



*Unieuro S.P.A. - Sede Legale in Forlì, Palazzo Herculani, Via Piero Maroncelli 10, 47121-Forlì
Numero di Iscrizione nel Registro Delle Imprese di Forlì-Cesena e C.f. 00876320409*

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO

ai sensi del Decreto Legislativo 254/2016

Emittente: Unieuro S.p.A.

Sito web: www.unieurospa.com

Esercizio a cui si riferisce la Relazione: esercizio chiuso al 28 febbraio 2021

INDICE

Lettera agli Stakeholder	1
1. INTRODUZIONE.....	3
1.1 Chi siamo.....	3
1.2 Coinvolgimento degli <i>Stakeholder</i>	6
1.2.1 <i>Dialogo aperto con gli azionisti</i>	6
1.3 Materialità	7
1.4 Oltre la <i>compliance</i> : il contributo di Unieuro allo sviluppo sostenibile e la gestione dei rischi ESG 9	
1.4.1 <i>Il contributo di Unieuro agli SDGs</i>	9
1.4.2 <i>Principali rischi ESG e modalità di gestione</i>	10
2. GOVERNANCE	15
2.1 Gli Organi di Governance.....	15
2.1.1 <i>Consiglio di Amministrazione</i>	16
2.1.2 <i>Collegio Sindacale</i>	18
2.2 Compliance e Business etico	19
2.2.1 <i>Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e sistema normativo aziendale</i>	19
2.2.2 <i>La lotta alla corruzione</i>	20
2.2.3 <i>Responsabilità fiscale</i>	21
3. PERFORMANCE SOCIALI.....	22
3.1 Dipendenti	22
3.1.1 <i>Gestione del personale</i>	22
3.1.2 <i>Diversità, pari opportunità e rispetto dei diritti umani</i>	25
3.1.3 <i>Formazione del personale e sviluppo delle carriere</i>	29
3.1.4 <i>Valutazione delle performance</i>	31
3.1.5 <i>Benessere, salute e sicurezza</i>	32
3.1.6 <i>Relazione con i sindacati</i>	35
3.2 Clienti	36
3.2.1 <i>Qualità dei servizi e centralità del cliente</i>	38
3.2.2 <i>Salute e sicurezza dei clienti</i>	38
3.2.3 <i>Trasparenza delle informazioni sui prodotti e sulle offerte commerciali ai clienti</i>	39
3.2.4 <i>Sicurezza e protezione dei dati dei clienti</i>	41
3.2.5 <i>Gestione dei reclami</i>	44
3.3 Fornitori	45
3.3.1 <i>Selezione e gestione dei fornitori</i>	45
3.4 Comunità	47
3.4.1 <i>Il progetto NoCyberbullismo</i>	47
3.4.2 <i>Altre attività a sostegno della comunità locale</i>	48
4. PERFORMANCE AMBIENTALI	49
4.1 Gestione dei rifiuti	49
4.2 Consumi energetici ed emissioni.....	51
4.3 Consumi di risorse	53
5. NOTA METODOLOGICA.....	54
6. GRI CONTENT INDEX.....	58

Lettera agli Stakeholder

Signore e Signori Stakeholder,

il percorso di Unieuro verso la sostenibilità, intesa come modello comportamentale da perseguire senza compromessi, si è andato gradualmente rafforzando e strutturando nel corso degli anni e trae ispirazione dai valori alla base della storia del Gruppo: passione nella voglia di fare, crescere ed anticipare, vicinanza sia territoriale sia nel comprendere i bisogni dei clienti, esperienza insita nella propria storia e impegno nelle attività e nelle azioni verso la comunità.

La comprensione di tali valori, unitamente al perseguimento della mission e degli obiettivi aziendali, si traduce nel rispetto dei principi etici, nella convinzione che ciò sia condizione indispensabile per la crescita sostenibile del Gruppo nel lungo periodo, anche attraverso l'affermazione della propria reputazione e credibilità verso gli stakeholder.

A maggior ragione, nel complesso contesto venutosi a creare nell'esercizio 2020/21 a causa della pandemia, le scelte di Unieuro sono state guidate dalla volontà – prima ancora che dalla necessità – di proteggere e tutelare i propri stakeholder dai rischi derivanti dall'emergenza. Se i clienti hanno beneficiato della pronta adozione di misure igienico-sanitarie nei negozi e del rafforzamento del canale online, i dipendenti sono stati dotati di Dispositivi di Protezione Individuali, abilitati allo smart working, protetti economicamente da una polizza assicurativa in caso di Covid, rimborsati del vaccino antinfluenzale e infine premiati con un bonus straordinario. Fornitori, partner, creditori e azionisti hanno infine tratto vantaggio dalla solidità e dalla capacità di reazione e adattamento di Unieuro, qualità che hanno loro consentito di tutelare i propri legittimi interessi.

In virtù della crescente importanza degli aspetti sociali e ambientali nei sistemi di corporate governance delle società quotate, l'impegno di Unieuro al rispetto delle best practice di mercato ha trovato quindi un impulso vincente nel periodo pandemico, con l'istituzione in seno al Consiglio di Amministrazione del Comitato Sostenibilità, deliberata nel novembre 2020. Quest'ultimo è chiamato a svolgere funzioni propositive e consultive nei confronti del Consiglio in materia di sostenibilità, valutando i processi, le iniziative e le attività tese a presidiare l'impegno di Unieuro per creare valore nel lungo periodo a vantaggio di tutti i propri stakeholder.

“Il percorso virtuoso di Unieuro è destinato a proseguire inarrestabilmente, perseguendo quel consolidamento del mercato e quel rafforzamento aziendale che creino valore sostenibile per tutti: azionisti, clienti, dipendenti, fornitori, partner, collettività, financo per i concorrenti, che in Unieuro devono poter riconoscere un leader di mercato responsabile, rispettoso dell'etica degli affari e con una forte base valoriale”.

La nascita del Comitato Sostenibilità testimonia chiaramente che il percorso di Unieuro verso la sostenibilità non segue un programma a sé stante e disconnesso dalla gestione aziendale, ma ne è parte integrante, stimolando l'innovazione e il raggiungimento degli obiettivi economico-finanziari.

