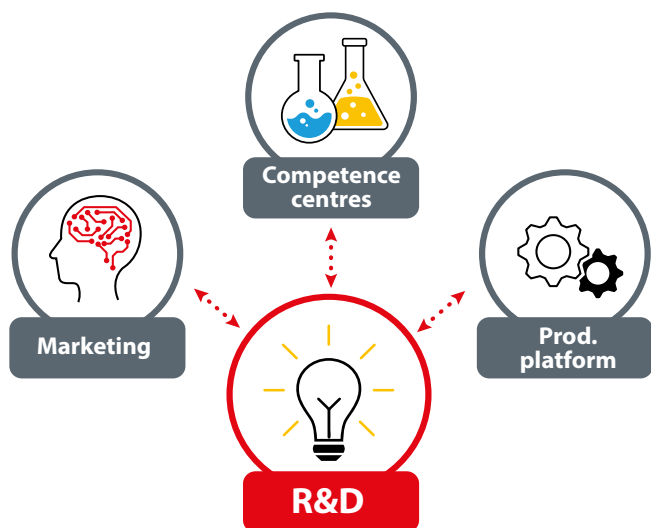
## Laboratori

L'innovazione tecnologica nasce grazie al continuo confronto interno tra le diverse aree coinvolte nello sviluppo, ovvero:

- **il marketing**, che fornisce le specifiche esigenze del cliente ed i trend di mercato;
- **le piattaforme di prodotto**, che definiscono la struttura dei prodotti per rispondere contemporaneamente alle

necessità dei mercati e dei diversi segmenti applicativi in cui il Gruppo opera;

- **i Centri di Competenza**, che definiscono le soluzioni tecnologiche che permettono di rispondere in maniera innovativa alle esigenze dei clienti.



**“Personalizzare le soluzioni in modo da differenziarsi dai competitors e creare ulteriori evoluzioni funzionali e prestazionali in base al know-how e alla ricerca interna di ogni cliente”**

L'attività di ricerca e sviluppo del prodotto CAREL è realizzata all'interno delle tre aree dedicate del Gruppo situate in Italia, Cina e Stati Uniti, specializzate in applicazioni HVAC/R, umidificazione, elettronica, elettronica di potenza (c.d. power electronics) e meccanica di precisione. Ciascuna area di ricerca e sviluppo dispone di 5 centri di competenza focalizzati sullo sviluppo della conoscenza tecnica in altrettanti ambiti. Il centro di competenza termodinamico è in corso al Knowledge Center. Il Knowledge Center è l'unità organizzativa, nel quale, oltre ad essere ricercate nuove tecnologie, sono sperimentati e testati i prodotti sviluppati dal Gruppo, quali ad esempio i

nuovi refrigeranti naturali.

Nell'ambito dell'innovazione, un ruolo fondamentale è ricoperto dai laboratori presenti in Italia, Cina e Stati Uniti. Essi sono complessivamente 11: 3 laboratori termodinamici, 3 di umidificazione, 2 di elettronica, 2 di elettronica di potenza e 1 laboratorio valvole.

L'area di ricerca e sviluppo del Gruppo al 31 dicembre 2019, si compone di 225 ingegneri e tecnici, impiegando circa il 13% dei dipendenti del Gruppo.

La tabella che segue riporta numero e incidenza degli addetti alla ricerca e sviluppo per area geografica al 31 dicembre 2019.

### Distribuzione del personale di ricerca e sviluppo per area geografica

Paese	2019		2018	
	n°	%	n°	%
Italia	157	70%	140	72%
Europa	4	2%	-	-
Stati Uniti	12	5%	11	6%
Cina	52	23%	42	22%
<b>Totale</b>	<b>225</b>	<b>100%</b>	<b>193</b>	<b>100%</b>

L'impegno del Gruppo verso la continua innovazione nel progettare soluzioni che generano risparmio energetico, riducono l'impatto ambientale di macchine e impianti, e aumentano l'efficienza dei sistemi dei clienti, si traduce in un investimento medio nella ricerca e sviluppo del 5,8% del

fatturato negli ultimi quattro anni. L'investimento in ricerca e sviluppo è aumentato del 12,6% rispetto al 2018.

La tabella che segue riporta il trend degli investimenti in ricerca e sviluppo negli esercizi di riferimento in valore assoluto e in percentuale sul fatturato.

### Investimenti in ricerca e sviluppo

Tipologia	2019	2018	2017	2016
Migliaia di Euro	18.060	16.035	14.494	14.392
Percentuale sul fatturato	5,5%	5,7%	5,7%	6,2%

In aggiunta al personale di ricerca e sviluppo propriamente definito, presso le filiali distributive sono presenti sviluppatori software la cui attività è funzionale alla realizzazione degli adattamenti necessari per la conformazione del software alle peculiarità locali e al mantenimento delle competenze tecniche richieste per garantire efficacia e tempestività dell'assistenza post-vendita.

Nello sviluppo di soluzioni integrate è fondamentale la disponibilità di ambienti integrati di sviluppo software che permettano ai clienti di CAREL di acquisire rapidamente le soluzioni proposte.

Nell'ultimo triennio l'area Ricerca e Sviluppo ha seguito più di 20 progetti l'anno per lo sviluppo dei prodotti e oltre

600 attività di personalizzazioni per i clienti. Il patrimonio di innovazione creato dall'azienda negli anni è tutelato da 37 brevetti (richiesti o concessi), 6 dei quali sono il frutto delle attività di innovazione dell'anno 2019 e vanno a coprire, oltre all'attività inventiva, la novità di applicazioni note in altri ambiti ma applicate da CAREL nelle applicazioni di interesse dei propri clienti.

In tale contesto, il Gruppo si trova a dover affrontare anche eventuali rischi connessi alla tutela della proprietà intellettuale, ovvero all'incapacità del Gruppo di riuscire a proteggere in modo adeguato la proprietà intellettuale, il proprio know-how tecnologico e i marchi.

L'approccio del Gruppo è di mantenere completamente

al proprio interno il know-how ritenuto fondamentale per conservare il vantaggio competitivo dell'azienda, limitando al minimo il ricorso a sviluppatori esterni, i quali sono utilizzati previa sottoscrizione di un accordo di riservatezza previsto dal contratto.

La tutela della proprietà intellettuale è disciplinata anche all'interno del Codice Etico, laddove si prevede che i dipendenti siano tenuti a tutelare, mantenere e difendere i diritti di CAREL, nonché a rispettare i diritti di proprietà intellettuale degli altri soggetti.





L'attività di ricerca e sviluppo cresce anche attraverso rapporti consolidati di collaborazione con l'Università di Padova (in vari ambiti dall'elettronica analogica e digitale, all'elettronica di potenza, alla teoria dei sistemi e il controllo, alle applicazioni termodinamiche, alla fisica tecnica ed ai processi produttivi meccanici, all'analisi statistica dei dati), il CNR (Consiglio Nazionale delle Ricerche) e le più importanti associazioni del settore, come EPEE (European Partnership for Energy and Environment), l'AICARR (Associazione Italiana Condizionamento dell'Aria, Riscaldamento, Refrigerazione),

l'ASHRAE (American Society of Heating and Air-Conditioning Engineers), AHRI (Air-Conditioning, Heating and Refrigeration Institute) ed EHPA (European Heat Pump Association).

Nel 2019 la filiale polacca di CAREL, Alfaco Polska Sp. z o.o., ha siglato un accordo con l'università di Varsavia per una collaborazione in ricerca e sviluppo, nei settori della refrigerazione e del condizionamento dell'aria. CAREL, insieme al distributore croato MB Frigo Grupa, ha inoltre fornito all'Università di Rijeka il materiale necessario per una installazione a CO<sub>2</sub>, dando la possibilità agli studenti di cimentarsi con la nuova tecnologia BLDC con il refrigerante naturale CO<sub>2</sub>. A livello internazionale, CAREL, in quanto fornitore di soluzioni per l'industria light commercial, è stata tra i fondatori del "Light Commercial industry Innovation Center" in Cina. L'Innovation Center si concentrerà sull'introduzione e lo sviluppo di nuove tecnologie e, in particolare, lavorerà anche con il Centro Nazionale Di Supervisione della Qualità delle apparecchiature di refrigerazione commerciale per modificare le norme nazionali sulle apparecchiature light commercial.

## Efficienza energetica e sostenibilità di prodotti e servizi

L'impegno nei confronti della sostenibilità e del rispetto dell'ambiente è da sempre parte del DNA di CAREL. Infatti, nello sviluppo e nel miglioramento delle soluzioni integrate destinate alle varie aree di mercato cui CAREL si rivolge, attraverso un approccio rivolto alla "soluzione" piuttosto che al "prodotto", l'azienda ha dimostrato particolare sensibilità verso i temi di sostenibilità, attuando programmi di ricerca mirati a:

-  l'efficienza energetica;
-  l'utilizzo di refrigeranti naturali;
-  sostenibilità nella catena del freddo;
-  il monitoraggio, l'analisi dei dati e l'ottimizzazione di impianto.



CAREL prosegue il proprio impegno per la salvaguardia del Pianeta attraverso soluzioni tecnologicamente innovative



che generano risparmio energetico. CAREL è infatti uno dei partner di Geofit, un progetto di ricerca sulle tecnologie geotermiche smart, finanziato dall'Unione Europea, finalizzato

allo sviluppo di sistemi EGS (Enhanced Geothermal Systems) innovativi.

## Efficienza energetica

Il continuo efficientamento degli impianti di condizionamento e refrigerazione è uno dei capisaldi del Gruppo CAREL. In aggiunta all'orientamento verso sistemi meno "energivori", il focus di CAREL è rivolto anche all'alimentazione degli stessi. La transazione degli impianti per il riscaldamento tradizionali a gas o a combustibile fossile verso soluzioni a pompa di calore elettrica, permettono potenzialmente un maggiore sfruttamento di fonti rinnovabili. Le principali progettualità ed innovazioni degli ultimi anni nelle tecnologie HVAC/R hanno riguardato:

- l'ottimizzazione degli impianti e dei circuiti frigoriferi;
- l'introduzione di compressori a velocità variabile con tecnologia BLDC, che hanno consentito gradi di efficienza nelle applicazioni come le pompe di calore;
- dispositivi specifici per applicazioni con refrigerante CO<sub>2</sub>, che hanno permesso di rendere più efficienti gli impianti e di estendere l'uso di questo refrigerante in aree geografiche più calde;
- il sistema Heez, che ha consentito di realizzare il sistema integrato di controllo per bottle cooler più efficiente al mondo. Il sistema Heez è un'applicazione a Propano a velocità variabile che permette alle applicazioni di distribuzione delle bevande di diminuire il loro impatto ambientale.

CAREL non si è limitata all'ottimizzazione di macchina ma si è spinta verso soluzioni che permettano anche l'ottimizzazione di impianto, come il sistema HEOS (High Efficiency Showcase), in cui la refrigerazione in un supermercato viene radicalmente

Di seguito la tabella riepiloga i risparmi energetici stimati per prodotto Carel e ambito di applicazione e saving medio.

trasformata da un sistema di produzione centralizzata di liquido refrigerato ad un sistema distribuito, in cui ogni banco frigorifero può essere ottimizzato per minimizzare il consumo dell'impianto complessivo.

Anche in ambito HVAC è rivolta particolare attenzione all'umidificazione adiabatica che permette una produzione di umidità con un minor uso di energia rispetto all'umidificazione isoterma. Una delle applicazioni di ricaduta consiste nel raffreddamento evaporativo, con un consistente efficientamento del controllo di temperatura, soprattutto in applicazioni di trattamento dell'aria.

Nel 2019 prosegue l'approccio al mercato di CAREL in cui non si propongono singoli prodotti ma soluzioni integrate che permettano di rispondere completamente alle esigenze di una applicazione. Per quanto riguarda le tematiche di sostenibilità e di rispetto per l'ambiente, il Gruppo ha svolto un'analisi sul consumo elettrico annuale di un'unità frigorifera che monta un componente CAREL selezionando un panel di soluzioni. Il valore di consumo è calcolato sulla base di criteri di design standard (e.g. refrigerante, ore di lavoro, efficienza, carico medio di lavoro, sovradimensionamento componenti). A tale consumo elettrico si applica il risparmio energetico che è stato ricavato come media dai case study interni per quel dato componente Carel e per una data applicazione nel settore del freddo alimentare o del condizionamento dell'aria. L'utilizzo di prodotti Carel da parte dei clienti ha permesso nel corso del 2019 un risparmio pari a **6.562 GWh**.

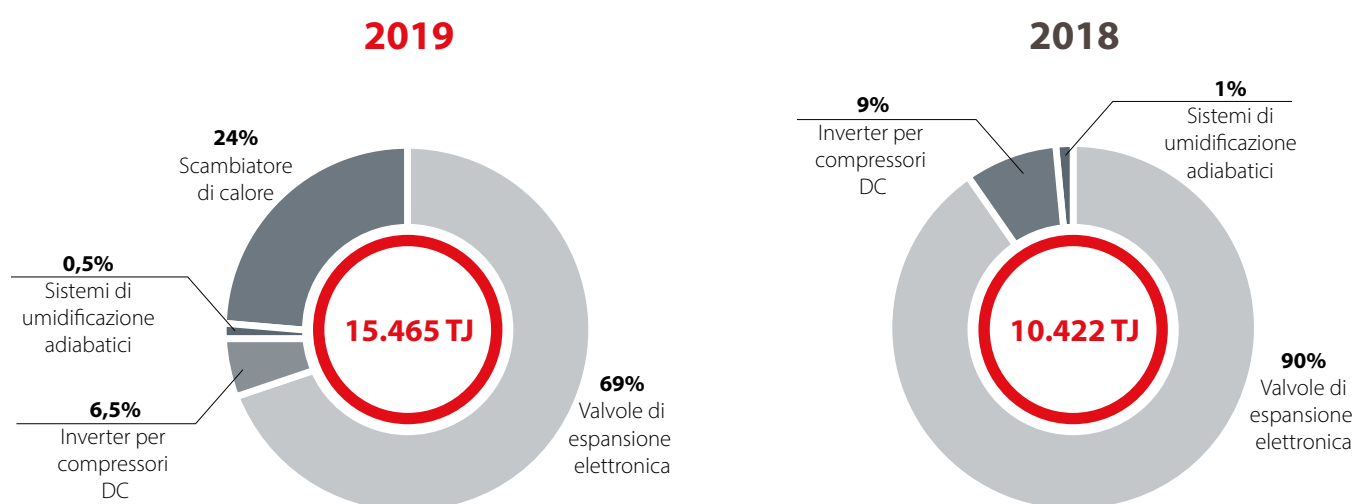
PRODOTTO	Applicazione	Pezzi per anno	Saving (%)	Condizioni di riferimento	Risparmi totali (GWh/yr)
Electronic expansion valve	HVAC	293.259	17%	R134a, 2/40°C, TEV	2.949
DC Drive	REF	66.167	30%	fixed speed compressor	310
Adiabatic system	HVAC	316	60%	Electric humidifier	21
HEEZ	HVAC / REF	42	47%	R290, standard controller	0,01
Ejector	REF	311	11%	CO <sub>2</sub> booster + Parallel C.	3.281

L'acquisizione di Recuperator, azienda che produce recuperatori di calore aria-aria, alla fine del 2018, è assolutamente in linea con la strategia aziendale sopra descritta. Tale acquisizione ha permesso nel corso dell'anno di offrire recuperatori di calore aria-aria a complemento di un'offerta integrata per applicazioni di ventilazione (a titolo

esemplificativo AHU e Roof Top). L'utilizzo dei recuperatori di calore da parte dei clienti nelle applicazioni appena descritte ha prodotto un risparmio nel corso dell'anno di 1015 GWh. Di seguito la tabella riepiloga i risparmi energetici stimati per prodotto Recuperator e ambito di applicazione.

PRODOTTO	FAM	Applicazione	Prezzi per anno	Efficienza annuale media <sup>1</sup>	Risparmio en. termica (KWh/yr)	Risparmio en. elettrica (KWh/yr)
Heat Exchanger	Cross Flow	HVAC	22.417	50%	2.629.073.698	876.357.899
Heat Exchanger	Thermal Wheel	HVAC	1.984	50%	416.291.473	138.763.824

### Riduzione dei consumi di energia elettrica



<sup>1</sup> Efficienza annuale media considera sia riscaldamento sia raffrescamento.

Il case study ha infine rapportato i risparmi energetici generati in termini di emissioni GHG evitate<sup>2</sup> dal cliente. Nel 2019 sono

state evitate **1.273.160 tCO<sub>2</sub> e.**

	EXV	DC drive	Adiabatic	Heez	Ejectors	Heat Exchanger	Totale
Risparmio energetico (GWh/y)	2950	310	21	0,011	5	1.015	4.301
Emissioni evitate (tCO <sub>2</sub> e/yr)	873.176	91.867	6.202	3	1.436	300.476	1.273.160

## Monitoraggio, analisi dei dati e ottimizzazione di impianto

La nuova divisione IoT ha permesso al Gruppo di concentrare l'attenzione in soluzioni che consentano, oltre al tradizionale monitoraggio di impianto e alla gestione dell'allarmistica, anche più evolute soluzioni di ottimizzazione di impianto. I dati di funzionamento dell'impianto permettono agli energy manager di aumentare la consapevolezza sulle prestazioni degli impianti gestiti.