Stefano Meloni
Presidente del Consiglio di Amministrazione

Anche alla luce delle modalità con cui il Gruppo ha saputo reagire alla crisi epocale tutt'ora in corso, l'innovazione si conferma la chiave per un approccio vincente e differenziante. Indispensabile in ottica omnicanale, l'innovazione rappresenta infatti la madre di tutti gli sviluppi positivi per le aziende: da essa derivano la considerazione dei consumatori, l'apprezzamento del mercato, dunque il miglior interesse per gli azionisti.

Inoltre, chi vende innovazione deve inevitabilmente puntare egli stesso sull'innovazione, anche al proprio interno. È su questo che Unieuro lavora costantemente, per aggiungere all'innovazione quella componente valoriale di cui gli stakeholder sentono oggi il bisogno. L'innovazione “responsabile”, come elemento permeante della strategia di Unieuro, consentirà di raggiungere non solo un miglioramento in termini di risultati economici, ma anche di impatti ambientali e sociali dell'Azienda.

Desidero infine rimarcare come questa Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario - che per il quarto anno consecutivo approfondisce l'impegno aziendale rispetto alla gestione degli aspetti ambientali, sociali, attinenti alle persone e alla lotta alla corruzione, nonché ad una governance efficace e trasparente - costituisce per la prima volta un documento distinto dalla Relazione sulla Gestione. Anche questo è un chiaro segnale della rinnovata e crescente attenzione da parte di Unieuro a tematiche sempre più imprescindibili, per Voi come per Noi.

6 maggio 2021

Catia Cesari
Presidente del Comitato Sostenibilità

1. INTRODUZIONE

1.1 Chi siamo

Unieuro S.p.A.¹ è il *leader* nella distribuzione di elettronica di consumo ed elettrodomestici in Italia, forte di un approccio omnicanale che integra negozi diretti (circa 270), punti vendita affiliati (circa 250) e la piattaforma digitale unieuro.it., a cui si affianca il *digital pure player* Monclick. La Società ha sede a Forlì, dispone di una piattaforma logistica centrale a Piacenza e conta su uno *staff* di circa 5.400 dipendenti. Quotata sul segmento STAR di Borsa Italiana dal 2017, Unieuro ha registrato ricavi per circa 2,7 miliardi di Euro nell'esercizio chiuso al 28 febbraio 2021.

La *mission* di Unieuro consiste nell'unire i bisogni di oggi dei clienti con le soluzioni tecnologiche di domani, grazie alla convenienza dei suoi prodotti e servizi e all'accoglienza delle sue persone, alla presenza capillare, al vastissimo assortimento, alla capacità di organizzare l'offerta in modo piacevole, chiaro e rilevante.

A tal proposito, occorre segnalare che la concomitanza di importanti cambiamenti aziendali e le nuove sensibilità emergenti, legate anche al ruolo sempre più importante della sostenibilità, hanno spinto ad un ripensamento della *mission*, attualmente in fase di revisione.

LA SOSTENIBILITÀ AL CENTRO

Per Unieuro la **sostenibilità sarà uno dei temi strategici centrali dei prossimi anni** andando incontro agli stimoli delle diverse forze che spingono in questa direzione:



- **consumatori esigenti ed informati**, che chiedono sempre di più una presa di posizione da parte delle aziende;
- **investitori attenti** che utilizzano criteri "ESG" (ambientali, sociali e di *governance*) nei loro approcci di investimento;
- **talenti interessati e motivati** a lavorare per aziende che operano in modo sostenibile;
- **produttori ad uno stadio evoluto di maturazione** con obiettivi "ESG" al centro della propria strategia.

Per questo motivo, la **sostenibilità sarà al centro della nuova *mission* aziendale, costruita a partire dalle iniziative "ESG" già avviate.**

I **valori aziendali** che ispirano le attività del Gruppo sono:



¹ Come indicato in "Nota Metodologica", con i termini "Unieuro" o "Gruppo" si intende l'insieme delle società costituito dalla Capogruppo Unieuro S.p.A. e dalla società interamente controllata Monclick S.r.l., mentre con i termini "Unieuro S.p.A." o "Società" ci si riferisce esclusivamente alla capogruppo.

Tutti gli oltre 500 negozi, diretti e affiliati, sono contraddistinti dal marchio Unieuro: uno dei più riconoscibili e affermati nel settore, con il *claim* – “*Batte. Forte. Sempre*” – unico e memorabile nel panorama *retail*. Oggi il brand Unieuro si presenta come interlocutore di un ecosistema di comunicazione organico su tutti i canali, *online* e *offline*.

Tramite i cinque diversi settori distributivi - integrati e convergenti - in cui opera, Unieuro commercializza una vasta gamma di prodotti di elettronica di consumo, elettrodomestici nonché di servizi accessori. Più in dettaglio, le categorie merceologiche in cui la Società opera sono:

- **GREY**, che include telefonia, *tablet*, *information technology*, accessori per la telefonia, macchine fotografiche, nonché tutti i prodotti tecnologici indossabili;
- **WHITE**, che comprende sia elettrodomestici di grandi dimensioni (MDA) quali lavatrici, asciugatrici, frigoriferi o congelatori e fornelli, sia piccoli elettrodomestici (SDA) come aspirapolveri, *robot* da cucina, macchine per il caffè, oltre al segmento climatizzazione;
- **BROWN**, composta da televisori e relativi accessori, dispositivi audio, dispositivi per *smart TV*, accessori auto, nonché di sistemi di memoria;
- **ALTRI PRODOTTI**, che include sia le vendite del settore *entertainment*, sia altri prodotti non compresi nel mercato dell'elettronica di consumo come gli *hoverboard* o le biciclette;
- **SERVIZI**, tra cui consegna a domicilio, installazione, ritiro dell'usato, estensione di garanzia, servizi di credito al consumo attraverso intermediari finanziari e assistenza post-vendita.

Oltre alla vendita di prodotti di fornitori terzi, Unieuro S.p.A. commercializza anche prodotti a marchio privato. Si tratta di alcune linee di elettrodomestici, grandi e piccoli, prodotti da terze parti che vengono commercializzati con il marchio “Electroline”.

La controllata Monclick S.r.l., a sua volta, vende tramite il sito www.monclick.it prodotti di informatica, elettronica, telefonia ed elettrodomestici, garantendo un'esperienza d'acquisto totale, che si termina con la consegna ed installazione a domicilio del prodotto acquistato. Opera, inoltre, nel segmento *Business to Business to Consumer* (B2B2C), la cui clientela è rappresentata da operatori che hanno la necessità di acquistare prodotti elettronici da distribuire ai propri clienti abituali o ai dipendenti in occasione di raccolte punti, concorsi a premio o di piani di incentivazione.

Unieuro aderisce ad associazioni esterne, a livello locale, nazionale ed internazionale, con finalità di ottimizzazione delle relazioni pubbliche e istituzionali.

A livello locale, Unieuro è associata a **Confindustria** (Forlì), ad **Ascom** (Forlì) e a **Confapi** (Piacenza), per tutelare i propri interessi nei territori in cui sorgono, rispettivamente, la sede centrale e il polo logistico.

A livello nazionale, la Unieuro S.p.A. è socia di **Aires** (Associazione Italiana Retailer Elettrodomestici Specializzati) che riunisce le principali aziende e gruppi distributivi specializzati di elettrodomestici ed elettronica di consumo, e aderisce a sua volta a Confcommercio Imprese per l'Italia. Dal 5 aprile 2018, Unieuro esprime il Presidente dell'Associazione. La Società aderisce inoltre a **Confimprese**, che raggruppa primari operatori con reti distributive dirette e in *franchising*, indipendentemente dal settore merceologico in cui le stesse operano.

A livello internazionale, Unieuro è stata tra i fondatori, a fine 2019, della nuova associazione europea **EuCER** (European Consumer Electronic Retailer Council), con sede a Bruxelles e che riunisce catene e gruppi d'acquisto dell'elettronica di consumo europei. EuCER è stata a sua volta ammessa,

nel marzo 2020, all'interno di EUROCOMMERCE, una delle maggiori associazioni di rappresentanza dei *retailer* europei.

Azionariato e struttura societaria

Dall'aprile 2017 le azioni Unieuro sono quotate al segmento STAR di Borsa Italiana e da gennaio 2020 Unieuro S.p.A. è a tutti gli effetti una *public company*.

Il nuovo *status* è maturato a seguito della graduale fuoriuscita dal capitale da parte dell'operatore di *private equity* Rhône, che grazie all'IPO in Borsa Italiana nell'aprile 2017 e a tre successivi collocamenti, dall'inizio del 2020 ha azzerato la sua partecipazione, inizialmente pari al 70,5% del capitale.

Il flottante si è ulteriormente ampliato, nel gennaio 2021, a seguito della cessione sul mercato attraverso una procedura di *accelerated bookbuilding* del 7,17% del capitale di Unieuro originariamente di proprietà di Dixons Carphone plc. per il tramite di Alfa S.r.l..

Nel settembre 2020, il signor Giuseppe Silvestrini ha segnalato il superamento della soglia di partecipazione del 3% nel capitale dell'Emittente, avvenuto nel precedente mese di aprile, dichiarando di detenere direttamente e indirettamente il 4,3% del capitale di Unieuro.

In data 6 aprile 2021, l'operatore di telecomunicazioni Iliad ha annunciato di aver acquisito una partecipazione pari a circa il 12% del capitale sociale di Unieuro, di cui l'1,9% tramite un contratto di *equity swap* con scadenza il 17 settembre 2021.

Alla data della presente Relazione, il flottante di Unieuro è pari a circa l'80% del capitale della Società.

Di seguito è riportata la composizione del capitale sociale della Società:

Capitale sociale di Unieuro S.p.A.²

Capitale sociale	%
Iliad S.A. ³	10,2
Amundi Asset Management	6,8
Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A.	4,9
Giuseppe Silvestrini	4,3
JP Morgan Asset Management Holding Inc.	3,3
Altri azionisti istituzionali e individuali	70,5

² In coerenza con la *Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari* al 28 febbraio 2021, le informazioni sull'azionariato, a partire dalla *Dichiarazione Consolidata di carattere non Finanziario* al 28 febbraio 2021, vengono fornite alla data della presente Relazione e unicamente sulla base delle informazioni pubbliche a disposizione della Società (comunicazioni relative a partecipazioni rilevanti rese note da Consob ai sensi dell'art. 120 del D.Lgs. 58/1998).

³ A cui si aggiunge l'1,9% oggetto di un contratto di *equity swap* sottoscritto da Iliad Holding S.p.A. con scadenza il 17 settembre 2021, avente come sottostante azioni Unieuro.

1.2 Coinvolgimento degli Stakeholder

Il coinvolgimento degli *stakeholder* rappresenta per il Gruppo un'occasione di ascolto e dialogo nel segno della massima trasparenza, fondamentale per comprendere il livello di soddisfazione rispetto al proprio operato e per perseguire al meglio il duplice obiettivo di creazione di valore economico e di valore condiviso. Il processo per l'identificazione degli *stakeholder* è stato avviato nel corso del 2017, in occasione della predisposizione della prima Dichiarazione del Gruppo, con l'obiettivo di individuare anche le tematiche rilevanti per il Gruppo. In particolare, è stata svolta una mappatura degli *stakeholder*, in coerenza con quelli identificati nel Codice Etico, selezionando: le categorie i cui interessi sono risultati rilevanti in base a relazioni dirette e indirette con il Gruppo, le categorie i cui interessi possono essere direttamente o indirettamente condizionati o influenzati dall'attività aziendale e, infine, coloro sui quali ricadrebbero maggiormente gli effetti delle attività svolte dal Gruppo.



1.2.1 Dialogo aperto con gli azionisti

In un esercizio critico e volatile quale il 2020/21, Unieuro ha garantito una ancora maggiore disponibilità al dialogo e al confronto grazie alla funzione Investor Relations (IR), che ha operato con un'azione attenta e assidua al fine di assicurare l'allineamento informativo del mercato finanziario, alla luce del rapido susseguirsi di eventi, ed evidenziare la solidità di Unieuro e le prospettive di medio e lungo periodo.

Il contesto inedito e sfidante, presentatosi da marzo 2020, ha inizialmente sollevato negli investitori timori di sostenibilità del *business* stesso. Nei primi mesi dell'esercizio, Unieuro ha dato prova di proattività, serietà e trasparenza nella comunicazione, cogliendo i momenti più opportuni per condividere lo stato di fatto delle operations, evidenziando rischi e opportunità, obiettivi e azioni adottate per fronteggiare la situazione emergenziale.