Inoltre, tale gestione consente di valutare eventuali cali di performance, essenziali per attivare programmi di manutenzione programmata. In tale ambito, si inseriscono anche servizi di monitoraggio ed ottimizzazione di impianto dove i dati provenienti da più impianti simili vengono confrontati per poter allineare gli impianti meno efficienti alle

prestazioni dei più performanti.

L'ottimizzazione di impianto può essere altresì ottenuta coordinando il funzionamento dei vari dispositivi che compongono l'impianto in funzione del suo utilizzo, delle condizioni ambientali o dell'uso degli impianti stessi.

Anche nei casi più semplici, l'introduzione di un sistema di controllo evoluto permette una notevole riduzione del fabbisogno energetico di macchine e impianti, grazie a funzioni come, ad esempio, l'ottimizzazione di accensioni e spegnimenti piuttosto che l'utilizzo di solo in caso di effettiva necessità.

<sup>2</sup> Per il calcolo dei risparmi energetici è stato considerato un coeff. di conversione pari a 0,000296 tCO<sub>2</sub>/Kwh (Fonte: EEA, <https://www.eea.europa.eu/data-and-maps/daviz/co2-emission-intensity>)

## Refrigeranti naturali

Gli effetti dei refrigeranti tradizionali sull'ambiente e la loro messa al bando in alcune aree geografiche ha reso fondamentale estendere la proposta di CAREL all'uso di refrigeranti naturali a basso impatto ambientale quali Propano (R290), CO<sub>2</sub> (R744) e ammoniaca (R717) spesso in combinazione a tecnologie di compressori a velocità variabile. In generale lo sforzo di CAREL in questi anni è stato quello di sviluppare, in partnership con i principali costruttori di compressori, sistemi di refrigerazione industriale e commerciale in grado di utilizzare refrigeranti naturali in ogni nicchia di applicazione servita.



Un'altra area R&D di CAREL include le soluzioni che prevedono una riduzione dell'uso dei refrigeranti sintetici in modo da diminuirne ulteriormente il costo e l'impatto ambientale ed è proprio per questo che CAREL utilizza nella refrigerazione il diossido di carbonio (CO<sub>2</sub>).

La CO<sub>2</sub> è infatti un refrigerante economico, ampiamente disponibile e facilmente ottenibile dalla combustione degli idrocarburi. È un refrigerante completamente verde: ha un ODP (potenziale di riduzione dell'ozono) pari a zero e un GWP (potenziale di riscaldamento globale) di uno, infatti viene utilizzato per il confronto nella valutazione dell'effetto serra dei gas.

Dal punto di vista della sostenibilità, utilizzare CO<sub>2</sub> è una scelta

più eco-compatibile rispetto all'impiego di qualsiasi refrigerante HFC/HFO. Inoltre, rispetto ad altri refrigeranti naturali, la CO<sub>2</sub> non è infiammabile (a differenza degli idrocarburi, come R290) e non è tossica (a differenza dell'NH<sub>3</sub>), ma è potenzialmente meno efficiente. Grazie all'effetto dell'accordo di Kigali e alla conseguente progressiva eliminazione dei gas HFC/HFO, la CO<sub>2</sub> diventerà progressivamente il refrigerante standard. Esperienza, know-how e innovazione sono i valori cardine su cui le soluzioni CAREL fanno perno. La tecnologia di controllo CAREL punta su affidabilità ed efficienza per questo tipo di impianti, con particolare attenzione ai climi più caldi dove il risparmio energetico risente della bassa temperatura del punto critico (31°C).

CAREL offre soluzioni complete per regolare nel modo ottimale applicazioni frigorifere che utilizzano la CO<sub>2</sub> come fluido refrigerante. Si tratta di soluzioni tecnologicamente avanzate in grado di gestire la complessità del sistema legata alla pressione in gioco, alle condizioni climatiche e alla capacità frigorifera necessaria.

Nel corso del 2019 è avvenuta un'ulteriore espansione in ambito di installazioni con refrigeranti naturali, sostenuta anche da una forte domanda dai mercati sudafricano, australiano e asiatico. In particolare, la Cina presenta grandi opportunità di crescita, a seguito del successo delle prime installazioni nel corso del 2018.

Hecu sistema è la soluzione CAREL ad alta efficienza per condensing unit per la refrigerazione commerciale. In evoluzione verso i refrigeranti naturali integrando la gestione di compressori inverter DC per il refrigerante CO<sub>2</sub>. Utilizzando compressori inverter DC, Hecu sistema è in grado di offrire un'effettiva modulazione della capacità frigorifera, che consente di ottenere bassi consumi di energia soprattutto a carichi parziali. Le prestazioni eccellenti raggiungibili con la

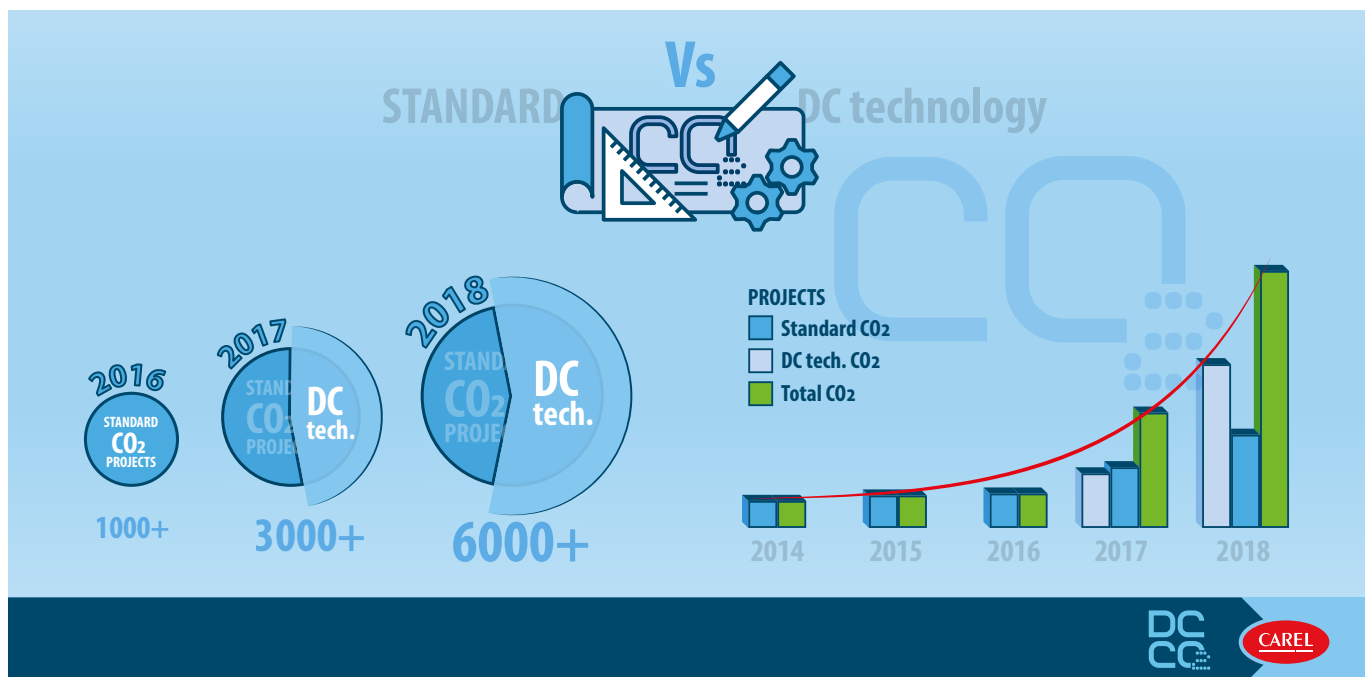
CO<sub>2</sub> permettono di soddisfare sia la direttiva Eco-design sulle prestazioni energetiche sia di superare i limiti imposti dal Regolamento F-Gas nelle applicazioni con le condensing unit.

China Refrigeration ha inoltre riconosciuto Hecu CO<sub>2</sub> come Innovation Product 2019 per la categoria Refrigerazione, riconoscendola come soluzione all'avanguardia per l'utilizzo efficiente dei refrigeranti naturali e sottolineandone le potenzialità per una diffusione anche in Cina.

L'impegno di Carel trova conferma nell'andamento dei progetti per gli impianti di refrigerazione nel food retail che, come si vede nella figura, vedono una continua crescita delle soluzioni a CO<sub>2</sub> e, tra queste, un deciso spostamento dalle tecnologie tradizionali a quelle più efficienti a velocità variabile.

È in continua crescita in tutto il mondo il trend delle installazioni con refrigeranti naturali, trainato principalmente da Europa e Giappone. In tale contesto, negli ultimi tre anni CAREL ha triplicato il numero di progetti a CO<sub>2</sub> con tecnologia DC inverter garantendo alta efficienza anche con l'utilizzo di refrigeranti naturali.

CAREL intende quindi contribuire a diffondere la cultura del risparmio energetico e di una refrigerazione attenta all'ambiente, ed è per questo che ha intrapreso diversi progetti in materia di sostenibilità. Nel 2019, in collaborazione con l'Università di Zagabria, si è tenuto un workshop sul corretto utilizzo dei refrigeranti naturali, con il contributo del Life Program della Comunità Europea.



## Sostenibilità nella catena del freddo

---

I sistemi di controllo CAREL sono certificati HACCP International per la sicurezza del cibo nei processi alimentari. Non si tratta di un adeguamento alla norma ma di una **certificazione volontaria di qualità. Un valore aggiunto** che supera gli standard imposti dalle direttive, e che inserisce le soluzioni CAREL ai primi posti in materia di sicurezza. Questa certificazione rappresenta un'assicurazione per produttori, distributori e consumatori.

Lo spreco di cibo comporta perdite economiche e anche aspetti di forte insostenibilità. Pensare in ottica di prevenzione significa ragionare in modo responsabile, evitando comportamenti dannosi per l'energia globale. Si tratta di un approccio green nei confronti della gestione delle materie, delle macchine, dei sistemi elettronici e di tutti i processi di lavoro che insieme producono, trasportano e contribuiscono a distribuire il cibo.

Il sistema della moderna catena distributiva del cibo è molto complesso e l'aspetto della sostenibilità è strettamente intrecciato a quello della sicurezza alimentare.

Migliorare la sicurezza alimentare in alcuni anelli cruciali della "catena del freddo" rappresenta una scelta nevralgica e una innovazione importante in materia di sostenibilità.

L'obiettivo è l'equilibrio tra la massima attenzione alla sicurezza alimentare e la minimizzazione dei costi dell'energia necessaria a mantenere i giusti standard di refrigerazione e di conservazione del cibo.

Banchi frigo e celle frigorifere rappresentano due luoghi simbolo in materia di sicurezza alimentare. Non a caso, infatti, il tema strettamente collegato è quello della sostenibilità nella catena del freddo. In questi ambienti è possibile misurare e tracciare un potenziale rischio per gli alimenti in termini di tempi di conservazione, di temperature troppo alte o troppo basse o di umidità relativa non ottimale. È proprio qui che i sistemi CAREL **garantiscono all'origine l'affidabilità e la precisione delle rilevazioni** diventando alleato prezioso per i responsabili della qualità e della sicurezza alimentare: minore è lo stress subito dai prodotti, migliori sono le condizioni di conservazione. I cibi durano più a lungo e mantengono inalterate le caratteristiche organolettiche.


CAREL propone sia soluzioni punto a punto tra le più performanti sul mercato che una **soluzione globale top di gamma**. Garantiamo una miglior conservazione del cibo e un maggior risparmio energetico. **Si spende meno e il cibo si conserva meglio e più a lungo.**



A grayscale photograph of a modern building. In the foreground, a large, light-colored rectangular sign is mounted on a dark base. The sign features the word "CAREL" in a bold, white, sans-serif font. The building behind the sign has a glass facade on the right side, reflecting the sky and some foliage. To the left, there is a concrete structure with several rectangular windows. The overall scene is captured in a clean, minimalist style with a monochromatic color palette.

CAREL





L'attenzione verso l'ambiente  
e la salute e sicurezza nei  
luoghi di lavoro



CAREL per continuare a garantire la continua crescita del business coerentemente allo svolgimento delle proprie attività, al perseguimento di risultati esemplari nel settore in materia di tutela ambientale e della salute e sicurezza sul lavoro, ha recentemente aggiornato la sua "Politica ambientale, della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro" in linea con i principi ed i valori definiti nel proprio Codice Etico. La presenza di un sistema di prevenzione che consente alla Società di identificare in anticipo i potenziali rischi, viene quindi corredata da tale Politica che diventa strumento del sistema stesso e definisce l'impegno della Capogruppo, delle sue controllate dirette ed indirette, così come dei principali collaboratori e stakeholder, in materia di tutela ambientale e della salute e sicurezza sul lavoro. Alla politica integrata della capogruppo si affiancano le politiche locali dei siti produttivi esteri che sono declinate sulle esigenze locali in coerenza con gli indirizzi della capogruppo.

Con riferimento all'attenzione all'ambiente, il Gruppo prosegue nel suo impegno per la riduzione degli impatti negativi sull'Ambiente anche mediante la continua ricerca di soluzioni per la regolazione e il controllo di apparecchiature e impianti che utilizzino refrigeranti a basso impatto ambientale oltre che di soluzioni che consentano ai clienti-utilizzatori la massima efficienza energetica possibile delle loro applicazioni.

In particolare, grazie alle soluzioni vendute nel corso del 2019 in tutto il mondo, il Gruppo CAREL ha fatto risparmiare al Pianeta il consumo di CO<sub>2</sub> equivalente a 20 viaggi per la Luna. La sostenibilità è infatti da sempre al cuore del lavoro dell'azienda e sottende ogni sua scelta. Garantire l'efficienza delle macchine e degli impianti dei clienti è un obiettivo centrale e ogni anno la Società si impegna per raggiungere risultati maggiori dal punto di vista del risparmio energetico. Inoltre, CAREL si impegna a:

- migliorare continuamente i propri processi al fine di ridurre gli impatti sull'ambiente, sul territorio circostante, sulla salute e la sicurezza sul lavoro;

- rispettare le prescrizioni legali applicabili e le altre prescrizioni sottoscritte;
- adottare un sistema di prevenzione dell'inquinamento, degli incidenti ambientali, degli infortuni e delle malattie professionali.

CAREL condivide questo impegno con i propri fornitori e con i propri clienti, parti integranti e fondamentali per il suo sviluppo.

Nel 2019, il Gruppo nella consapevolezza dell'importanza che rivestono l'ambiente e la salute e sicurezza nello sviluppo sostenibile di Carel INDUSTRIES, ha formalizzato il proprio impegno nel raggiungere gli obiettivi di sostenibilità stabiliti nel Piano biennale ESG, in modo da poter capitalizzare le opportunità per migliorare la strategia aziendale nella gestione efficace e efficiente della tutela dell'ambiente nonché della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. In particolare, il Gruppo ha conferito alle suddette tematiche un ruolo primario nella definizione dei propri goals attribuendogli quasi la metà degli obiettivi del Piano.

In aggiunta il miglioramento continuo dei processi è visto altresì come elemento fondante per la minimizzazione dei rischi in materia di salute e sicurezza sul lavoro. A tal fine il Gruppo si fonda su una pianificazione tecnica dei luoghi di lavoro, delle attrezzature e dei processi improntata al più alto livello di rispetto delle vigenti normative in materia di sicurezza e igiene sul lavoro presenti nelle diverse aree di operatività del Gruppo oltre che delle politiche aziendali implementate.

La gestione degli aspetti ambientali è affidata a risorse dedicate in CAREL INDUSTRIES S.p.A. e in CAREL Electronic (Suzhou) Co. Ltd., in quanto entrambi i siti sono certificati secondo la norma internazionale ISO 14001:2015 e, per il solo sito produttivo italiano, la gestione degli aspetti di salute e sicurezza sul lavoro è affidata a risorse dedicate, in quanto il sito è certificato anche secondo la norma internazionale ISO 45001:2018, certificazione ottenuta nel 2019 coerentemente

con la pianificazione definita l'anno precedente. È previsto per il 2020 l'inserimento di un Group HSE Manager per migliorare ed espandere la gestione degli aspetti ambientali e della salute e sicurezza sul lavoro a tutti i siti produttivi del gruppo.

Nel periodo di rendicontazione il Gruppo CAREL non ha

subito alcuna citazione né condanne per reati commessi in violazione delle norme sulla salute e sicurezza sul lavoro né per reati ambientali. Durante l'anno non si sono registrati reclami con riferimento alle suddette tematiche.