A partire dal mese di maggio, con l'emergere di forti *trend* di consumo favorevoli al *business* della Società, la funzione IR & Comunicazione *Corporate* si è focalizzata sulla condivisione con gli *stakeholder* esterni dei messaggi via via emergenti, con particolare attenzione all'uniformità informativa e alla significatività delle informazioni ai fini della corretta valutazione del titolo in Borsa.

Tra i principali temi toccati durante gli incontri con la Comunità Finanziaria, va citata la capacità di resilienza e la solidità di Unieuro a fronte dell'emergenza pandemica in corso; le leve a disposizione del *Management* per preservare salute delle persone, redditività e patrimonio aziendale; le prospettive di medio e lungo termine e la capacità di tornare a remunerare il capitale finita l'emergenza

LE ATTIVITÀ DI IR & COMUNICAZIONE CORPORATE

Nello specifico, le attività di IR & Comunicazione *Corporate* dell'esercizio 2020/21 hanno riguardato:



- la promozione di una copertura di qualità del titolo Unieuro da parte dei *broker*, seguito da un *broker* paneuropeo (Kepler Cheuvreux) e tre italiani (Mediobanca, Banca Akros e Alantra);
- l'organizzazione di *conference call*, dedicate agli analisti finanziari e agli investitori per un confronto pubblico e diretto con il *Management* sull'evoluzione dell'emergenza e sui risultati economici, finanziari e patrimoniali dell'azienda;
- la partecipazione a *investor conference* e *roadshow* - rigorosamente virtuali - organizzati da soggetti terzi, con particolare riferimento alla STAR Conference di maggio 2020 promossa da Borsa Italiana;
- il costante aggiornamento del sito istituzionale, www.unieurospa.com, dedicato a tutti gli *stakeholder*, in particolare a quelli finanziari, interessati ad approfondire l'identità *corporate* di Unieuro, le sue strategie, i suoi risultati e, più in generale, l'*investment case*. Il sito funge anche da archivio per la documentazione societaria, a beneficio di azionisti e investitori;
- la promozione della visibilità di Unieuro sui principali media finanziari, tradizionali e digitali, in occasione di diffusione dei risultati periodici e di operazioni straordinarie;
- l'utilizzo del *social network* professionale LinkedIn, funzionale alla condivisione di contenuti *corporate* a beneficio, in particolare, di piccoli azionisti e dipendenti.

1.3 Materialità

In base a quanto disciplinato dalla normativa e definito dai GRI Standards, è stata svolta un'analisi di materialità (significatività) delle tematiche non-finanziarie del Gruppo che ha permesso di definire l'insieme degli aspetti da rendicontare all'interno della Dichiarazione.

Il processo di analisi di materialità delle tematiche non-finanziarie del Gruppo è stato svolto per la prima volta in occasione della Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario al 28 febbraio 2018 e successivamente aggiornato nel corso dell'esercizio 2020/21, anche per far emergere le nuove sensibilità introdotte dal contesto pandemico.

Tale processo è articolato in tre fasi principali: 1) *identificazione preliminare*, 2) *valutazione* e 3) *definizione* delle tematiche materiali.

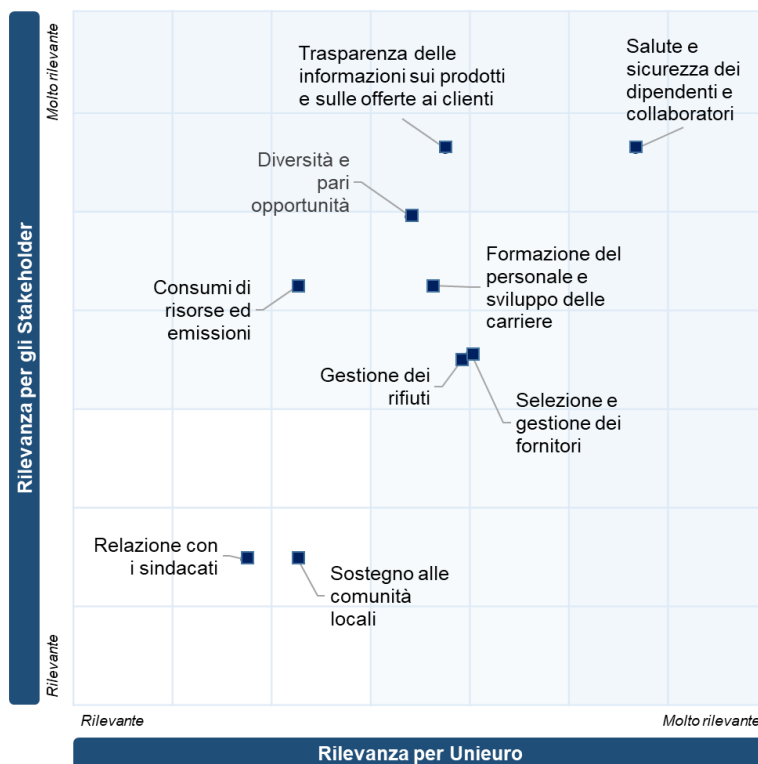
1. Considerando come punto di partenza le indicazioni fornite dal D.Lgs. 254/2016, sono state in primo luogo identificate le tematiche potenzialmente rilevanti in base ad un'analisi delle attività svolte da Unieuro, delle caratteristiche del settore, degli approcci adottati da aziende comparabili a livello nazionale e internazionale e dei temi suggeriti dal GRI per ciascun settore economico;
2. le tematiche emerse sono state discusse e valutate dal *Top Management* in incontri dedicati, così da permettere la definizione di quelle maggiormente rappresentative degli impatti socio-ambientali generati dal Gruppo, in base alla loro rilevanza per il raggiungimento degli obiettivi aziendali (rilevanza per Unieuro) e per i portatori di interessi interni ed esterni all'azienda (rilevanza per gli *stakeholder*);

3. al termine dell'analisi sono state definite le **12 tematiche materiali** correlate agli aspetti disciplinati dal D.Lgs. 254/2016.

Da quanto emerso dall'ultimo aggiornamento, hanno acquisito maggiore priorità tematiche quali: "Salute e sicurezza dei dipendenti e collaboratori", "Trasparenza delle informazioni sui prodotti e sulle offerte ai clienti" e "Diversità e pari opportunità". Tre tematiche ("Sicurezza dei prodotti in commercio", "Lotta alla corruzione" e "Tutela della *privacy* dei consumatori") sono state contraddistinte da una materialità massima e incontestabile, dunque acquisita e correttamente presidiata da Unieuro anche nel rispetto delle normative applicabili.

La seguente matrice riporta le materialità del Gruppo organizzate in relazione alle priorità delle tematiche nelle due dimensioni valutate.

Matrice di materialità



■ Tutela della *privacy* dei consumatori

■ Lotta alla corruzione

■ Sicurezza dei prodotti in commercio

1.4 Oltre la *compliance*: il contributo di Unieuro allo sviluppo sostenibile e la gestione dei rischi ESG

1.4.1 Il contributo di Unieuro agli SDGs



Unieuro contribuisce al conseguimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) delle Nazioni Unite. Sulla base dei temi materiali individuati e alla luce delle nuove sensibilità emergenti, legate al ruolo sempre più importante della sostenibilità, il Gruppo si adopera sempre di più a comunicare agli *stakeholder* il proprio impegno nel raggiungere gli obiettivi di sostenibilità prefissati. In questa direzione, si rappresenta il raccordo tra le azioni e le progettualità intraprese dal Gruppo e gli SDGs che rappresentano un riferimento per le strategie di Unieuro.



Attività e progettualità svolte da Unieuro	
<ul style="list-style-type: none"> Assegnazione di un <i>bonus</i> straordinario, una <i>tantum</i> del valore di € 500, ai dipendenti Unieuro come gesto di concreta gratitudine nei confronti di tutti coloro che, con grande passione, hanno consentito risultati <i>record</i> in questo anno particolare Attivazione una specifica copertura assicurativa in caso di contagio da Coronavirus Previsto il rimborso il costo del vaccino antinfluenzale a tutti i dipendenti che ne hanno fatto ricorso 	
<ul style="list-style-type: none"> Attivata, fin dal 2019, un'<i>Academy</i> aziendale per i nuovi direttori di punto vendita e per gli imprenditori affiliati. I partecipanti, individuati attraverso un processo di candidatura interna, <i>assessment center</i> e colloqui individuali, partecipano ad un percorso di formazione <i>on the job</i> ed in aula della durata complessiva di 6 mesi 	
<ul style="list-style-type: none"> Adeguato lo Statuto Sociale alle disposizioni normative vigenti in materia di equilibrio tra i generi nella composizione degli organi di amministrazione e controllo 	
<ul style="list-style-type: none"> Esteso a tutti i ruoli organizzativi il processo di valutazione aziendale, arrivando a coprire, nell'esercizio 2020/21, l'83% della popolazione aziendale Definito un modello di <i>business</i>, pensato e sviluppato alla luce della <i>vision</i> strategica del Gruppo, che prevede oltre alla continua crescita profittevole del <i>business</i> anche la valorizzazione della centralità del cliente e le opportunità dell'<i>omnicanalità</i> 	
<ul style="list-style-type: none"> Installati sistemi di efficientamento energetico presso 88 punti vendita Installati sistemi di <i>building automation</i> per gestire in modo integrato ed intelligente tutti gli impianti di un determinato edificio Installate 11 colonnine di ricarica presso alcuni punti vendita Siglato un importante accordo commerciale per la fornitura dei servizi di "<i>Demand Response</i>" in 9 punti vendita Avviato il taglio del 100% delle copie cartacee a cui ha fatto seguito, da settembre 2020, l'avvio di uno specifico cantiere per consentire il passaggio dalla carta al digitale e che prevede un taglio del 50% della tiratura a favore di un incremento delle letture digitali Avviata l'attività di recupero <i>pallet</i> per riutilizzo (attualmente conclusa per il circuito "HUB") Avviato il progetto di rinnovo del parco macchine stampanti di Unieuro S.p.A. 	
<ul style="list-style-type: none"> Avviato dal 2016 il progetto NoCyberbullismo, ideando e promuovendo, con la Polizia di Stato, il tour #Cuoricone Rinnovato il sostegno alla squadra di <i>basket</i> locale, in qualità di <i>sponsor</i> principale, e la sponsorizzazione al palazzetto dello sport della città di Forlì "Unieuro Arena" Donati oltre 2.000 <i>smartphone</i> a beneficio dei malati di Covid-19 	

1.4.2 Principali rischi ESG e modalità di gestione

Per Unieuro la gestione dei rischi è una priorità. Oltre ai rischi di natura finanziaria, il Gruppo pone attenzione anche ai rischi ambientali, sociali e di *governance*, nella convinzione che un efficace processo di gestione dei rischi non possa più prescindere da tali aspetti in quanto fattori abilitanti ad successo sostenibile.

In considerazione delle attività svolte da Unieuro e delle caratteristiche del mercato di riferimento, di seguito si riportano i principali rischi di carattere non finanziario, c.d. rischi ESG, del Gruppo e le relative modalità di gestione.



Ambiente

Le aziende del Gruppo operano nel settore della vendita al dettaglio di piccoli e grandi elettrodomestici, principalmente tramite canale *retail* ed *e-commerce*, dove si riscontrano rischi ambientali connessi soprattutto al rispetto della normativa vigente in materia di corretto smaltimento dei rifiuti, che potrebbero comportare limitazioni all'attività d'impresa o significativi costi aggiuntivi. Nello specifico, si segnala il rischio di non corretto o mancato smaltimento dei cosiddetti RAEE (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche): Unieuro è infatti tra i soggetti che sono obbligati al ritiro gratuito dei RAEE, nonché al possesso dei requisiti tecnici per lo svolgimento delle attività di deposito preliminare, raccolta, successivo trasporto e conferimento.