## Tutela ambientale <sup>1</sup>

---

All'interno del proprio Codice Etico, il Gruppo afferma che la tutela dell'ambiente e la salvaguardia delle risorse naturali sono obiettivi prioritari della Società. In particolare, all'interno dello stesso si precisa che il Gruppo e tutti i suoi dipendenti, nello svolgimento delle proprie funzioni e attività, agiscono secondo le leggi e le normative vigenti al fine di proteggere l'ambiente, ridurre l'inquinamento e contribuire al perseguimento di risultati esemplari in tale settore. Inoltre, il Gruppo contribuisce, nelle sedi appropriate e nello svolgimento della propria attività industriale, alla promozione dello sviluppo scientifico e tecnologico volto alla protezione ambientale e alla salvaguardia delle risorse.

Come anticipato, le attività relative alla gestione degli aspetti ambientali sono presidiate da risorse dedicate in CAREL INDUSTRIES S.p.A. e in CAREL Electronic (Suzhou) Co. Ltd. in quanto entrambi i siti sono certificati secondo la norma internazionale ISO 14001:2015 e ai fini della stessa presentano delle specifiche politiche ambientali che vanno ad affiancarsi alla Politica definita a livello di Gruppo. È previsto per il 2020 l'inserimento di un Group HSE Manager per migliorare ed espandere la gestione degli aspetti ambientali e della salute e sicurezza sul lavoro a tutti i siti produttivi del gruppo.

Nello svolgimento delle sue attività, pur non essendovi rischi particolarmente rilevanti, CAREL ha individuato tra i possibili

impatti ambientali le emissioni in atmosfera (gas ozono lesivi, a effetto serra, e inquinanti) ed il consumo di risorse naturali (energia elettrica, gas naturale, acqua, materie prime). Tali impatti sono costantemente monitorati e gestiti per assicurare il rispetto delle relative prescrizioni legali vigenti nei diversi Paesi di operatività del Gruppo.

L'attuale approccio manageriale del Gruppo CAREL prevede, nella scelta delle attrezzature di produzione, dei veicoli destinati al trasporto di persone e cose e degli impianti tecnici e tecnologici, una valutazione dell'efficienza energetica degli stessi. In particolare, come previsto dalla vigente legislazione, la Società ha effettuato nel 2019 un secondo audit energetico le cui risultanze saranno prese in considerazione nella prima parte del 2020.

### Consumi energetici ed emissioni

I consumi energetici del Gruppo derivano principalmente dagli impianti produttivi, dall'illuminazione, dal riscaldamento e dal raffreddamento degli ambienti di lavoro. A tali consumi si aggiungono i consumi di carburante da parte del parco mezzi aziendale e dei mezzi logistici di proprietà che compiono i trasporti interni tra i diversi fabbricati dello stesso sito produttivo. In funzione delle esigenze operative e delle diverse aree geografiche in cui sono collocati i siti produttivi del Gruppo, le fonti energetiche disponibili variano. Al fine di

---

<sup>1</sup> I dati ambientali riportati nel presente capitolo si riferiscono a tutti i plant produttivi del Gruppo CAREL. Sono escluse le filiali commerciali in quanto ritenute non significative in relazione al ristretto numero di personale impiegato e all'assenza di attività produttive. Eventuali eccezioni o ulteriori limitazioni di perimetro sono opportunamente evidenziate in nota.

confermare atti concreti che confermino la Politica adottata, Carel INDUSTRIES S.p.A. ha stipulato a fine 2019 un contratto di fornitura di energia elettrica con gestore che garantisce l'ottenimento della stessa esclusivamente da fonti rinnovabili. Nel 2019 i consumi energetici totali del Gruppo sono complessivamente pari a circa 65.090 GJ e le emissioni relative ai consumi energetici totali sono pari a circa 6.010 t di CO<sub>2</sub>e (scope 1 e scope 2 - market based). I consumi di energia elettrica del gruppo provengono per circa il 17% da fonti rinnovabili, si osserva che rispetto al 2018 vi è stata una crescita di elettricità utilizzata proveniente da fonti rinnovabili, grazie anche all'approvvigionamento di energia interamente proveniente da rinnovabili in Italia.

Nel 2019 il Gruppo CAREL ha affinato la metodologia per il calcolo delle emissioni indirette (scope 2) impiegando la metodologia location-based e market-based. La prima considera il contributo dei fattori di emissione medi della rete di distribuzione utilizzata dall'organizzazione per i propri consumi di energia elettrica. La metodologia market-based considera il contributo dei fattori di emissione che un'organizzazione ha intenzionalmente scelto con forma contrattuale (o la mancanza di tale scelta) per i propri consumi

di energia elettrica.

Gli incrementi dei consumi di gas e delle relative emissioni rispetto all'esercizio precedente sono in parte da attribuirsi all'estensione del perimetro di consolidamento che, include due nuovi plant HygroMatik e Recuperator, ma anche all'ampliamento del plant in Cina (CSZ, CAREL Electronic - Suzhou) e all'ampliamento del plant negli Stati Uniti (CUS, CAREL United States), nonostante le nuove porzioni dei siti produttivi siano state progettate prevedendo l'installazione di impianti a massima efficienza. Il raffronto tra le due permette di evidenziare le emissioni evitate dal gruppo grazie alle scelte in campo energetico.

Tuttavia, CAREL per monitorare il trend rispetto all'utilizzo di energia, ha calcolato il proprio indice di intensità energetica rispetto alla superficie lorda dei plant e rispetto al numero di dipendenti. Relativamente alla superficie dei plant, è pari a 1,08 GJ/m<sup>2</sup> e corrisponde all'emissione di circa 0,10 t CO<sub>2</sub>e/m<sup>2</sup>; mentre se rapportato al numero dei dipendenti è pari a 38,77 GJ/dip e corrisponde all'emissione di circa 3,58 t CO<sub>2</sub>e/dip. L'impronta energetica del Gruppo è in lieve diminuzione rispetto all'anno precedente.

### Consumi diretti, indiretti ed intensità energetica (GJ) [GRI 302-1 | GRI 302-3]

Consumi	2019	2018
<b>Consumi totali diretti da fonti non rinnovabili<sup>2</sup></b>	<b>29.716,9</b>	<b>23.363,3</b>
Gas naturale	12.268,0	6.663,5
GPL	641,7	1.088,0
Diesel		
- di cui per mezzi logistici	55,8	20,6
- di cui per flotta aziendale	9.681,0	10.959,9
Benzina per flotta aziendale <sup>3</sup>	7.069,9	4.631,4
CNG per flotta aziendale	0,4	-

2 I consumi diretti relativi alla flotta aziendali includono anche i consumi delle filiali, in particolare come da linee guida ABI 2020 si è considerato:  
 - Auto ad uso promiscuo: laddove possibile separare l'uso aziendale dall'uso personale dei dipendenti per le auto ad uso promiscuo è stato considerato a carico dell'azienda il 70% dei consumi totali, laddove non è stato possibile conoscere con certezza l'uso personale delle auto dei dipendenti è stato considerato il 100% dei consumi  
 - Auto ad uso strumentale: è stato considerato il 100% dei consumi, in quanto di proprietà dell'azienda

3 Ai fini della comparabilità si segnala che il dato 2019 riferito ai consumi di benzina della flotta aziendale per Carel USA Lcc è significativamente aumentato per via delle maggiori attività legate al business e ad una raccolta più puntuale del dato

Consumi	2019	2018
<b>Consumi totali indiretti</b>	<b>35.373,3</b>	<b>26.964,2</b>
Elettricità da fonti non rinnovabili	6.044,7	2.118,5
Elettricità da fonti non rinnovabili	29.328,6	24.845,7
<b>Intensità energetica (GJ/m<sup>2</sup>)</b>	<b>1,08</b>	<b>1,38</b>
<b>Intensità energetica (GJ/dip)</b>	<b>38,77</b>	<b>42,79</b>

#### Emissioni dirette, indirette ed intensita' di emissione (tCO<sub>2</sub>e) [GRI 305-1 | GRI 305-2 | GRI 305-4]

Emissioni	2019	2018
<b>Emissioni totali dirette da fonti non rinnovabili <sup>4</sup> (scope 1)</b>	<b>1.786,4</b>	<b>1.457,4</b>
Gas naturale	626,5	340,51
GPL	38,23	64,82
Diesel		
- di cui per mezzi logistici	3,8	1,42
- di cui per flotta aziendale	658,2	754,4
Benzina per flotta aziendale	459,6	296,2
CNG per flotta aziendale	0,02	-
<b>Emissioni totali indirette <sup>5</sup> (scope 2)</b>	<b>4.223,9</b>	<b>2.418,8</b>
Elettricità - <i>Location Based</i>	3.950,6	-
Elettricità - <i>Market Based</i>	4.223,9	2.418,8
<b>Intensità carbonica <sup>6</sup> (tCO<sub>2</sub>e/m<sup>2</sup>)</b>	<b>0,10</b>	<b>0,11</b>
<b>Intensità carbonica (tCO<sub>2</sub>e/dip)</b>	<b>3,58</b>	<b>3,30</b>

Pur rimanendo obiettivi prioritari per il Gruppo, la tutela ambientale e la salvaguardia delle risorse naturali ottengono gradi di attenzione diversificati nei siti produttivi e filiali commerciali estere in funzione dell'area geografica di appartenenza sia per ragioni normative che per ragioni di disponibilità di risorse. Pertanto, le differenze impiantistiche e legislative impongono limitazioni di perimetro e necessarie precisazioni in merito alle emissioni in atmosfera. Ad esempio, le sostanze lesive dell'ozono considerate variano in funzione degli impianti e dei refrigeranti utilizzati. In particolare, per il periodo di rendicontazione, non sono stati registrati consumi di refrigeranti per i plant presenti in Sud America e negli Stati Uniti. Per i plant si segnalano invece le emissioni derivanti dal normale funzionamento delle unità di condizionamento che

hanno comportato a seguito della manutenzione routinaria la necessità di ripristino per 27 kg di gas fluorurati. Per tutti gli impianti è svolta la manutenzione periodica, secondo pianificazione annuale, così da garantire i più alti livelli di efficienza e la riduzione dei consumi dei gas lesivi dell'ozono.

Per le emissioni di NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub> e altre emissioni in atmosfera significative il plant in Brasile (CSA, Carel South America) non è soggetto all'emissione di composti organici volatili (VOC).

Negli Stati Uniti (CUS) non vi è ancora evidenza sui dati degli inquinanti in atmosfera. In Italia, presso Carel Industries S.p.A., le analisi delle emissioni dai camini dei reparti produttivi evidenziano livelli di inquinanti emessi in atmosfera inferiori ai limiti previsti dalle relative autorizzazioni di qualche ordine

4 I fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni sono stati pubblicati dal Department for Business, Energy & Industrial Strategy DEFRA 2019

5 I fattori di utilizzati per il calcolo delle emissioni sono:

- anno 2019: Location-based Terna 2017; Market-based: AIB 2017, laddove disponibili, altrimenti Terna 2017 ISPRA;  
- anno 2018: Department for Environment Food & Rural Affairs (BEIS) nel 2015.

6 L'intensità carbonica considera le dirette e le emissioni indirette market-based

di grandezza. Per Carel Adriatic (CHR) viene svolta la regolare manutenzione programmata dei bruciatori oltre che l'analisi periodica delle emissioni dovuta all'obbligo legale in materia di protezione dell'ambiente. Per Carel Suzhou (CSZ) è stato demandato ad un ufficio competente terzo che effettua test di campionamento.

Di seguito si riportano le emissioni di NOx, SOx e altre emissioni in atmosfera significative del Gruppo CAREL per gli esercizi in esame.

### NOx, SOx e altre emissioni significative (kg) [GRI 305-7]

Emissioni <sup>7</sup>	2019	2018
Ossidi di Azoto (NOx)	29	54,2
Ossidi di Zolfo (SOx)	1	2,6
Inquinanti organici persistenti (POP)	-	-
Composti organici volatili (VOC)	1.741	827
Inquinanti atmosferici pericolosi (HAP)	-	-
Particolato (PM)	179	51

### Packaging

L'efficienza è l'elemento chiave delle soluzioni CAREL: è al tempo stesso mèta e metodo. CAREL intende l'efficienza non solo come risparmio energetico, ma anche come valore aggiunto per il business dei clienti, in termini di precisione e attenzione per le risorse. Per questo è stato sviluppato un progetto con i fornitori di materiale di imballaggio per realizzare degli imballi green certificati.

I nuovi imballi green rientrano in un insieme di azioni volte a efficientare le soluzioni CAREL a 360° definendo un continuum tra contenuto e contenitore. È così che molti imballi in plastica sono stati sostituiti da scatole di cartone certificato. Parallelamente è in atto uno studio per la diminuzione delle dimensioni degli imballi al fine di evitare ogni spreco.



Insieme ai fornitori è stata studiata una soluzione che consente di avere imballi sicuri e resistenti, ma rispettosi dell'ambiente. In quest'ottica, sono state realizzate nuove confezioni colorate con colore a base acquosa, privo di vernici acriliche e che utilizzano colle ad amido al posto di colle viniliche.



In particolare, i colori rosso e bianco dei nuovi imballi CAREL sono garantiti secondo il GREENGUARD Certification Program che certifica che i prodotti per interni rispettino i limiti di emissioni chimiche stabiliti. In questo modo CAREL

<sup>7</sup> I VOC indicati in tabella si riferiscono all'impianto produttivo cinese e italiano. NOx, SOx si riferiscono all'impianto produttivo croato. I PM si riferiscono all'impianto produttivo croato e italiano. Per gli altri impianti non si sono registrate emissioni atmosferiche significative nel corso del 2019. I dati di VOC e PM del plant italiano nel 2018 non erano disponibili.

contribuisce alla creazione di ambienti più sani per i propri collaboratori e per i clienti.

Il progetto è partito con un pilota in Headquarters ma è in programma l'estensione agli altri stabilimenti produttivi per arrivare a sostituire tutti gli imballi del Gruppo.

Il Gruppo prosegue con l'impegno di ridurre la quota di rifiuti totali generati dall'attività produttiva ed in particolare con quanto attiene ai rifiuti misti legati al packaging. Sono stati definiti opportuni indicatori rapportati alla produzione complessiva.

### Acqua

In considerazione del fatto che i consumi di acqua sono dovuti quasi esclusivamente ai servizi igienici, l'attuale approccio manageriale non ha finora previsto né il monitoraggio né

particolari iniziative volte alla riduzione dei relativi consumi. Per ciascun sito produttivo, l'acqua proviene dall'acquedotto pubblico e le fatture vengono periodicamente verificate per confermare se i consumi sono in linea con i precedenti e quindi verificare che non vi siano state perdite anomale.

Nel 2019 il consumo di acqua totale del Gruppo è pari a circa 14.217 metri cubi, l'aumento rispetto all'anno precedente<sup>8</sup> dove il consumo di acqua totale del Gruppo era stato pari a circa 12.955 metri cubi è dovuto all'inclusione di HygroMatik e Recuperator nel perimetro di reporting.

In particolare, i plant del precedente perimetro di Carel hanno registrato un consumo di acqua del 9% in meno rispetto al 2018, mentre i plant in Cina e negli Stati Uniti hanno registrato maggiori consumi dovuti all'incremento della produzione. Complessivamente, il trend dei consumi è stato quindi in linea.

## Gestione responsabile della catena di fornitura

Il Gruppo per rafforzare il proprio impegno verso uno sviluppo scientifico e tecnologico sostenibile condivide con tutti i propri fornitori il Codice Etico, con l'obiettivo di definire i principi di riferimento sulle tematiche sociali ed ambientali e fornire agli stessi una linea di comportamento da seguire nelle attività operative. Il fine principale è quello infatti di consolidare all'interno del Gruppo la diffusione di principi trasversali, che tengano conto dei diversi contesti socio-culturali e geografici in cui opera, ma fermamente ispirati ai valori del Gruppo di legalità e moralità che si manifestano nel rispetto dei principi di dignità, uguaglianza, professionalità e onestà. Il Codice Etico viene inoltre condiviso coi plant managers dei siti produttivi esteri per la divulgazione verso le relative supply chain.

Nel corso del 2019 le aziende del perimetro CAREL hanno impiegato un totale di 540 fornitori di cui, per valore di fatturato, i "Manufacturer" rappresentano il 72% del valore acquistato complessivo mentre i "Distributori" il rimanente 28%, in linea con l'esercizio precedente.

Il Gruppo CAREL predilige il ricorso a fornitori locali. In particolare, con riferimento al valore totale di acquisto 2019<sup>9</sup>, circa il 75% dei fornitori è localizzato in Europa, circa il 22% in Asia e il restante 3% in America, Middle East e Africa. Tale distribuzione è dovuta al fatto che i fornitori europei e cinesi supportano sia i plant UE che quelli Extra UE. Un ruolo particolare lo assolve il plant CAREL Suzhou che centralizza il volume di acquisti di materiali provenienti da fornitori

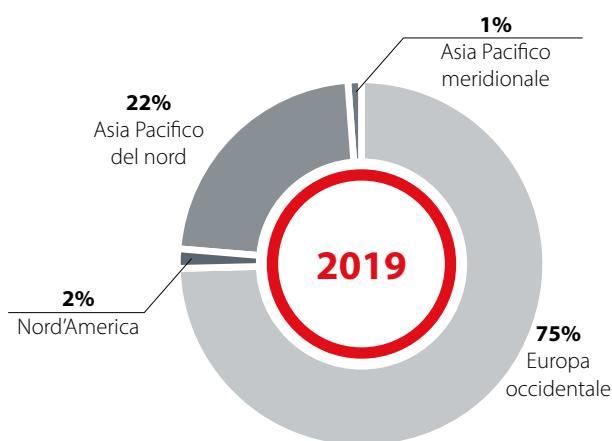
<sup>8</sup> Grazie a un miglioramento del sistema di reporting è stata affinata la metodologia di calcolo per i consumi idrici, pertanto al fine di garantire una migliore comparabilità dei dati, i m3 consumati nel 2018 sono stato oggetto di riesposizione

<sup>9</sup> Il valore totale degli acquisti è stato calcolato sulla base dei dati presenti nei Report gestionali acquisti ricevuti e fatturati con periodo dal 01/01/2019 al 31/12/2019. Sono esclusi i dati delle filiali commerciali in quanto ritenute non significative in relazione al ristretto numero di personale impiegato e all'assenza di attività produttiva



cinesi e asiatici per distribuirlo intercompany a tutti i siti produttivi di Gruppo. L'ingresso nel Gruppo delle due nuove aziende Recuperator e Hygromatik non ha modificato questa configurazione. Le due realtà impiegano rispettivamente 59 e 182 fornitori che sono tutti localizzati in Europa, con l'obiettivo di garantire qualità e tempestività di consegna e ridurre i rischi di discontinuità di fornitura e di mancato rispetto dei principi di sostenibilità.

### Spesa su fornitori locali (€ %)



La scelta dei fornitori si ispira a principi di imparzialità, competenza, concorrenza ed economicità, oltre ai principi di trasparenza ed eccellenza nel rispetto dei più elevati standard qualitativi. I rapporti di fornitura sono basati sul rispetto delle leggi e dei regolamenti in materia di lavoro, diritti umani, salute e sicurezza, ambiente, anticorruzione vigenti nel proprio Paese e all'applicazione dei principi enunciati dal Codice Etico. E' inoltre richiesto a ciascun fornitore di garantire il rispetto dei diritti fondamentali dell'uomo, dei principi di parità di trattamento e di non discriminazione, nonché la tutela del lavoro minorile e forzato.

La selezione dei fornitori è effettuata dal Gruppo tenendo conto anche delle competenze tecniche, della qualità del bene/servizio, della tempestività nella consegna, dei prezzi e dei termini di pagamento e più in generale delle condizioni

di acquisto. Ai propri fornitori CAREL richiede elevate performance in termini di costi, qualità, servizio e sostenibilità ed in particolare, i fornitori sono preventivamente omologati secondo procedure certificate dal Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001:2015.

Il Gruppo CAREL ritiene di fondamentale importanza attivare ed alimentare un continuo dialogo e trasferimento di buone prassi e competenze con i propri fornitori in quanto cruciale per ottenere prodotti e servizi di qualità nei tempi richiesti. Tale dialogo avviene tramite diversi strumenti: visite dei tecnici e dei soggetti incaricati del controllo qualità e piattaforme informatiche (e.g. IUNGO, ecc.) adottati quali canali di informazione Cliente/Fornitore, ivi compresa la gestione e l'aggiornamento degli ordini in essere con i fornitori.

Nel mese di Ottobre 2019 Carel ha coinvolto un primo panel di 20 fornitori rilevanti, produttori di componenti, basati in Europa, spiegando il percorso aziendale verso la sostenibilità. A questi stakeholders è stato sottoposto un questionario avente lo scopo di analizzare la loro posizione rispetto a temi di sostenibilità ambientale, sociale e di rispetto dei principi etici promossi da Carel. Il feedback è atteso ad inizio 2020.

Una catena di fornitura articolata come quella del Gruppo CAREL, costituita da fornitori nazionali e internazionali deve essere costantemente monitorata e aggiornata dati i significativi rischi insiti nella stessa e tenuto conto del fatto che lo stesso dipende in modo rilevante dalla propria catena di fornitura per l'approvvigionamento dei componenti necessari alla produzione. Ai fini di garantire la disponibilità del materiale per le fasi produttive e, al fine di diversificare il rischio e avere adeguate garanzie per il rispetto del time to market previsto, il Gruppo pianifica puntualmente la propria produzione e assicura che una quota crescente dei componenti sia fornita da almeno due fornitori. Ulteriori rischi sono riconducibili alla tutela dell'ambiente, dei diritti umani e della salute e sicurezza dei lavoratori. In particolare, il Gruppo è esposto al rischio

che i propri fornitori non osservino gli standard qualitativi del Gruppo, nonché le normative agli stessi applicabili in materia di lavoro e previdenza, di salute e sicurezza sul luogo di lavoro, consegnino materie prime o componenti difettosi o non corrispondenti a quanto prestabilito, ovvero non siano in grado di consegnare le materie prime o componenti entro i tempi prestabiliti per qualsiasi causa (ivi incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, scarsità di materie prime, difficoltà finanziarie, problematiche relative alla qualità delle materie prime, scioperi), con possibili effetti negativi sul ciclo produttivo del Gruppo e ritardi nella consegna dei prodotti ai clienti, nonché con ricadute negative sulla reputazione.

Gli strumenti attualmente adottati dal Gruppo CAREL per gestire tali rischi sono la selezione dei fornitori e la preliminare verifica delle loro strutture tramite visite conoscitive allo scopo di verificarne la compatibilità con gli standard del Gruppo. La verifica prevede, tra le altre, uno screening tecnico delle attrezzature e degli impianti e una panoramica dell'ambiente di lavoro.

Oltre a quanto descritto, rispetto al tema della selezione dei fornitori/imprese terziste e loro controllo rispetto alla capacità di tutelare e gestire i diritti umani, la salute e sicurezza dei lavoratori e la corretta gestione ambientale, si rileva che nessun fornitore ad oggi è valutato secondo criteri ambientali o sociali attraverso un processo formalizzato e documentato.

Pur non essendo stata identificata una procedura standard di controllo sistematico, nel corso del 2019 non si sono registrati reclami riguardanti le tematiche connesse alla violazione dei diritti umani e della normativa ambientale lungo la catena di fornitura.

### **Controversial Sourcing**

Il Gruppo CAREL, su base volontaria, ha scelto di aderire, nell'ambito del Dodd-Frank Wall Street Reform Act, alla

regolamentazione dell'utilizzo di minerali provenienti da Paesi interessati da conflitti o da estese violazioni dei diritti umani, quali la Repubblica Democratica del Congo e i Paesi limitrofi (Ruanda, Burundi, Angola, Repubblica Centro-Africana, Sudan, Tanzania, Uganda e Zambia).

La Società si impegna ad attuare una politica di approvvigionamento socialmente responsabile che rispetti i diritti umani e che eviti di contribuire ai conflitti attraverso decisioni e pratiche di acquisto di minerali all'interno della propria catena di fornitura. L'obiettivo di Carel è infatti ridurre, in valore, la quantità di materie prime per le quali non sia completamente tracciata la provenienza dei materiali definiti dalla legge.

CAREL Industries S.p.A.<sup>10</sup> si è dunque dotata di una Policy relativa ai Conflict Minerals (c.d. 3TG: Tungsteno, Tantalio, Stagno e oro), che sono per definizione: stagno, tantalio, tungsteno e oro, e di uno standard interno concernente il processo di raccolta ed elaborazione dati per tali minerali. Sulla base di questo standard, CAREL ha individuato le macro-categorie di articoli, che al loro interno possono contenere 3TG, in modo da rendere più semplice l'indagine. Successivamente, alle organizzazioni produttive dell'azienda e ai fornitori del Gruppo è stato richiesto di fornire una serie di informazioni riguardanti l'approvvigionamento di Conflict Minerals. Con queste informazioni Carel ha potuto redigere il proprio CMRT (Conflict Minerals Reporting Template) includendo più di 600 smelters o refineries certificati nella propria filiera di fornitura.

CAREL infatti si impegna costantemente a monitorare la propria catena di fornitura per ridurre al massimo i rischi correlati all'acquisto di materiali che contengono minerali provenienti da aree di conflitto o da attività estrattive implicate nella violazione dei diritti umani.

In tale contesto, il Gruppo ha avviato una valutazione sui fornitori di materie prime attive di 4 siti produttivi dove

<sup>10</sup> Con esclusione di HygroMatik e Recuperator.

vengono utilizzate le 3TG come, a titolo esemplificativo, leghe di stagno per la saldatura, microchip elettronici, condensatori al tantalio o display LCD. Sin dalle prime fasi di valutazione/omologazione i componenti vengono valutati e le informazioni fornite dal fornitore vengono tracciate nel Sistema di Qualità. Nello specifico, CAREL a partire da ottobre 2019 ha svolto l'indagine nelle modalità sopraindicate contattando 98 fornitori, riferiti a 285 produttori, per un valore totale equivalente a 75,6 milioni di euro di materiale

d'acquisto<sup>11</sup>.

La Società ha scelto di misurare i progressi dell'indagine<sup>12</sup> nella propria catena di fornitura attraverso due KPI: (i) valore equivalente acquistato di articoli/materiali contenenti 3TG, (ii) numero di costruttori di articoli contenenti 3TG. Entrambi i KPI sono valutati secondo quattro criteri, assegnati in base alle risposte ottenute:

<b>Valore "Compliant"</b>	Valore acquistato riferito al costruttore conforme, avendo ricevuto CMRT e Policy
<b>Non completo</b>	Valore acquistato riferito al costruttore che non ha fornito una risposta completa (CMRT + Policy) <sup>13</sup>
<b>Non soddisfacente</b>	Valore acquistato riferito al costruttore che non ha risposto alla richiesta con documentazione inerente
<b>Nessuna risposta</b>	Valore acquistato rispetto al costruttore che non ha fornito feedback

<b>Risposte complete</b>	Il costruttore ha fornito CMRT e Policy
<b>Risposte non complete</b>	Il costruttore non ha fornito una risposta completa (CMRT + Policy) <sup>13</sup>
<b>Non soddisfacente</b>	Documentazione ricevuta dal costruttore non inerente
<b>Nessuna risposta</b>	Il costruttore non ha fornito feedback

Dai grafici sottostanti si evince che nel 2019 CAREL ha impiegato di fatto il 94% del suo valore nell'acquisto di componenti che sicuramente sono costituiti da 3TG provenienti da fonti Conflict-free anche se alcuni fornitori non hanno perfezionato tutta la documentazione richiesta in merito, e che corrisponde all'86% dei costruttori di componenti che si riforniscono di minerali 3TG Conflict-free dichiara di impegnarsi a monitorare la propria catena di fornitura a monte.

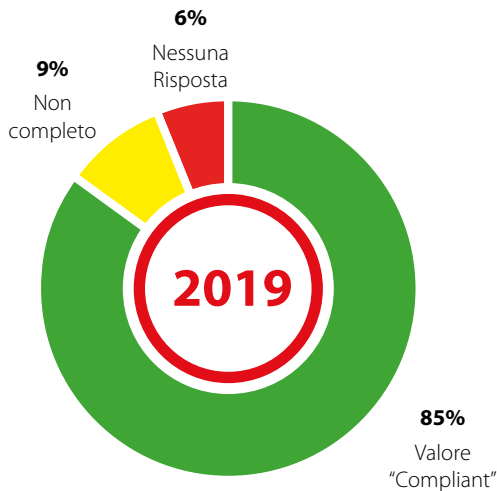
I dati 3TG sono relativi a Carel industries S.p.A., dal prossimo anno la policy verrà estesa alle aziende del gruppo Recuperator e HygroMatik, rendendone possibile la raccolta dati in materia di Conflict Minerals.

<sup>11</sup> Dati analizzati al 22/11/2019.

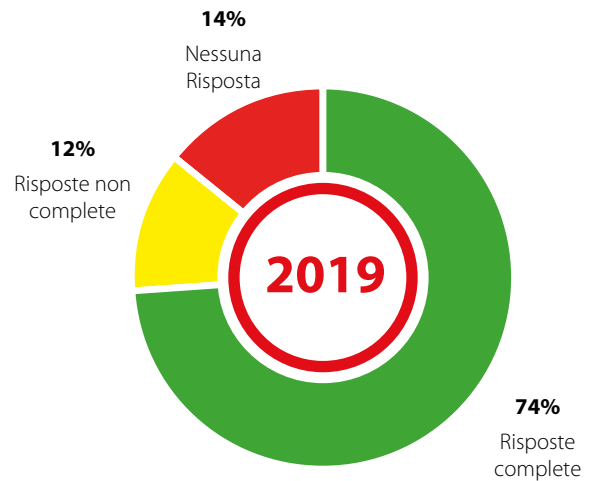
<sup>12</sup> Progressi analizzati al 30/01/2020.

<sup>13</sup> Il fornitore ha risposto confermando la provenienza da fonti conflict-free ma allegando una documentazione parziale.

### Valore acquistato di articoli e materiali contenenti 3TG



### Numero di costruttori di articoli contenenti 3TG



## Salute e sicurezza sul lavoro

Il Gruppo tutela e promuove la salute e la sicurezza dei lavoratori anche impiegati lungo la catena di fornitura, adottando misure preventive e diffondendo una cultura aziendale orientata al più alto livello di rispetto delle prescrizioni legali applicabili e delle altre prescrizioni sottoscritte in materia di sicurezza e igiene sul lavoro al fine di garantire la massima cura per la riduzione dei rischi ed il miglioramento continuo dei processi.

Il Gruppo CAREL è consapevole che la responsabilità nei confronti dei propri collaboratori e colleghi rende obbligatoria la massima cura per la riduzione dei rischi. A tal fine, la pianificazione tecnica dei luoghi di lavoro, delle attrezzature e dei processi deve essere improntata al più alto livello di rispetto delle vigenti normative in materia di sicurezza e igiene sul lavoro. In particolare, a ciascun collaboratore del Gruppo CAREL è richiesto di porre la massima attenzione nello svolgimento delle attività, osservando strettamente tutte le misure di sicurezza e di prevenzione stabilite, per evitare ogni possibile rischio per sé e per i propri collaboratori e colleghi e così minimizzare i rischi di infortunio sul lavoro e di malattie

professionali.

Il Gruppo ritiene che la salute e la sicurezza sul lavoro siano una necessità imprescindibile sia dal punto di vista etico-sociale che dal punto di vista pratico-economico. Un infortunio rilevante sul lavoro, oltre a rappresentare prima di tutto un danno biologico, morale ed economico per l'infortunato e la sua famiglia, rappresenta sempre anche un danno economico e d'immagine per il Gruppo. Per tale motivo la direzione si impegna a mitigare i rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro mettendo a disposizione dei lavoratori attrezzature e metodi di lavoro adeguati e regolarmente mantenuti, oltre che dispositivi di protezione collettivi e individuali in linea con le soluzioni rese disponibili dal progresso tecnico e scientifico.

Il Gruppo opera nel pieno rispetto dei requisiti definiti dalle specifiche normative locali applicabili nei diversi Paesi in cui è presente e nonostante la vocazione internazionale del Gruppo determini una frammentazione della normativa applicabile a livello locale, la capogruppo ha definito una

“Politica ambientale, della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro” che sintetizza l’insieme dei principi e delle regole comportamentali volte a ridurre e a eliminare la probabilità del verificarsi di infortuni e incidenti. Tale Politica è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione e sarà diffusa a livello globale in ciascun impianto produttivo e filiale commerciale e si applicherà anche a soggetti esterni quali fornitori, collaboratori, stakeholder, ecc.

Nel definire le postazioni di lavoro la Società tiene in considerazione le necessità ergonomiche dei lavoratori. Inoltre, per garantire il migliore coinvolgimento possibile di tutti i lavoratori, è attivo un processo di segnalazione e gestione dei mancati infortuni e dei pericoli che permette di individuare e risolvere tempestivamente problematiche che possano esporre i lavoratori a rischi per la salute e la sicurezza, migliorando nel tempo i livelli di sicurezza sul lavoro.

Presso CAREL INDUSTRIES S.p.A., almeno una volta all’anno, come previsto dalla legislazione nazionale vigente:

- il medico competente effettua un sopralluogo generale, accompagnato dal responsabile del servizio di prevenzione e protezione, e aggiorna il protocollo sanitario applicato;
- i soggetti del sistema di prevenzione aziendale designati (datore di lavoro, delegati, rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, medico competente e responsabile del servizio di prevenzione e protezione) partecipano alla riunione periodica prevista dal D. Lgs. 81/2008.

Periodicamente vengono inoltre svolti degli audit interni integrati (qualità, salute sicurezza e ambiente) da personale interno dedicato e specificamente addestrato allo scopo. Almeno una volta all’anno viene poi eseguito un audit di conformità legislativa e di sistema per ambiente e sicurezza affidato a professionisti esterni qualificati e i relativi rilievi vengono gestiti secondo quanto previsto dai sistemi di gestione nel sito produttivo italiano CAREL INDUSTRIES S.p.A. già certificato secondo la norma internazionale OHSAS

18001:2007 ha completato nel 2019 la transizione alla certificazione del Sistema di gestione per la salute e la sicurezza secondo la nuova norma internazionale ISO 45001:2018.