Il Codice Etico di Gruppo promuove la gestione dei rifiuti nel rispetto della normativa vigente tramite fornitori selezionati, richiedendo la verifica delle autorizzazioni, delle iscrizioni e delle comunicazioni dei terzi necessarie all'esercizio delle attività e la tracciabilità del processo e del controllo della filiera. A presidio di tale rischio, il Gruppo si è dotato anche di uno specifico manuale operativo che definisce ruoli, responsabilità e modalità operative per:

- la verifica iniziale e periodica del possesso e della validità di comunicazioni/iscrizioni previste dalla normativa per le attività di ritiro/raccolta/trasporto dei RAEE e delle relative scadenze e tempistiche per le richieste di rinnovo;
- la corretta gestione delle attività in conformità alla normativa vigente, con riferimento a: tipologie di RAEE raccolti, rispondenza luogo di raggruppamento ai requisiti normativi applicabili, tenuta della documentazione prevista dalla normativa;
- la verifica del rispetto degli adempimenti previsti dalla normativa in capo ai soggetti terzi a cui sono affidate attività di ritiro di RAEE;
- la tracciabilità di tutte le attività relative al ritiro/trasporto/raccolta dei RAEE.

Inoltre, al fine di limitare eventuali rischi di corresponsabilità nello smaltimento dei rifiuti (non RAEE), anche in ragione del vincolo contrattuale annuale⁴ con un unico fornitore, sono state implementate specifiche azioni di mitigazione, come: la definizione di un contratto master (da adattare sulla base dei fornitori e i punti vendita coinvolti) che permette alla Società di svincolarsi dal fornitore, con possibilità di rescindere il contratto in qualunque momento e per qualsivoglia motivo (es. ragioni di operato di un fornitore, scelte commerciali etc.), lo svolgimento di attività di *audit* sul fornitore e sui rispettivi subappaltatori, nonché l'individuazione di un nuovo fornitore per la diversificazione del servizio. Per maggiori dettagli si rimanda al paragrafo "Gestione dei rifiuti".

⁴ Si precisa che la Società sta introducendo, in via sperimentale, dei contratti con durata triennale per operare un "saving" economico. Anche in questo caso vale la clausola di rescissione anticipata inserita nei contratti *standard* annuali.

Ulteriori possibili rischi in ambito ambientale riguardano le emissioni in atmosfera causate da impianti a gas di rete e fuoriuscite di gas refrigerante dei “gruppi frigo rooftop” (condizionatori e/o climatizzatori). Tuttavia, considerata la natura del proprio *business*, la gestione dei consumi energetici e delle relative emissioni non rappresenta per Unieuro un fattore di rischio elevato.

Con riferimento a questi ultimi aspetti, come richiamato dal Codice Etico, Unieuro svolge le proprie attività tenendo in considerazione l’esigenza di protezione dell’ambiente e di uso sostenibile delle risorse naturali, conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente in materia ambientale. Per maggiori dettagli si rimanda al paragrafo “Consumi energetici ed emissioni”.



Clienti

In quanto distributore al dettaglio di beni di consumo, il Gruppo è esposto al rischio di azioni per responsabilità da prodotto ai sensi delle disposizioni del Codice del Consumo (D.Lgs. 205/2006).

Le possibili violazioni possono emergere da: (i) messaggi pubblicitari inerenti caratteristiche e qualità dei prodotti o circa la meccanica di operazioni a premio, pubblicate presso punti vendita e/o sito di *e-commerce* e/o canali media; (ii) contratti di estensione di garanzia; (iii) informazioni contenute nelle etichette dei prodotti o nei documenti illustrativi all’interno delle confezioni.

La vendita da parte dei fornitori di prodotti potenzialmente dannosi per la salute o non in linea con le normative europee di sicurezza o di qualità dei prodotti, seppur disciplinata dagli accordi quadro di fornitura e oggetto di certificazione da parte di organismi terzi, potrebbe esporre Unieuro al rischio di richieste di risarcimento, nonché di processi penali, per danni causati da difetti dei prodotti venduti e di ripercussioni negative sulla reputazione del Gruppo con possibili effetti negativi sulla sua situazione economica, patrimoniale e finanziaria. Similmente, Unieuro potrebbe essere esposta a segnalazioni ad associazioni dei consumatori o all’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) per reclami a vario titolo.

Il Codice Etico di Unieuro, oltre a promuovere rapporti con i consumatori improntati alla piena trasparenza e soddisfazione rispetto ai prodotti e servizi offerti, garantisce l’impegno del Gruppo nel preservare la sicurezza e l’incolumità dei propri clienti. L’elevato *standing* che caratterizza i fornitori scelti e le stringenti normative di settore attualmente vigenti in Europa per la commercializzazione dei prodotti (in particolare alla Direttiva RoHs⁵), garantiscono il massimo presidio possibile su tali rischi. Per maggiori dettagli si rimanda al paragrafo “Salute e sicurezza dei clienti”.

Essendo particolarmente attiva nella vendita *online*, ulteriori potenziali rischi per Unieuro possono essere legati ad attacchi *hacker* e alla clonazione delle carte di credito o di dati personali del cliente, ma anche a malfunzionamenti o interruzioni dei sistemi informatici. Unieuro è infatti esposta al rischio di ripercussioni negative sulla percezione della qualità del servizio di *e-commerce* offerto, causate da potenziali frodi informatiche perpetrate da terzi. Allo stesso modo, è esposta al rischio che i dati personali della clientela e dei soggetti con cui la Società intrattiene rapporti siano danneggiati, sottratti, perduti, divulgati o trattati per finalità diverse rispetto a quelle consentite.

Il Codice Etico di Gruppo richiede una specifica cautela nel trattare le informazioni relative all’attività aziendale, ai dati di collaboratori e di terzi in genere (compresi i clienti) e si impegna a proteggere le informazioni generate o acquisite all’interno della struttura societaria e/o nella gestione delle relazioni d’affari. Unieuro S.p.A. si è dotata infatti di specifici sistemi di controllo a presidio di accessi fisici e informatici, del *data center*, nonché della posta elettronica. La Società ha inoltre implementato e condiviso con tutte le funzioni aziendali un Piano di *Disaster Recovery*. Tale Piano, oltre a comprendere una serie di attività da attuare in caso di emergenza, include anche una serie di misure da attuare periodicamente a verifica della validità.

⁵ La Direttiva istituisce norme riguardanti la restrizione all’uso di sostanze pericolose nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche (AEE) al fine di contribuire alla tutela della salute umana e dell’ambiente, compresi il recupero e lo smaltimento ecologicamente corretti dei rifiuti di AEE.