Nel 2019 inoltre, all’interno del Gruppo sono stati portati a termine alcuni interventi diretti a migliorare il livello di sicurezza dei collaboratori, in particolare:

- installazione sensori di presenza nelle corsie e segnalatori luminosi sui carrelli nel magazzino;
- miglioramento portata aspirazione negli stabilimenti di CID (CAREL1 e CAREL3) su postazioni di rilavorazione;
- installazione frangisole in produzione (VS1-3) per migliorare il confort dell’ambiente di lavoro;
- introduzione di banchi ad altezza variabile per migliorare l’ergonomia di alcune postazioni di lavoro;
- revisione completa del layout, dei flussi dei materiali nel plant Cina per un miglioramento delle condizioni di lavoro in produzione;
- negli Stati Uniti, contestualmente all’ampliamento del building, è stata avviata un’attività di layout che prevede una segregazione più netta tra le aree accessibili ai muletti i percorsi pedonali;
- nell’impianto produttivo Recuperator sono stati introdotti nuovi dispositivi per aumentare la sicurezza dei lavoratori con relativa formazione e addestramento per l’utilizzo, tra cui un defibrillatore DAE, dei rilevatori ‘uomo a terra’ e una piattaforma elevabile per effettuare la manutenzione degli impianti in sicurezza. Inoltre, è in corso l’installazione sui carrelli elevatori più utilizzati della luce blu di ingombro a terra per una maggiore visibilità, il completamento avverrà nel 2020.

Per ciascun plant e filiale commerciale del Gruppo, nel rispetto della normativa vigente nell’area geografica di appartenenza, è attivo un piano di formazione, costantemente aggiornato che, a partire dai bisogni formativi dei lavoratori e dalle prescrizioni di legge, prevede opportuni interventi di formazione, generalmente in aula, per lavoratori e le diverse

figure legate alla tematica salute e sicurezza sul lavoro. Nel 2019 è proseguito con determinazione e impegno il percorso di formazione su salute e sicurezza sul lavoro per tutti i lavoratori dell'azienda. In particolare, nel 2019 sono state erogate oltre 3.800 ore di formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Le attività relative alla gestione di salute e sicurezza sul lavoro sono presidiate da risorse dedicate in CAREL INDUSTRIES S.p.A., in quanto sito certificato ISO 45001:2018 e soggetto al D. Lgs. 81/2008; inoltre, nel 2020 è prevista l'attivazione di una struttura di Gruppo per la gestione di salute e sicurezza sul lavoro, con l'inserimento di un Group HSE Manager.

Per quanto riguarda CAREL INDUSTRIES S.p.A., pur non trattandosi di un'azienda con presenza di rischi particolarmente rilevanti, tra quelli inerenti la salute e la sicurezza sul lavoro sono stati individuati: investimento da parte di mezzi di movimentazione merci, rischio elettrico, rischio ergonomico

da movimentazione manuale dei carichi e da movimenti ripetitivi ad alta frequenza, rischio infortunistico generico, rischio incendio ed esplosione (quest'ultimo in limitate e determinate aree circoscritte) e rischio stress lavoro correlato.

Nel corso del 2019 non è stato registrato nessun incidente mortale e nessun caso di malattia professionale, e il tasso di assenteismo complessivo è stato del 2,37%. Nelle tabelle seguenti sono riportati gli infortuni e i relativi indici infortunistici registrati per i dipendenti di CAREL nel corso dell'esercizio 2019.

Rispetto all'esercizio precedente il numero degli infortuni si è ridotto di circa il 20%, in particolare sono diminuiti gli incidenti sul luogo di lavoro che sono passati da 20 a 13, si registra un andamento costante degli infortuni in itinere. Gli indici di gravità e di frequenza degli infortuni si sono ridotti conseguentemente al calo degli infortuni, in particolare l'indice di frequenza che è passato dal 12,4% al 9,7%.

#### Numero di infortuni suddivisi per genere e area geografica [GRI 403-2]

Numero di infortuni <sup>14</sup>	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Sul luogo di lavoro</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>20</b>
Europa occidentale	1	5	<b>6</b>	3	2	<b>5</b>
Resto Europa, Medio Oriente e Africa	1	-	<b>1</b>	1	-	<b>1</b>
Nord America	3	2	<b>5</b>	6	7	<b>13</b>
Sud America	-	-	-	-	-	-
Asia Pacific Nord	-	1	<b>1</b>	-	-	-
Asia Pacific Sud	-	-	-	-	1	<b>1</b>
<b>In itinere</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>14</b>
Europa occidentale	4	2	<b>6</b>	5	3	<b>8</b>
Resto Europa, Medio Oriente e Africa	-	-	-	-	-	-
Nord America	-	-	-	-	-	-
Sud America	3	5	<b>8</b>	2	4	<b>6</b>
Asia Pacific Nord	-	-	-	-	-	-
Asia Pacific Sud	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>27</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>34</b>

<sup>14</sup> Si segnala che a seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione, il dato 2019 relativo al numero di infortuni di Carel Industries S.p.A., include gli infortuni fino a 3 giorni di prognosi, diversamente dal dato riferito al 2018.

**Indici infortunistici e tasso di assenteismo (%) [GRI 403-2]**

	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Indice di gravità<sup>15</sup></b>	<b>0,12</b>	<b>0,39</b>	<b>0,22</b>	<b>0,14</b>	<b>0,27</b>	<b>0,19</b>
Europa occidentale	0,03	0,17	<b>0,07</b>	0,09	0,06	<b>0,08</b>
Resto Europa, Medio Oriente e Africa	-	-	-	0,02	-	<b>0,01</b>
Nord America	0,03	2,96	<b>0,86</b>	0,02	0,82	<b>0,23</b>
Sud America	-	-	-	-	-	-
Asia Pacific Nord	-	0,04	<b>0,04</b>	-	-	-
Asia Pacific Sud	-	-	-	-	0,05	<b>0,01</b>
<b>Indice di frequenza<sup>16</sup></b>	<b>6,72</b>	<b>15,13</b>	<b>9,72</b>	<b>9,75</b>	<b>16,93</b>	<b>12,38</b>
Europa occidentale	5,32	18,68	<b>9,13</b>	8,97	14,04	<b>10,42</b>
Resto Europa, Medio Oriente e Africa	5,73	-	<b>2,48</b>	6,07	-	<b>2,87</b>
Nord America	19,38	32,94	<b>23,20</b>	37,24	122,15	<b>59,52</b>
Sud America	62,25	87,15	<b>75,78</b>	45,32	60,42	<b>54,38</b>
Asia Pacific Nord	-	4,05	<b>1,55</b>	-	-	-
Asia Pacific Sud	-	-	-	-	48,36	<b>11,53</b>
<b>Tasso di assenteismo<sup>17</sup></b>	<b>1,90</b>	<b>3,21</b>	<b>2,37</b>	<b>2,58</b>	<b>4,71</b>	<b>3,32</b>
Europa occidentale	2,44	4,51	<b>3,05</b>	2,66	5,88	<b>3,62</b>
Resto Europa, Medio Oriente e Africa	1,61	0,29	<b>0,86</b>	3,09	0,78	<b>1,87</b>
Nord America	0,07	2,48	<b>0,78</b>	0,14	0,18	<b>0,15</b>
Sud America	1,20	5,57	<b>3,57</b>	1,17	4,90	<b>3,41</b>
Asia Pacific Nord	1,32	3,42	<b>2,13</b>	11,63	76,42	<b>22,39</b>
Asia Pacific Sud	2,51	3,65	<b>2,80</b>	0,96	1,26	<b>1,04</b>

Per quanto riguarda i lavoratori non direttamente in forza al Gruppo, come ad esempio i lavoratori con contratto di somministrazione (i.e. interinali), nelle tabelle seguenti si segnalano gli eventi che hanno comportato un'inabilità temporanea per questa categoria di lavoratori ed i relativi indici infortunistici.

Il Gruppo, consapevole del rischio rappresentato dalla guida di un veicolo (durante le attività lavorative e nei viaggi casa-

lavoro)<sup>18</sup>, ha avviato delle azioni mirate a favorire lo "smart working" in alcune aree aziendali. In parallelo si stanno approfondendo le dinamiche infortunistiche in itinere per formulare delle regole d'oro per la sicurezza stradale con lo scopo di aumentare la consapevolezza e la percezione di tale rischio specifico e, utilizzando la leva comunicazionale, agire direttamente sui comportamenti dei propri lavoratori.

15 Indice di gravità: (numero di giornate perse per infortuni sul lavoro/numero totale di ore lavorate) x 1.000.

16 Indice di frequenza: (numero di infortuni/numero totale di ore lavorate) x 1.000.000.

17 Tasso di assenteismo: (numero di giorni di assenza/numero totale di giorni lavorati) x 100.

18 L'Organizzazione Mondiale della Sanità (WHO) ha stimato che nell'Unione Europea circa il 40% degli incidenti gravi sulla strada coinvolgono lavoratori alla guida di autoveicoli, durante le attività lavorative e nei viaggi casa-lavoro.

**Numero di infortuni suddivisi per genere e area geografica – Lavoratori in somministrazione [GRI 403-2]**

Numero di infortuni <sup>19</sup>	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Sul luogo di lavoro</b>	-	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
Europa occidentale	-	-	-	1	1	<b>2</b>
Resto Europa, Medio Oriente e Africa	-	-	-	1	0	<b>1</b>
Nord America	-	-	-	-	-	-
Sud America	-	-	-	-	-	-
Asia Pacific Nord	-	1	<b>1</b>	-	-	-
Asia Pacific Sud	-	-	-	-	-	-
<b>In itinere</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	-	-	-
Europa occidentale	-	-	-	-	-	-
Resto Europa, Medio Oriente e Africa	-	-	-	-	-	-
Nord America	-	-	-	-	-	-
Sud America	3	5	<b>8</b>	-	-	-
Asia Pacific Nord	-	-	-	-	-	-
Asia Pacific Sud	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

**Indici infortunistici (%) – Lavoratori in somministrazione [GRI 403-2]**

	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Indice di frequenza<sup>20</sup></b>	<b>7,35</b>	<b>14,52</b>	<b>10,96</b>	<b>6,15</b>	<b>2,26</b>	<b>3,91</b>
Europa occidentale	-	-	-	13,92	27,70	<b>18,53</b>
Resto Europa, Medio Oriente e Africa	-	-	-	20,39	-	<b>4,98</b>
Nord America	-	-	-	-	-	-
Sud America	62,25	87,15	<b>75,78</b>	-	-	-
Asia Pacific Nord	-	4,40	<b>2,49</b>	-	-	-
Asia Pacific Sud	-	-	-	-	-	-

19 Per Carel Industries S.p.A. i dati sono ricavati dall'esame del registro degli infortuni e riguardano l'intera popolazione dei lavoratori, senza distinzione di qualifica (impiegati e operai). Sono esclusi dal conteggio gli infortuni fino a 3 giorni di prognosi.

20 Indice di frequenza: (numero di infortuni/numero totale di ore lavorate) x 1.000.000.





CAREL



L'attenzione al capitale umano



CAREL si impegna a mantenere un clima di fiducia e rispetto, promuovendo l'inclusione e l'integrazione del personale e a tal fine si avvale di strumenti quali il Codice Etico e le Politiche di Gruppo adottate a tutela del rispetto dei Diritti Umani e della Diversità. Tali documenti contengono i principi etici e gli standard di comportamento che il Gruppo CAREL richiede alle proprie risorse di adottare nella conduzione delle attività aziendali, quali ad esempio: legalità, moralità, professionalità, dignità ed eguaglianza. Al fine di assicurare il rispetto di tali valori e principi di comportamento da parte di tutti gli stakeholder, il Gruppo favorisce la condivisione e la diffusione degli stessi lungo tutta la propria value chain.

Nel 2019, il Gruppo nella consapevolezza dell'importanza che rivestono le persone nello sviluppo sostenibile di Carel INDUSTRIES, ha formalizzato il proprio impegno nel raggiungere gli obiettivi di sostenibilità stabiliti nel Piano biennale ESG, in modo da poter capitalizzare le opportunità per migliorare la strategia aziendale nella gestione efficace e efficiente delle risorse umane. In particolare, il Gruppo ha prioritizzato il proprio capitale umano attribuendogli oltre un terzo degli obiettivi del Piano.

Il mantenimento di un clima positivo all'interno di tutte le sedi del Gruppo passa anche attraverso il dialogo e la condivisione delle opinioni e delle idee di ciascun individuo. Per tale ragione, sempre nel rispetto dei diritti umani e della diversità, viene garantita la libera associazione in organizzazioni sindacali e di contrattazione collettiva. In particolare, nei diversi plant e filiali commerciali, il modello organizzativo ed i ruoli sono omogenei e tendono ad evolvere similmente con la finalità di garantire una standardizzazione delle modalità di interazione e comunicazione a livello di Gruppo.

Il Gruppo, in quanto multinazionale, è caratterizzato da un contesto di nazionalità, genere, culture diverse che operano collaborando quotidianamente in un clima di rispetto

reciproco, e si pone l'obiettivo di favorire sempre più un approccio inclusivo in Azienda, per abilitare la creatività e l'innovazione che il patrimonio multiculturale, di diverse esperienze e caratteristiche del personale del Gruppo può apportare.

In linea con gli obiettivi del Piano biennale ESG, nel 2019 all'interno della Capogruppo è stata portata avanti uno studio focalizzato sulla Diversità di genere e presentate alla Direzione alcune proposte di azione. Dopo una fase di analisi di fattibilità nel corso del 2020 si prevede di avviare iniziative che supportino la crescita manageriale femminile nel Gruppo, e che possano avvicinare giovani talenti allo studio di discipline STEM, tenendo conto che nel settore industriale d'appartenenza storicamente la presenza femminile non è prevalente. Nel gruppo la presenza femminile nel 2019 è stata pari al 36%, le donne costituiscono circa il 10% della popolazione in posizione executive.

Il Gruppo si impegna a garantire orari di lavoro conformi con il numero massimo di ore di lavoro stabilito dalle norme applicabili ed assicurando i bisogni dei lavoratori durante tutte le fasi del rapporto di lavoro, riconoscendo l'esistenza di esigenze connesse alle varie fasi della vita (come ad esempio: maternità, paternità, salute propria e dei parenti, ecc.). Inoltre, al fine di mitigare il rischio di scioperi o altre forme di astensione, ovvero di periodi di tensione sindacale, il Gruppo prevede che i rapporti e le negoziazioni con le organizzazioni sindacali siano gestiti localmente da ogni società del Gruppo. Nel corso del 2019 la percentuale di dipendenti del Gruppo CAREL coperti da accordi di contrattazione collettiva è pari al 45,1%<sup>1</sup>. Nel 2019 in CAREL INDUSTRIES S.p.A. il 14,3% dei lavoratori aderisce ad un sindacato e si registra un basso grado di contenziosi. In particolare, il numero di reclami relativi alle pratiche di lavoro presentati nel corso del 2019 è pari a n. 6. Tali reclami hanno interessato i siti produttivi degli Stati Uniti e del Sud America e hanno riguardato principalmente

1 Sono coperti da contrattazione collettiva i dipendenti Italia, ovvero di CAREL Industries S.p.A., CRC S.R.L. e Recuperator S.p.A.

tematiche di mancato rispetto dei comportamenti prescritti dal Codice Etico nella relazione tra colleghi e tra responsabile e collaboratore. Quattro dei casi presi in carico hanno visto la

propria conclusione nel 2019, mentre due sono ancora in via di risoluzione.

## Composizione del personale

I lavoratori dipendenti del Gruppo CAREL al 31 Dicembre 2019 sono complessivamente 1.679, in aumento del 6%<sup>2</sup> rispetto al 2018 grazie alla continua crescita del gruppo e all'acquisizione di due nuove società Hygromatik GmbH e Recuperator S.p.A. Il totale del personale CAREL sale a 1.765 considerando anche i lavoratori interinali. Al 31 dicembre 2019, i dipendenti diversamente abili sono 39.

In ottemperanza alla legge italiana la Capogruppo in particolare porta avanti la pianificazione di percorsi di inserimento dedicati a personale diversamente abile.

La categoria professionale maggiormente rappresentata è quella degli impiegati (circa 62%) a cui seguono gli operai

(34%), i dirigenti rappresentano circa il 4% della forza lavoro totale.

Si osserva inoltre che rispetto all'anno precedente il 2019 ha visto l'aumento del 7% rispetto al 2018 della presenza di donne nell'organico, le quali rispetto al 2018, vedono una maggior presenza all'interno della categoria professionale dei dirigenti. La classificazione delle categorie professionali di seguito riportata si ispira in parte alla normativa italiana in materia di livello di inquadramento, considerando come appartenenti alla categoria "dirigenti", anche qualora non contrattualmente tali, tutti i membri dei consigli d'amministrazione delle società del gruppo.

### Dipendenti per categoria professionale e per genere<sup>3</sup> (n.) [GRI 405-1]

	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	55	6	61	42	2	44
Impiegati	772	272	1.044	690	224	914
Operai	243	331	574	198	300	498
<b>Totale</b>	<b>1.070</b>	<b>609</b>	<b>1.679</b>	<b>930</b>	<b>526</b>	<b>1.456</b>

### Dipendenti per categoria professionale e per genere<sup>3</sup> (%) [GRI 405-1]

	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	3,3	0,3	3,6	2,9	0,1	3,0
Impiegati	46,0	16,2	62,2	47,4	15,4	62,8
Operai	14,5	19,7	34,2	13,6	20,6	34,2
<b>Totale</b>	<b>63,7</b>	<b>36,3</b>	<b>100</b>	<b>63,9</b>	<b>36,1</b>	<b>100</b>

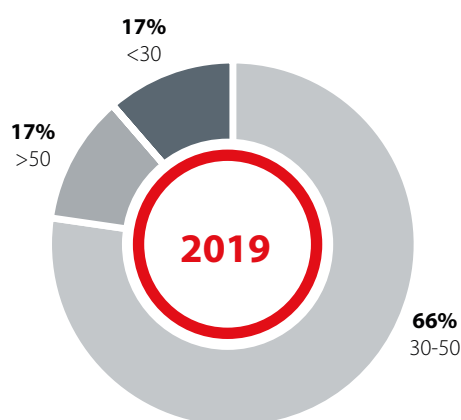
2 Il 3,4% dell'aumento dell'organico è una diretta conseguenza dell'inclusione di nuove società nel perimetro del Gruppo, ovvero HygroMatik, Recuperator e Carel Ucraina, il restante 2,6% di incremento di organico è da attribuirsi alle assunzioni di nuovo personale nel Gruppo.

3 Al fine di consentire una maggiore comparabilità dei dati relativi al personale, i dati 2018 relativi alla scomposizione per categoria professionale sono stati oggetto di riesposizione secondo la nuova classificazione adottata dal Gruppo. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda alla Dichiarazione consolidata di carattere non Finanziaria 2018, pubblicata nella sezione Sostenibilità del sito [www.carel.it](http://www.carel.it).

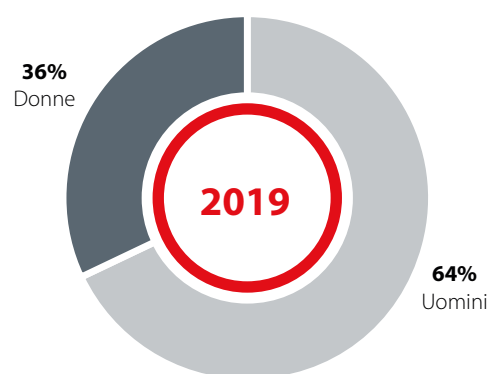
La maggior parte dei dipendenti di CAREL si colloca nella fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni, con un'età media di circa 40 anni (41 per gli uomini e 39 per le donne). Per quanto riguarda la distribuzione dei dipendenti per categoria professionale e per fascia d'età, il trend del biennio 2019-2018

si mantiene costante e vede la maggior parte del personale impiegatizio e operaio collocato nella fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre per i dirigenti vi è una distribuzione su fasce d'età più elevate.

### Percentuale di dipendenti per fascia d'età (%)



### Distribuzione dei dipendenti per genere (%)



### Dipendenti per categoria professionale e per fascia d'età<sup>4</sup> (%) [GRI 405-1]

	2019				2018			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Dirigenti	-	2	2	4	-	1	2	3
Impiegati	10	42	10	62	10	43	9	62
Operai	7	22	6	34	8	22	5	35
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>66</b>	<b>17</b>	<b>100</b>	<b>18</b>	<b>66</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

L'espansione di CAREL si riflette nella presenza del 52% di dipendenti impiegati da un periodo compreso tra 0 e 5 anni. In aggiunta, l'impegno del Gruppo per l'instaurazione di rapporti di lavoro stabili e duraturi è confermato dall'anzianità di servizio, circa il 43% dei dipendenti è in forza da un periodo compreso tra 6 e 25 anni e dall'elevata percentuale

di dipendenti con contratto a tempo indeterminato (80%). In particolare, il 2019 ha visto l'aumento del numero di lavoratori in forza tramite contratto a tempo indeterminato, i quali, rispetto al 2018, sono aumentati del 20%. I lavoratori impiegati in forza con contratto di somministrazione sono pari a 86 di cui 55 uomini e 31 donne, il 27% in meno rispetto al 2018.

<sup>4</sup> Al fine di consentire una maggiore comparabilità dei dati relativi al personale, i dati 2018 sono stati oggetto di riesposizione secondo la nuova classificazione delle categorie professionali adottata dal Gruppo

**Dipendenti per tipologia di contratto e genere (n.) [GRI 102-8 | GRI 405-1]**

	2019					
	Contratto a tempo indeterminato		Contratto a tempo determinato		Totale	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Indeterminato	Determinato
Europa Occidentale	627	291	7	1	918	8
Resto d'Europa, Medio Oriente e Africa	91	81	11	56	172	67
Nord America	82	33	6	2	115	8
Sud America	21	25	0	0	46	-
Nord Asia	34	11	155	97	45	252
Sud Asia	36	12	0	0	48	-
<b>Totale</b>	<b>891</b>	<b>453</b>	<b>179</b>	<b>156</b>	<b>1.344</b>	<b>335</b>

	2018					
	Contratto a tempo indeterminato		Contratto a tempo determinato		Totale	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Indeterminato	Determinato
Europa Occidentale	507	230	29	6	737	35
Resto d'Europa, Medio Oriente e Africa	73	51	17	73	124	90
Nord America	79	31	2	-	110	2
Sud America	22	25	-	-	47	-
Nord Asia	29	10	137	87	39	224
Sud Asia	35	13	-	-	48	-
<b>Totale</b>	<b>745</b>	<b>360</b>	<b>185</b>	<b>166</b>	<b>1.105</b>	<b>351</b>

Al fine di assicurare l'equilibrio tra la vita privata e quella lavorativa, CAREL mira a garantire ai dipendenti soluzioni atte a soddisfare al meglio le esigenze personali dei propri dipendenti. Il part-time nel 2019 è stato riconosciuto a circa il 3% della forza lavoro totale e risulta maggiormente utilizzato dalle donne, anche in funzione delle loro esigenze connesse a fasi della vita quale ad esempio la maternità.

Presso la Capogruppo è in vigore un contratto integrativo che garantisce delle condizioni di maggior favore a tutti i dipendenti (quindi quasi alla metà dei dipendenti del Gruppo) rispetto al CCNL, su temi quali la flessibilità di orario lavorativo giornaliero e settimanale, lavoro part-time, permessi retribuiti in caso di nascita di un figlio.

**Dipendenti per tipologia di impiego (n.) [GRI 102-8]**

	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	1.066	569	<b>1.635</b>	928	495	<b>1.423</b>
Part-time	4	40	<b>44</b>	2	31	<b>33</b>
<b>Totale</b>	<b>1.070</b>	<b>609</b>	<b>1.679</b>	<b>930</b>	<b>526</b>	<b>1.456</b>



## Sistemi di incentivazione e retention del personale

CAREL investe da sempre sul capitale umano. La persona è riconosciuta come elemento centrale dello sviluppo del Gruppo, e in quest'ottica vi è un focus nel cercare di allineare il più possibile le attitudini del personale con gli obiettivi e le sfide aziendali. Un criterio cardine di questo allineamento è legato alla valutazione e sviluppo delle competenze durante tutto il percorso di carriera in azienda, e al riconoscimento del merito della persona.

L'attrazione e la retention dei talenti è un'importante sfida per CAREL. Le attività per accrescere la reputazione e l'attrattività del Gruppo sono strumenti chiave per competere sul mercato del lavoro (talent acquisition). La crescita futura del Gruppo ed il suo successo dipendono dalla sua capacità di assumere e mantenere personale qualificato con un elevato livello di competenza, conoscenza dei prodotti e dei mercati in cui il Gruppo opera, quali fattori necessari allo svolgimento delle attività.

Inoltre, la continua crescita dimensionale delle filiali estere e della sede italiana richiede un ulteriore sviluppo delle competenze del management che deve essere in grado di dimostrare leadership non solo in termini di applicazioni tecniche e aspetti commerciali, ma anche in termini puramente "gestionali", al fine di ottimizzare le prestazioni delle risorse di propria competenza, coinvolgendolo e motivandolo al fine di adottare un approccio positivo al cambiamento e all'innovazione, guidando così il miglioramento continuo delle attività e dei processi aziendali (leadership and people engagement).

A tal fine il Gruppo ha definito strumenti standardizzati (con alcune customizzazioni locali) per la valutazione delle performance dei dipendenti che supportano i gestori nella valutazione dei risultati ottenuti dai propri collaboratori rispetto agli obiettivi assegnati, nella identificazione delle aree di miglioramento e, nell'identificazione dei profili ad

alto potenziale di crescita professionale. Annualmente, gli impiegati, i quadri e i dirigenti sono coinvolti nel processo di autovalutazione condotto sulla base di una mappa delle competenze standardizzata che si conclude con un momento di dialogo e libero confronto con la finalità di promuovere nuove azioni di sviluppo e formazione.

Il Gruppo CAREL è esposto al rischio di un'eventuale interruzione dei rapporti di collaborazione professionale con alcune figure apicali e/o, in generale, con figure chiave del personale stesso nonché al rischio di non essere in grado di attrarre e/o mantenere personale altamente qualificato. Inoltre, è esposto al rischio di scioperi o altre forme di astensione, o di periodi di tensione sindacale.

In ottica di mitigazione del rischio, e quindi muovendo dalla consapevolezza delle sfide che si accompagnano alla crescita sia del business sia della complessità gestionale, dal mese di giugno è stato intrapreso un progetto intitolato "Ready to change". Il suo obiettivo è quello di analizzare i profili di una fascia di popolazione afferente alle funzioni corporate, ovvero le prime e seconde linee dei Group Chief Officer, al fine di identificare e far crescere professionalmente la community manageriale che nel futuro potrà raccogliere le sfide della successione del top management (succession pipeline), o affrontare le nuove sfide gestionali che il Gruppo si troverà a fronteggiare. Tramite l'intervento di Governance Consulting, partner esterno specializzato, oltre 20 manager hanno affrontato un percorso di analisi e valutazione tramite testistica, interviste individuali e prove di gruppo, del proprio profilo di leadership, della propria predisposizione al cambiamento, dei fattori motivazionali e dell'allineamento tra valori della persona e cultura aziendale. I risultati sono stati successivamente presentati alla Direzione aziendale ed ai singoli partecipanti, in ottica di stimolare una ulteriore consapevolezza professionale. Nel 2020 verranno valutati,

priorizzati ed implementati dei piani di follow-up al progetto, in ottica di potenziamento delle competenze gestionali e della leadership dei dipendenti che hanno partecipato. Inoltre, il progetto "Ready to change" ha rappresentato una prima fase di mappatura di profili professionali in CAREL Headquarters, che in futuro potrà venir ampliata coinvolgendo altre fasce della crescente popolazione aziendale.

Inoltre, la struttura HR del Gruppo applica una Guideline riguardante la retention per impiegati e manager, i cui elementi principali sono: l'indicazione delle misure preventive da porre in atto per mantenere bassa la probabilità di dimissioni, gli strumenti di valutazione riguardo la significatività del caso ed il conseguente impatto nonché gli strumenti di contromisura

per evitare eventuali dimissioni.

Nel corso del 2019 sono state assunte <sup>5</sup> 287 persone, di cui il 39% donne. Il tasso di assunzione nel 2019 è complessivamente pari a circa 17%, in particolare, si attesta attorno al 21% per gli operai, al 15% per gli impiegati ed al 10% per i dirigenti. Tra i neo-assunti, 115 si collocano nella fascia di età inferiore a 30 anni, mentre 149 si collocano nella fascia di età intermedia (30-50 anni). Per quanto attiene alla distribuzione geografica: la maggior parte dei nuovi ingressi ha interessato l'Europa Occidentale 89 persone, seguiti da 74 nel Nord Asia, 68 nel resto d'Europa, Medio Oriente ed Africa, 41 nel Nord America, 11 nel Sud America e 4 nel Sud Asia.

#### Turnover per genere e fascia di età (%) [GRI 401-1]

	2019					
	Uomini	Donne	Totale	<30	30-50	>50
Tasso di Assunzione	16,26	18,56	<b>17,09</b>	38,72	13,66	7,09
Tasso di cessazione	10,62	11,84	<b>11,06</b>	19,53	9,99	6,19

	2018					
	Uomini	Donne	Totale	<30	30-50	>50
Tasso di Assunzione	21,83	24,71	<b>22,87</b>	51,99	16,68	12,87
Tasso di cessazione	16,02	17,30	<b>16,48</b>	32,49	12,69	12,87

#### Turnover per area geografica (%) [GRI 401-1]

	2019					
	Europa Occidentale	Resto d'Europa, Medio Oriente ed Africa	Nord America	Sud America	Nord Asia	Sud Asia
Tasso di Assunzione	9,61	29,31	33,33	23,91	24,92	8,33
Tasso di cessazione	6,05	18,53	24,39	26,09	13,47	8,33

	2018					
	Europa Occidentale	Resto d'Europa, Medio Oriente ed Africa	Nord America	Sud America	Nord Asia	Sud Asia
Tasso di Assunzione	14,38	33,18	31,25	36,17	33,84	20,83
Tasso di cessazione	7,38	20,09	29,46	31,91	31,94	16,67

<sup>5</sup> Le assunzioni e cessazioni includono 3 operazioni infragruppo.

**Turnover per qualifica <sup>6</sup> (%) [GRI 401-1]**

	2019			2018		
	Operai	Impiegati	Dirigenti	Operai	Impiegati	Dirigenti
Tasso di assunzione	20,91	15,41	10,00	30,52	19,34	9,30
Tasso di cessazione	15,68	9,00	1,67	22,89	13,33	9,30

Il 2019 ha visto l'uscita di 185 risorse (di cui 113 uomini e 72 donne) il tasso di cessazione del personale pertanto si attesta al 11% nello specifico, il turnover in uscita è pari al 15% per gli operai, il 9% per gli impiegati ed al 1,67% per i dirigenti.

Tra le risorse che hanno lasciato il Gruppo, 58 si collocano nella fascia di età inferiore a 30 anni, mentre 109 si collocano nella fascia di età intermedia (30-50 anni). Per quanto attiene alla distribuzione geografica: 56 cessati erano impiegati in Europa Occidentale, 43 nel resto d'Europa Medio Oriente ed Africa, 40 in Nord Asia, 30 in Nord America, 12 in Sud America e 4 in Sud Asia.

CAREL consapevole dell'importanza di promuovere la retention aziendale attraverso la creazione di percorsi di carriera che siano tesi a valorizzare al meglio le qualità dei propri dipendenti ha condotto una verifica strutturata delle proprie prassi in materia retributiva delle figure strategiche con il mercato di riferimento, attraverso il supporto di primarie società di consulenza nelle attività di analisi e benchmarking retributivo e nei servizi attuariali e previdenziali. Tale analisi ha portato alla definizione di una Politica di Remunerazione che mira da un lato ad allineare gli interessi tra Azionista e Management attraverso la creazione di un legame significativo tra retribuzione delle figure strategiche e performance del Gruppo, dall'altro mira ad attrarre, motivare e trattenere le risorse chiave e i migliori talenti attraverso un approccio retributivo competitivo.

I principi ai quali si ispira la politica di remunerazione di Carel sono i seguenti:

- 1. Attrattività e motivazione;**
- 2. Trasparenza;**
- 3. Orientamento ai risultati;**
- 4. Partecipazione;**
- 5. Sostenibilità.**

La Politica di remunerazione per queste figure prevede il collegamento di una parte della retribuzione al raggiungimento di obiettivi di performance, preventivamente indicati e determinati, attraverso l'utilizzo di un sistema di incentivazione annuale o di "Management by Objectives" (MBO) e di un piano di incentivazione di lungo termine (LTI). In particolare, la componente variabile di breve termine è legata al raggiungimento di particolari obiettivi sia di performance economico-finanziaria, che di natura non economica e tra questi sono stati individuati indicatori legati al raggiungimento di particolari risultati nell'ambito ESG (Environment, Social, Governance).

A partire dal 2016 la Capogruppo italiana ha avviato un processo di implementazione di accordi e strumenti di welfare i cui esiti sono stati formalizzati nell'integrativo aziendale di II° livello, recentemente rivisto.