Inoltre, già a partire dal 2018 Unieuro ha avviato un processo di continuo adeguamento al regolamento sulla protezione dei dati (GDPR), dotandosi di un modello organizzativo che contiene *policy* e procedure che mirano a mitigare possibili *data breach*. Per maggiori dettagli sugli aspetti in materia di *privacy* si rimanda al paragrafo “Sicurezza e protezione dei dati dei clienti”.

Infine, con riferimento alla crisi pandemica, ulteriori rischi possono riguardare la salute e la sicurezza dei propri clienti presso i punti vendita. A tale fine, Unieuro S.p.A. ha introdotto nuovi servizi pensati per regolare i flussi d’ingresso nei punti vendita per contenere il più possibile il rischio di contagio e garantire quindi la massima sicurezza. Per maggiori informazioni si rimanda al paragrafo “Clienti”.



Personale

Unieuro considera le sue persone risorse preziose. I risultati e il successo del Gruppo dipendono infatti anche dalla capacità di attrarre e trattenere personale qualificato, nonché figure che hanno ricoperto posizioni chiave nelle fasi di sviluppo del *business*. In tal senso, i principali rischi relativi alla gestione del personale sono connessi a: difficoltà di reperimento di risorse con specifiche competenze informatiche e digitali; perdita di risorse chiave con possibili effetti negativi (seppur temporanei) sull’operatività aziendale; possibili cambiamenti ed interpretabilità della normativa di riferimento (giuslavoristica, previdenziale, fiscale e delle pratiche amministrative legate alla gestione del personale); eccessiva ramificazione della rete vendita su tutto il territorio nazionale e distanza dalla Sede centrale.

Ulteriori rischi possono essere riconducibili a inadeguati o inefficienti processi di comunicazione interna, inadeguata formazione del personale e ad infortuni e/o malattie professionali, principalmente derivanti dalla movimentazione manuale dei carichi di magazzino presso i siti di stoccaggio della merce.

Il Gruppo è inoltre molto attento al rispetto dei principi fondamentali relativi ai diritti umani, universalmente riconosciuti a tutti gli esseri umani indistintamente e sanciti dalle più importanti dichiarazioni e convenzioni internazionali. Dalle valutazioni svolte dal *management*, non sono emerse attività direttamente svolte dal Gruppo che presentano rischi di violazione dei diritti umani (ugualianza, vita e sicurezza, libertà personale, libertà economiche sociali e culturali).

All’interno del Codice Etico il Gruppo si impegna a rispettare una serie di principi fondamentali per la gestione delle risorse umane. Tra questi è da segnalare il principio di *pari opportunità e non discriminazione*, da rispettare sia al momento dell’assunzione sia nel prosieguo del rapporto lavorativo, assicurando un trattamento equo e meritocratico. Unieuro si impegna a rispettare, in tutte le politiche di gestione del personale, il CCNL e la normativa sul lavoro vigente. In aggiunta al Codice Etico, il Gruppo ha altresì formalizzato un Regolamento Aziendale con l’obiettivo di condividere e diffondere, ai tutti i propri collaboratori, i valori, i principi e le regole di comportamento del Gruppo.

Al fine di attrarre e trattenere i propri dipendenti, Unieuro ha adottato un sistema di valutazione delle *performance* individuali che prende in esame comportamenti organizzativi e professionali ed offre corsi di formazione manageriale e professionale sia per il personale dei negozi che per quello di sede.

Il Gruppo si impegna anche nella costruzione di un ambiente di lavoro aperto al dialogo ed al confronto, dando la possibilità a tutti i dipendenti e collaboratori, in caso di necessità, di rivolgersi al loro diretto Responsabile o alla funzione HR, tramite contatto diretto, telefonicamente o via *e-mail*. Inoltre, grazie al sistema *whistleblowing* implementato, Unieuro consente ai propri dipendenti la possibilità effettuare delle segnalazioni di condotte o comportamenti, illeciti o illegittimi. Per maggiori informazioni si rimanda ai paragrafi “Formazione del personale e sviluppo delle carriere” e “Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e sistema normativo aziendale”.

A presidio del rischio di infortuni sul lavoro e/o di malattie professionali, Unieuro S.p.A. si è dotata di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e dei relativi protocolli di verifica, in osservanza del D.Lgs. 81/2008. Per maggiori informazioni si rimanda al paragrafo "Benessere, salute e sicurezza".

Coerentemente con il *business* di Monclick, il rischio di infortuni e di malattie professionali non risulta rilevante.

Sempre in tema di salute e sicurezza sul lavoro, in risposta alla crisi pandemica, Unieuro ha prontamente emanato e diffuso specifici protocolli e procedure operative a tutte le proprie persone, nel rispetto del "*Protocollo Condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento delle diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro*" del 14/03/2020 come modificato in data 24/04/2020, al fine di informare i lavoratori sul tema Covid. I protocolli e le procedure operative sono consultabili da tutti i dipendenti nella propria area personale del gestionale Zucchetti.

Nel contesto di emergenza sanitaria, Unieuro S.p.A. ha gestito il proprio personale effettuando scelte volte alla salvaguardia della salute e si è attivata per garantire ai dipendenti di Sede la modalità di lavoro da remoto, ove possibile. Per il personale di negozio, la Società ha introdotto servizi "aTUpertu" e "filaVia" pensati per regolare i flussi d'ingresso in negozio e garantire la massima sicurezza ai lavoratori e ai clienti.

È stato istituito un apposito Comitato al quale partecipano attivamente: Datore di Lavoro, Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP), Medico Competente (MC) e Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS).

Inoltre, Unieuro ha reso disponibili a tutto il personale i Dispositivi di Protezione Individuali (DPI) previsti dalla normativa, soluzioni idroalcoliche per la sanificazione delle mani, barriere nelle zone casse e finanziamenti, garanzia di pulizia e sanificazione giornaliera, regole di contingentamento accessi aree comuni e relativa cartellonistica. Per maggiori informazioni si rimanda al paragrafo "Benessere, salute e sicurezza".



Corruzione

Tra le attività individuate dalla Società come potenzialmente suscettibili di atti di corruzione si evidenziano i rapporti che la stessa può intrattenere con le autorità e con i pubblici ufficiali per l'apertura di nuovi punti vendita, per l'organizzazione di eventi promozionali o durante verifiche ispettive in materia fiscale e tributaria. Si possono altresì verificare episodi di corruzione in sede di verifiche ispettive in materia di salute e sicurezza sul lavoro, in merito alla protezione dei dati personali o per il corretto smaltimento dei rifiuti.