Ad aprile 2019 è stato infatti siglato il rinnovo dell'accordo integrativo aziendale (contrattazione di II° livello) valevole per il triennio 2019-2021 il quale ha posto le basi per una complessiva rimodulazione ed allargamento delle politiche

<sup>6</sup> Al fine di consentire una maggiore comparabilità dei dati relativi al personale, i dati 2018 sono stati oggetto di riesposizione secondo la nuova classificazione delle categorie professionali adottata dal Gruppo

di sostegno sociale offerte ai dipendenti. In particolare, sono stati rivisti i criteri di riconoscimento dei giorni di congedo parentale, la possibilità di accedere alle anticipazioni TFR, i contributi a sostegno delle rette degli asili nido e della Scuola per l'Infanzia, i contributi per il sostegno allo studio per le famiglie dei lavoratori con i redditi più bassi e l'integrazione delle indennità per i congedi di maternità facoltativa. L'Azienda si è altresì impegnata ad attivare una piattaforma Welfare, da mettere a disposizione di tutti i dipendenti<sup>7</sup>, al fine di ottimizzare le scelte circa i servizi che gli accordi contrattuali ed aziendali offriranno a tutti i lavoratori nella massima flessibilità ed autonomia di decisione.

Il Gruppo è infatti da sempre impegnato nel garantire soluzioni individuali (ad esempio: flessibilità nell'orario di lavoro, part-time per madri lavoratrici al rientro dopo la maternità, contributi e supporto all'educazione di figli per asilo nido, etc.) per lo sviluppo professionale e il raggiungimento degli obiettivi personali che agevolino la compatibilità tra lavoro e vita privata.

Nel 2019 sono state intraprese tre rilevanti iniziative di analisi e miglioramento dell'engagement dei dipendenti con l'obiettivo nel medio termine di rivedere la CAREL Employee Value Proposition e riallineare le esigenze aziendali con quelle dei dipendenti.

### Change For Better

In Italia si è attivato un progetto, tutt'ora in corso, intitolato "Change For Better", che ha mosso i propri passi da alcuni elementi critici riscontrati: un employee turnover considerato significativamente più alto dei trend storici di CAREL, la difficoltà nell'assumere i talenti ricercati in tempi consoni e la percezione di un livello di soddisfazione professionale in alcune fasce della popolazione non coerente con i risultati positivi aziendali.

Uno strumento fondamentale dell'analisi è stata una

engagement survey destinata ad una parte significativa della popolazione di impiegati, quadri e dirigenti, a cui sono seguiti dei focus groups. Con il supporto di un partner esterno specializzato su temi HR, tra Giugno e Luglio 150 dipendenti hanno avuto la possibilità di esprimere il loro livello di soddisfazione e di fare proposte di miglioramento sulle seguenti aree tematiche: Conciliazione vita lavorativa e personale, Ambiente fisico (relativo agli spazi aziendali), Leadership, Organizzazione e processi, Lavoro e sviluppo professionale. Il gruppo di lavoro del progetto Change for Better, guidato da un team HR ma composto da dipendenti di molteplici aree aziendali, si è occupato di analizzare questi temi e di formulare delle proposte di intervento, relazionando periodicamente al top management aziendale.



La partecipazione al programma è stata molto alta (oltre il 90%) ed i risultati principali hanno indicato un elevato livello di soddisfazione riguardo temi quali la comunicazione aperta e collaborativa con i colleghi, l'incoraggiamento dei responsabili verso l'assunzione di responsabilità ed autonomia nelle scelte, la flessibilità dell'orario di lavoro ed i servizi di welfare offerti

<sup>7</sup> Con esclusione della categoria Dirigenti.

dall'azienda. Di contro, se da un lato la struttura open space incoraggia la collaborazione tra colleghi, si è rilevata una bassa soddisfazione riguardo l'organizzazione degli spazi aziendali per lavorare in modo concentrato. Nell'ambito della medesima indagine è emerso come potrebbe essere migliorato il rapporto tra il contributo portato dai dipendenti e la relativa remunerazione, la visibilità del possibile percorso di sviluppo professionale e la cooperazione tra diverse funzioni aziendali.

Il gruppo di lavoro ha inoltre affrontato il tema della capacità dell'Azienda di proporsi sul mercato del lavoro italiano con una proposta allineata alle esigenze ed interessi della popolazione target, individuata in due segmenti per CAREL importanti, quali i manager con esperienza nel settore business-to-business, ed i giovani neolaureati STEM.

I risultati principali hanno evidenziato la necessità di formulare in modo più mirato e strutturato la Employee Value Proposition di CAREL, sia a livello di maggior efficacia della comunicazione verso l'esterno (ad esempio potenziando la capacità di raggiungere ed ingaggiare candidati tramite gli strumenti di comunicazione già presenti, o tramite piattaforme social) sia a livello di maggior corrispondenza tra i punti di forza dell'offerta lavorativa CAREL (come ad esempio l'ambiente informale, la possibilità di lavorare su prodotti innovativi e di qualità, la solidità finanziaria) con gli elementi reputati prioritari nella scelta di un'azienda da parte della popolazione interessante per CAREL (come ad esempio il bilanciamento vita privata e lavorativa, la retribuzione, l'appartenenza ad un'azienda che si dota di una mission eticamente connotata per i "millennials"). Anche sulla base dei suggerimenti di miglioramento da parte dei dipendenti, il gruppo di lavoro ha formulato delle proposte di intervento al Top Management a fine 2019, e nel 2020, dopo una valutazione di fattibilità e priorità, avverrà la pianificazione ed attuazione.

Inoltre, al fine di migliorare l'ambiente relativo agli spazi aziendali sono presenti due piani di intervento edilizio, presso la struttura Corporate in Italia, che potranno

consentire l'adeguamento degli spazi lavorativi alla crescente popolazione aziendale. Il primo riguarda un nuovo stabile, il cui progetto è già stato autorizzato ed i relativi lavori inizieranno ad Aprile 2020, destinato ad ospitare il Knowledge Centre, una showroom, una sala conferenze ed una rinnovata mensa, per un totale di 1.700 metri quadri disposti su 3 piani. Un secondo progetto destinato all'ampliamento di altre aree aziendali, ancora in fase di approvazione, si stima potrà vedere l'inizio dei lavori nella seconda metà del 2020.

### **Engagement Survey USA**

Una iniziativa analoga a quella della Capogruppo è stata improntata nel quarto trimestre 2019 presso la Filiale CAREL USA. La direzione locale ha voluto approfondire le ragioni che avevano portato ad un turnover elevato nei semestri precedenti, e quindi con il supporto di un partner esterno specializzato, ha implementato una survey destinata a tutto il personale in forza, sia produttivo che impiegatizio. La partecipazione è stata buona, vicina all'80%, ed i risultati principali hanno evidenziato come aspetti positivi il rapporto lavorativo tra colleghi del team, la comprensione del proprio ruolo rispetto gli obiettivi dell'azienda, ed il rispetto tra responsabili e collaboratori, mentre gli aspetti più negativi hanno riguardato la disponibilità del management ad accogliere proposte di miglioramento dal basso, la comunicazione interna rispetto la situazione della filiale, e la cooperazione tra funzioni diverse. La direzione locale, in allineamento con Headquarter, tra la fine del 4Q 2019 e l'inizio del 2020 sta ultimando l'analisi dei risultati e successivamente formulerà delle azioni di miglioramento sui temi più critici.

### **Smartworking**

Con l'ottica di miglioramento del bilanciamento tra vita lavorativa e personale dei dipendenti e dell'attrattività di CAREL per potenziali candidati, a partire da Luglio 2019 è stato introdotto in CAREL Industries un pilota di "smartworking", ossia la possibilità di erogare la propria prestazione lavorativa

con maggiore flessibilità, un giorno alla settimana, dalla propria abitazione secondo un regolamento condiviso e sottoscritto. Visti i feedback positivi riscontrati, lo smartworking è stato esteso a Dicembre 2019 a circa un centinaio di dipendenti, in diverse aree (tra cui ITC Dept, Filiale Central & Southern Europe, IoT Dept, HR Dept, Platforms Dept). Ad Aprile 2020 verrà effettuato un bilancio dell'esperienza, e sulla base degli esiti il Gruppo ne valuterà l'estensione ad una platea di dipendenti in ambito impiegatizio ancora maggiore.

Tra i vantaggi dell'introduzione dello smartworking si rileva anche un minore afflusso di personale presso gli uffici a favore di un migliore clima aziendale.

### Formazione e sviluppo professionale

La formazione rappresenta uno degli aspetti principali della filosofia industriale adottata dal Gruppo, imprescindibile in un contesto di veloce evoluzione dei mercati e delle tecnologie del settore HVAC&R. Per tale ragione, al fine di garantire la massima professionalità all'interno di tutte le aree aziendali, il Gruppo si è storicamente dotato di programmi di formazione e sviluppo del personale.

Già dal 2007 il Gruppo ha avviato, nell'ambito della propria

organizzazione aziendale, un percorso di adozione dei principi della *lean philosophy*, approccio di gestione che mira a massimizzare la creazione di valore per il cliente. Il fondamento aziendale di CAREL legato alla *lean philosophy* è che "i risultati si ottengano tramite il miglioramento dei processi, attraverso lo sviluppo delle persone". L'adozione dei principi della *lean philosophy* interessa tutti i processi aziendali in un'ottica di miglioramento continuo e si caratterizza per la diffusione di una cultura di leadership attraverso il coaching, favorendo l'apprendimento sul campo, la condivisione delle competenze e la multifunzionalità delle risorse.

La formazione rappresenta pertanto una modalità per mantenere un livello avanzato di competenze tecnico-applicative e gestionali da un lato e, nel contempo, fornire una ricca esperienza di crescita personale dello staff. Per tale ragione, la formazione comprende le cosiddette "competenze trasversali", nonché la capacità di teamworking e la propensione al cambiamento, essenziali per operare all'interno di un Gruppo come quello di CAREL in cui la competitività rappresenta una leva per lo sviluppo.

Di seguito si riportano le pratiche del Gruppo implementate per la formazione e lo sviluppo professionale dei dipendenti:

**Join the Future:** nato nel 2008, è il Graduate Programme di CAREL, che vede la selezione di giovani neolaureati in materie scientifiche di alto potenziale, ed il successivo fast track di inserimento con dei progetti in varie aree aziendali, una attività di miglioramento processi in ottica lean, una esperienza internazionale di due mesi in una filiale del Gruppo, ed un percorso di training esterno ed interno.

**Job Rotation e International assignment:** consapevole dell'importanza di coltivare i talenti del proprio personale, CAREL ogni anno promuove delle rotazioni di ruolo ed assegna degli incarichi all'estero, con l'obiettivo di facilitare lo sviluppo di un approccio internazionale e di competenze in diverse aree aziendali

**CAREL Group induction process:** ogni impiegato, quadro e dirigente assunto nel Gruppo CAREL viene introdotto in azienda mediante un percorso di induction di tre giorni, che ha luogo in Italia USA e Cina, in cui ha la possibilità di conoscere la storia dell'azienda, i valori, le strategie, i prodotti e applicazioni, i vari processi interni.

**Knowledge Center:** struttura organizzativa dedicata all'attività di formazione del personale del Gruppo. Realizzato nel 2015, è una struttura organizzativa del Gruppo specificatamente dedicata all'aggiornamento delle competenze tecniche ed applicative del personale CAREL. Con il supporto della funzione Sales&Marketing, il "Knowledge Center" monitora il livello di competenza del personale aziendale a livello di Gruppo, aggiornando una mappa delle competenze sulle principali tecnologie e prodotti CAREL.

Nel 2019 sono stati realizzati complessivamente 19 interventi formativi, dei quali 13 tenuti in Italia, uno in USA e 5 in Cina, per un totale di 6.700 ore di formazione su nuovi prodotti, tecnologie ed applicazioni, dedicate a 277 dipendenti del gruppo. I partecipanti provengono da aree aziendali diverse, principalmente Commerciale, Supporto Tecnico e Ricerca e Sviluppo. A conferma del forte commitment di Carel sul versante dello sviluppo delle competenze tecnico-applicative, rispetto al 2018 l'effort formativo del Knowledge Center è incrementato di oltre il 40%.

Nel corso del 2019 sono state erogate complessivamente

48.728 ore di formazione nel Gruppo, oltre il 50% in più rispetto all'esercizio 2018. Questo risultato, oltre a riflettere il costante investimento che il Gruppo dedica alle attività di formazione, è dovuto alle attività di induction e orientamento ai nuovi assunti.

L'incremento più rilevante in termini di ore di formazione riguarda le attività rivolte agli operai che sono più che raddoppiate rispetto al 2018, risultato determinato principalmente dagli investimenti fatti nel corso dell'esercizio per supportare la crescita degli stabilimenti produttivi del Gruppo.

#### Ore di formazione per categoria professionale e genere (h) [GRI 404-1]

	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	481	78	<b>559</b>	649	-	<b>649</b>
Impiegati	23.978	5.949	<b>29.927</b>	18.791	4.064	<b>22.903</b>
Operai	6.070	12.172	<b>18.242</b>	2.742	5.532	<b>8.273</b>
Totale	30.529	18.199	<b>48.728</b>	22.229	9.596	<b>31.825</b>

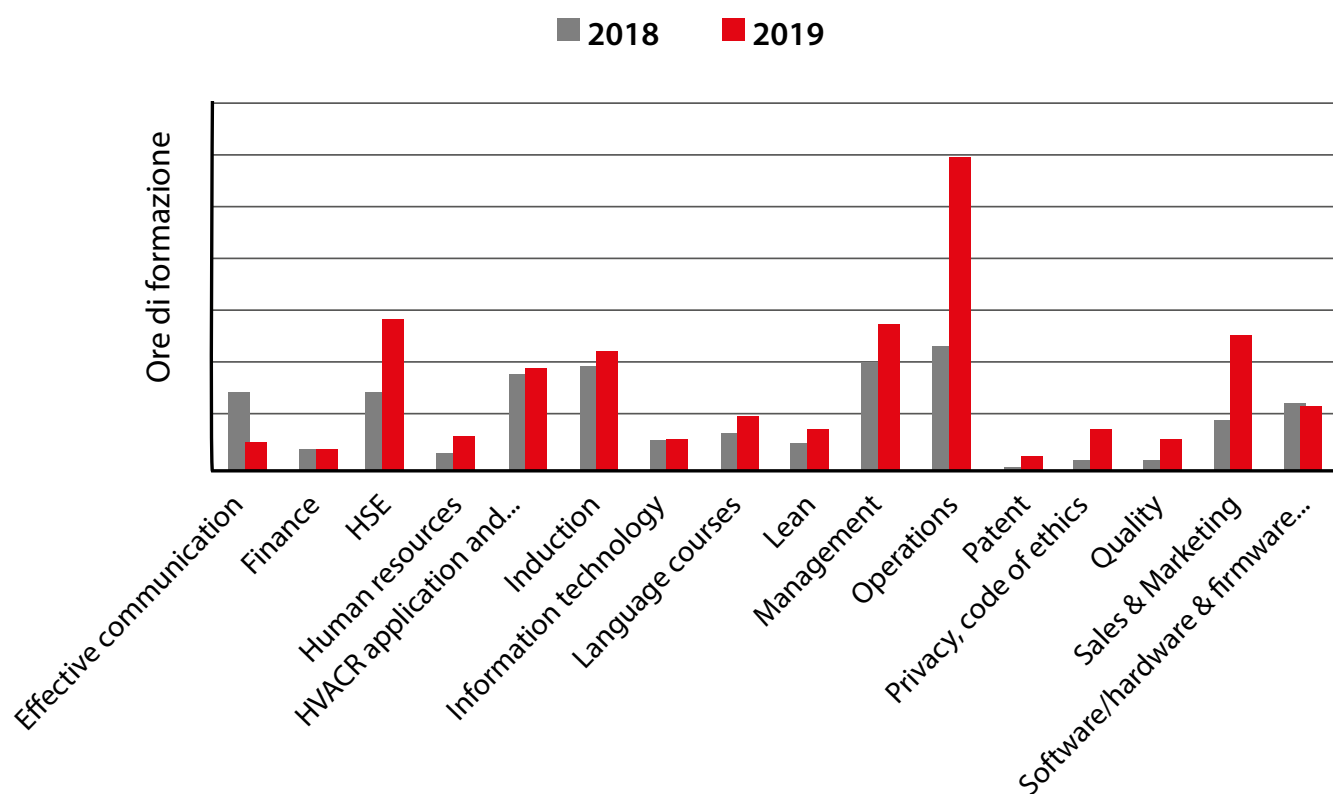
#### Ore medie di formazione per categoria professionale (h) [GRI 404-1]

	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	8,7	13,0	<b>9,0</b>	15,2	-	<b>14,2</b>
Impiegati	31,1	21,9	<b>28,7</b>	25,9	15,8	<b>23,3</b>
Operai	25,0	36,8	<b>31,9</b>	11,3	17,9	<b>15,0</b>

L'area tematica sulla quale si sono principalmente focalizzate le iniziative di formazione è Operations, che rappresenta il 24% delle ore totali di formazione erogate nel corso del 2019. Gli altri ambiti sui quali si sono concentrate le ulteriori iniziative di

formazione sono: formazione sales and marketing, formazione in ambito Qualità, Sicurezza e Ambiente (HSE), formazione in ambito patent e induction per neo-assunti.

### Distribuzione delle ore di formazione per tipologia di corso



Nel corso del 2019, con l'obiettivo di una sempre maggiore omogeneità nella gestione dei processi e delle informazioni riguardante il personale, è proseguito il progetto di roll-out del sistema HCM (Human Capital Management) di Gruppo, arrivando a coinvolgere 20 società nel mondo, che compongono circa il 90% del personale, e si è realizzato, all'interno della piattaforma, un progetto pilota per l'erogazione di corsi di formazione in modalità e-learning.

Il sistema è stato avviato pilota che ha coinvolto l'Headquarter e si è focalizzato su formazione sui temi di Privacy, Data Protection legate al Modello Organizzativo 231, alla Dichiarazione di carattere non finanziario (DNF) e alla Procedura Anti-Corruzione, per diffondere una sempre maggiore consapevolezza su questi aspetti relative alla compliance.

Nella Capogruppo questi training in modalità e-learning, alla fine del 2019, avevano coinvolto oltre il 75% della popolazione impiegatizia: obiettivo è continuarne la diffusione, procedendo con l'implementazione del modulo del sistema HCM relative alla gestione del learning, nei prossimi anni, anche nelle altre sedi del Gruppo.

### Rapporti con gli Istituti di Formazione

Per il gruppo CAREL, visto l'elevato know-how che viene sviluppato ed applicato su prodotti e processi aziendali, sono particolarmente rilevanti i rapporti con il mondo accademico o scolastico.

In particolare, la struttura della capogruppo, in Italia, sede anche delle principali aree R&D e del Knowledge Center,



intrattiene con le università del territorio (in particolare con quella di Padova, ma anche con quella di Udine e con il Politecnico di Milano) collaborazioni su vari livelli:

- **PROGETTI DI RICERCA:** in genere su **tecnologie dedicate all'efficiamento energetico** (come ad esempio nell'ambito dell'elettronica di potenza applicata al controllo motore, o delle valvole elettroniche nelle pompe di calore), sul miglioramento dei processi produttivi (ad esempio relativo alla saldatura laser di alcuni prodotti), e sulla manutenzione predittiva (tramite la sponsorizzazione di una borsa di studio per un Dottorato di Ricerca);
- **COLLABORAZIONE CON NETWORK DEDITI ALL'INNOVAZIONE:** CAREL è socio di **SMACT**, Centro di Competenza ad alta specializzazione nelle tecnologie in ambito Industria 4.0, e ha collaborato con **Unismart**, società in-house dell'Università degli Studi di Padova che gestisce le attività di trasferimento tecnologico e consulenza verso le aziende.
- **SCAMBI DI CONOSCENZE E BEST PRACTICE:** personale CAREL, spesso figure apicali, interloquisce con il mondo accademico portando l'esperienza aziendale in vari contesti universitari, come corsi di laurea o convegni, sotto forma di testimonianze. Alcuni interventi del 2019 hanno riguardato tematiche come il rapporto tra la strategia aziendale e gli indicatori economici, le sfide della competizione in Cina, il Risk-management, la misurazione della performance in ambito industry 4.0, o il performance management in ambito HR. Inoltre, CAREL ospita frequentemente visite da parte di studenti universitari per condividere esperienze relative ai propri processi, come ad esempio nell'area R&D ed Operations. Un ulteriore ambito rilevante è quello del **"Lean Management"**, percorso che CAREL ha intrapreso con convinzione da oltre un decennio, divenendo un riferimento per il territorio, testimoniato dalle visite che vengono effettuate in azienda per conoscerne l'esperienza, sia dal mondo universitario che da business

school, quali il CUOA, all'interno del "Lean Italian Tour". Inoltre CAREL è stata interpellata, nel contesto delle consultazioni con le parti sociali, a fornire degli indirizzi all'Università degli Studi di Padova in merito al percorso di studi di un nascente corso di laurea in Diritto e Tecnologia.

- **ATTIVITÀ DI BRANDING E RECRUITING:** i neolaureati in materie STEM sono uno dei target principali per CAREL, per cui negli anni si è sviluppata una partecipazione continua ai principali eventi di incontro tra aziende e studenti delle università del territorio, testimoniati dal premio confermato anche nel 2019 di "Best Talent Hunter 2019: Best Recruiting Activities on Campus" dall'Università degli Studi di Padova.

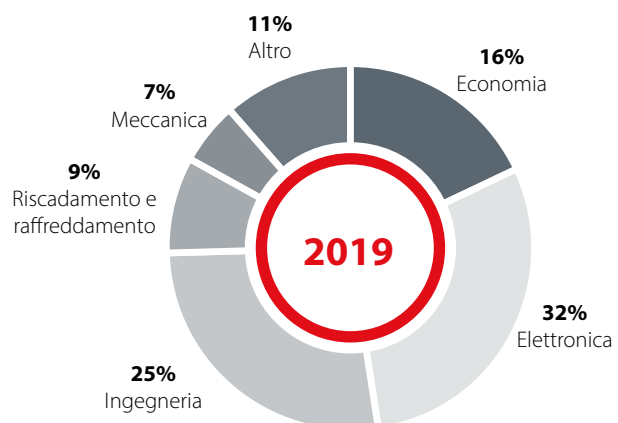
### Esperienze di Internship

Per il Gruppo Carel sono particolarmente rilevanti i rapporti intrattenuti con il mondo accademico e scolastico. Il Gruppo CAREL collabora strettamente con le Università del territorio, ospitando ogni anno diversi studenti per esperienze di apprendimento e sviluppo tesi, in particolare dall'ambito Engineering, Lean Management e Finance. A livello internazionale, progetti di internship sono stati gestiti con il Penn Technology College e la Pennsylvania State University in USA, e la Suzhou University e la Shanghai Jiaotong University in Cina. Inoltre, CAREL si avvale da vari anni di business school di alto livello per aggiornare il personale direttivo e "professional", quali lo SDA Bocconi – School of Management, il Politecnico di Milano ed il CUOA – Business School.

Il gruppo CAREL nel 2019 ha ospitato oltre 40 studenti da scuole superiori ed università. La gran parte delle internship hanno interessato la Capogruppo, ma diversi stagisti sono stati ospitati anche da Carel Adriatic, Carel Suzhou, Carel Sud America e Recuperator. Oltre il 55% degli stagisti coinvolti dai programmi di internship offerti da Carel proviene da un percorso in ambito elettronico o tecnico-ingegneristico. Circa la metà degli stage è stata svolta in ambito accademico,

in particolare oltre la metà degli studenti universitari ha effettuato una tesi di laurea sull'esperienza di stage in CAREL.

### Profili di internship



## Tabella di raccordo

Tabella di raccordo tra i Temi Materiali del Gruppo CAREL, gli ambiti del D. Lgs. 254/2016 ed i GRI Standards.

Temi Materiali identificati dal Gruppo CAREL	Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Topic-specific GRI Standards di riferimento	Perimetro degli impatti	
			Impatti interni al Gruppo	Impatti esterni al Gruppo
Efficienza energetica e prodotti sostenibili	Ambiente	Energia (GRI 302)	Tutto il Gruppo	Collettività e Generazioni Future, Clienti
R&D e innovazione di prodotto	Società	Tema Materiale non direttamente collegabile ad un Topic-Specific GRI Standards, per il quale si riporta nel documento l'approccio di gestione adottato e i relativi indicatori	Tutto il Gruppo	Collettività e Generazioni Future, Clienti, Fornitori
Compliance dei prodotti e servizi	Società	Attività di marketing ed etichettatura di prodotti e servizi (GRI 417)	Tutto il Gruppo	Clienti, Soci, Investitori e analisti, Fornitori
Coinvolgimento, ascolto e soddisfazione del cliente	Società	Coinvolgimento degli stakeholder (GRI 102-43, 102-44)	Tutto il Gruppo	Clienti
Tutela della brand reputation	Società	Tema Materiale non direttamente collegabile ad un Topic-Specific GRI Standards, per il quale si riporta nel documento l'approccio di gestione adottato e i relativi indicatori	Tutto il Gruppo	Soci, Investitori e analisti
Sicurezza della clientela	Società	Salute e sicurezza dei consumatori (GRI 416)	Tutto il Gruppo	Clienti
Formazione e sviluppo professionale	Personale	Formazione e istruzione (GRI 404)	Tutto il Gruppo	Dipendenti, Organizzazioni sindacali, rappresentanti dei lavoratori
Qualità e sicurezza dei prodotti	Società	Salute e sicurezza dei consumatori (GRI 416)	Tutto il Gruppo	Clienti
Etica e Integrità	Società, Personale, Ambiente, Diritti Umani, Anticorruzione, Catena di fornitura	Profilo dell'organizzazione (GRI 102-12), Etica e integrità (GRI 102-16) Anti-corruzione (GRI 205-3)	Tutto il Gruppo	Dipendenti, Clienti, Soci, Investitori e analisti, Collettività e Generazioni Future
Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	Personale, Diritti Umani	Salute e sicurezza sul lavoro (GRI 403)	Tutto il Gruppo	Dipendenti, Organizzazioni sindacali, rappresentanti dei lavoratori
Privacy, sicurezza e protezione dei dati	Società	Privacy dei consumatori (GRI 418)	Tutto il Gruppo	Dipendenti, Clienti, Fornitori
Relazione con gli investitori e gestione equa delle pratiche commerciali	Società	Comportamenti anti-collusivi (GRI 206)	Tutto il Gruppo	Soci, Investitori e analisti, Enti e Istituzioni
Uso efficiente ed efficaci delle risorse energetiche	Ambiente	Energia (GRI 302) Emissioni (GRI 305)	Tutto il Gruppo	Collettività e Generazioni Future
Dialogo e comunicazione interna	Personale	Governance (GRI 103-2)	Tutto il Gruppo	Dipendenti, Organizzazioni sindacali, rappresentanti dei lavoratori
Gestione responsabile della catena di fornitura	Catena di fornitura, Diritti Umani	Profilo dell'organizzazione (GRI 102-9) Pratiche degli acquisti (GRI 204)	Tutto il Gruppo	Fornitori e partner commerciali
Impatto ambientale e inquinamento	Ambiente	Energia (GRI 302) Acqua (GRI 303) Emissioni (GRI 305)	Tutto il Gruppo	Collettività e Generazioni Future

## GRI content Index

Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
<b>GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2016</b>			
<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>			
102-1	Nome dell'organizzazione	Pag. 35	
102-2	Attività, principali marchi, prodotti e/o servizi	Pag. 24-27	
102-3	Sede principale	Ultima di copertina	
102-4	Paesi di operatività	Pag. 24-25	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	Pag. 35	
102-6	Mercati serviti	Pag. 24-25	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Pag. 19; 24-25	
102-8	Dipendenti per tipologia di contratto, regione e genere	Pag. 104	
102-9	Descrizione della catena di fornitura	Pag. 88-90	
102-10	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione riguardanti le dimensioni del Gruppo, la struttura, la proprietà o la catena dei fornitori	Pag. 13-14	
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	Pag. 38-40	
102-12	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale		Il Gruppo non aderisce a codici e principi esterni all'organizzazione. Tuttavia, il Gruppo CAREL si ispira agli International Labour Standards contemplati nelle convenzioni fondamentali dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO). Pag. 116
102-13	Appartenenza ad associazioni e organizzazioni di sostegno nazionale o internazionale	Pag. 51-53	
<b>STRATEGIA</b>			
102-14	Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato	Pag. 6-8	
<b>ETICA E INTEGRITA'</b>			
102-16	Valori, principi, standard, codici di condotta e codici etici	Pag. 28; 40-42	
<b>GOVERNANCE</b>			
102-18	Struttura di Governance aziendale	Pag. 35-37	
102-22	Descrizione della composizione del più alto organo di governo e dei comitati	Pag. 37	
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>			
102-40	Elenco degli stakeholder coinvolti	Pag. 49-50	
102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	Pag. 101	
102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere	Pag. 47	
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Pag. 47	
102-44	Aspetti chiave e critiche emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni (stakeholder engagement)	Pag. 47-50	
<b>PARAMETRI DEL REPORT</b>			
102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato e indicazione delle società non comprese nel report	Pag. 13-14	
102-46	Processo di definizione dei contenuti del report	Pag. 13-14; 47-50	
102-47	Elenco degli aspetti identificati come materiali	Pag. 49	

Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
102-48	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei bilanci precedenti e motivazioni di tali modifiche	Pag. 13-14	
102-49	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione	Pag. 13-14	
102-50	Periodo di rendicontazione	Pag. 13	
102-51	Data di pubblicazione del bilancio più recente	2018	
102-52	Periodicità di rendicontazione	Pag. 13	
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio e i suoi contenuti	Ultima di copertina	
102-54 /			
102-55	GRI content index e scelta dell'opzione "in accordance"	Pag. 13; 116-118	
102-56	Attestazione esterna	Pag. 122-124	

#### PERFORMANCE ECONOMICA: TOPIC SPECIFIC STANDARDS

##### GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICA 2016

GRI 103	Management approach 2016	Pag. 29; 115	
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	Pag. 29	

##### GRI 204: PRATICHE DEGLI ACQUISTI 2016

GRI 103	Management approach 2016	Pag. 88-89; 115	
204-1	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	Pag. 89	

##### GRI 205: ANTI-CORRUZIONE 2016

GRI 103	Management approach 2016	Pag. 41-42; 115	
205-3	Eventuali episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	Pag. 42	

##### GRI 206: COMPORTAMENTI ANTI-COLLUSIVI 2016

GRI 103	Management approach 2016	Pag. 41-42; 115	
206-1	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	Pag. 42	

#### PERFORMANCE AMBIENTALE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS

##### GRI 302: ENERGIA 2016

GRI 103	Management approach 2016	Pag. 73-74; 84-85; 115	
302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	Pag. 85-86	
302-3	Energy Intensity	Pag. 85-86	
302-5	Riduzione dei consumi energetici dei prodotti e servizi	Pag. 73-75	

##### GRI 303: ACQUA 2016

GRI 103	Management approach 2016	Pag. 84; 88; 115	
303-1	Acqua totale prelevata per fonte di approvvigionamento	Pag. 88	

##### GRI 305: EMISSIONI 2016

GRI 103	Management approach 2016	Pag. 84-87; 115	
305-1	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)	Pag. 86	
305-2	Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scope 2)	Pag. 86	
305-4	Greenhouse gas (GHG) emissions intensity	Pag. 86	
305-6	Emissioni di sostanze che danneggiano l'ozono in peso (ODS)	Pag. 86	
305-7	NOx, SOx, e altre emissioni significative	Pag. 87	

Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
<b>PERFORMANCE SOCIALE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS</b>			
<b>GRI 401: OCCUPAZIONE 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	Pag. 105-107; 115	
401-1	Numeri totali e tassi di nuove assunzioni e di turnover del personale per età, genere e area geografica	Pag. 106-107	
<b>GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	Pag. 92-96; 115	
403-2	Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per regione e per genere	Pag. 94-96	
<b>GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	Pag. 110-112; 115	
404-1	Ore di formazione medie per dipendente per genere e per categoria di dipendente	Pag. 111	
<b>GRI 405: DIVERSITA' E PARI OPPORTUNITA' 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	Pag. 37; 101-104; 115	
405-1	Composizione degli organi di governo e suddivisione dei dipendenti per categoria rispetto al genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	Pag. 37; 102-104	
<b>GRI 416: SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	Pag. 59-61; 115	
416-1	Percentuale di categorie di prodotti e servizi per i quali sono valutati gli impatti sulla salute e sicurezza dei clienti	Pag. 60	
416-2	Numero totale di casi di non-conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi durante il loro ciclo di vita	Pag. 60	
<b>GRI 417: ATTIVITA' DI MARKETING ED ETICHETTATURA DI PRODOTTI E SERVIZI 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	Pag. 61-62; 115	
417-1	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	Pag. 62	
417-2	Numero totale di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi	Pag. 62	
<b>GRI 418: PRIVACY DEI CONSUMATORI 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	Pag. 62-63; 115	
418-1	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	Pag. 63	



CAREL





# Relazione della società di revisione

# Relazione della Società di Revisione

# Deloitte.

Deloitte & Touche S.p.A.  
Via N. Tommaseo, 78/C int.3  
35131 Padova  
Italia

Tel: +39 049 7927911  
Fax: +39 049 7927979  
www.deloitte.it

## **RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5 REGOLAMENTO CONSOB ADOTTATO CON DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018**

### **Al Consiglio di Amministrazione di Carel Industries S.p.A.**

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Carel Industries S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo Carel" o "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 5 marzo 2020 (di seguito "DNF").

### **Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF**

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti nel 2016 dal *GRI - Global Reporting Initiative* (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

## Deloitte.

2

### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

### Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement")* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo Carel;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

# Deloitte.

3

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Carel Industries S.p.A. e con il personale di Carel Adriatic d.o.o., Carel Eletronic (Suzhou) Co.,Ltd. e Carel USA Inc. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di capogruppo e società controllate:
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per le società Carel Industries S.p.A. e Carel USA Inc., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

## Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Carel relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



**Cristiano Nacchi**  
Socio

Padova, 27 marzo 2020







## **Headquarters ITALY**

CAREL INDUSTRIES HQs

Via dell'Industria, 11

35020 Brugine - Padova (Italy)

Tel. (+39) 0499 716611

Fax (+39) 0499 716600

CAREL@CAREL.com