Rischi di corruzione tra privati si possono invece generare nei rapporti instaurati per l'individuazione degli immobili per i punti vendita e nella definizione delle relative condizioni contrattuali, nei rapporti con parti terze in situazioni di contenzioso intraprese nei confronti della Società, così come nella negoziazione di contratti di acquisto con i fornitori, per ottenere condizioni vantaggiose nonché durante le verifiche degli adempimenti doganali previsti.

Al fine di minimizzare il rischio di comportamenti che possano essere riconducibili a fattispecie corruttive, il Gruppo Unieuro si è dotato di una specifica *Policy* Anticorruzione, in conformità con il proprio Codice Etico ed in linea con le migliori best practice in tema di *Anti-Corruption Compliance Program* e con lo *standard* internazionale ISO 37001:2016.

Inoltre, al fine di incentivare la collaborazione dei lavoratori per favorire l'emersione di fenomeni corruttivi, il Gruppo ha implementato un processo di *whistleblowing*, formalizzato all'interno di una specifica politica aziendale (*Whistleblowing Policy*), che mette a disposizione degli *stakeholder*

strumenti di segnalazione di condotte illecite o di violazioni del Modello 231, del Codice Etico, della *Policy* Anticorruzione e, in generale, di tutta la normativa aziendale interna adottata dalla Società. Per maggiori dettagli si rimanda ai paragrafi “Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e sistema normativo aziendale” e “La lotta alla corruzione”.



Catena di fornitura

Il Gruppo Unieuro commercializza un'ampia gamma di prodotti forniti da un elevato numero di terze parti, che includono i principali produttori globali di elettrodomestici, apparecchiature informatiche e beni elettronici di consumo. La quasi totalità dei prodotti commercializzati dalla Società, così come largamente avviene nel mercato di riferimento, è prodotta in Paesi a rischio di instabilità politica, economica e sociale o potenzialmente soggetti a eventuali vincoli all'importazione. Il successo della Società dipende anche dalla sua capacità di mantenere con questi fornitori rapporti commerciali duraturi: diversamente, si potrebbero avere impatti sulla reputazione e sull'operatività aziendale, con possibili ripercussioni negative sulla sua situazione economica, patrimoniale e finanziaria.

Inoltre, data la localizzazione dei principali fornitori, i principali rischi di carattere ambientale lungo la catena di fornitura, sono i rischi legati alle tipiche attività di aziende produttive di elettrodomestici e di beni elettronici di consumo. Tra questi i principali sono l'inquinamento del suolo e dell'acqua per il non corretto smaltimento di acque e liquidi, l'inquinamento in atmosfera causato dai fumi provocati dalle lavorazioni di materiali e dai consumi di energia elettrica e combustibili, nonché il non corretto smaltimento di rifiuti (es. scarti di lavorazione ed imballaggi).

Da un punto di vista sociale e di rispetto dei diritti umani, i rischi legati alla catena di fornitura si riferiscono principalmente al mancato rispetto delle normative di riferimento e, soprattutto in alcuni paesi caratterizzati da instabilità sociale, possono riguardare rischi di violazione dei diritti umani (es. lavoro minorile, lavoro forzato e libertà di associazione e contrattazione).

Altri rischi legati all'approvvigionamento possono riferirsi a ritardi sugli arrivi della merce o alla ricezione di merce in condizioni non conformi all'ordine (in termini di quantità e qualità).

Con specifico riferimento alle importazioni dirette, i prodotti seguono un processo di qualificazione in fase di produzione e, successivamente, vengono certificati da enti terzi per poter entrare in commercio nel rispetto di tutte le normative di settore vigenti in Europa (in particolare alla Direttiva RoHs). Per maggiori dettagli si rimanda al paragrafo “Salute e sicurezza dei clienti”.

A mitigazione di tali rischi, il Gruppo ha previsto all'interno del Codice Etico una serie di principi che devono essere rispettati sia da parte dei propri dipendenti al momento della selezione dei nuovi fornitori, sia da parte dei fornitori nell'ambito dei rapporti con il Gruppo. Per maggiori informazioni si rimanda al paragrafo “Selezione e gestione dei fornitori”.

2. GOVERNANCE

2.1 Gli Organi di Governance



COMITATO DI SOSTENIBILITÀ

Istituito nel novembre 2020, alla luce della crescente importanza degli aspetti **sociali** e **ambientali** nei sistemi di corporate governance delle società quotate



4 le **donne** presenti nel Consiglio di Amministrazione



Deliberata la riduzione del **20%** dei compensi dei consiglieri per i mesi di aprile e maggio 2020 per far fronte all'emergenza sanitaria

Il sistema di governo societario adottato da Unieuro S.p.A. prevede un sistema di amministrazione, cosiddetto tradizionale, che valorizza il ruolo del Consiglio di Amministrazione quale organo esecutivo, mentre la funzione di controllo è demandata al Collegio Sindacale. Gli organi della Società sono l'Assemblea degli Azionisti, il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale, le cui attribuzioni e modalità di funzionamento sono disciplinate dalla legge, dallo Statuto e dalle deliberazioni assunte dagli organi competenti, a seconda dei casi.

Il Consiglio di Amministrazione ha istituito al proprio interno tre comitati con funzioni consultive e propositive: il *Comitato Remunerazione e Nomine*, il *Comitato Controllo e Rischi* e il *Comitato Sostenibilità*. Ad essi si aggiunge il *Comitato per le Operazioni con le Parti Correlate* a cui sono assegnati i compiti e le funzioni previsti dal Regolamento Parti Correlate Consob.

Nello specifico, la costituzione del *Comitato Sostenibilità* si inserisce nel più ampio contesto di progressiva integrazione della sostenibilità nelle strategie, nella gestione dei rischi e nelle politiche di remunerazione delle società quotate. La sempre maggiore centralità delle tematiche di Corporate Social Responsibility (CSR) nella *corporate governance* è altresì confermata dal nuovo *Codice di Corporate Governance* (precedentemente denominato Codice di Autodisciplina) approvato dal Comitato di *Corporate Governance* nel gennaio 2020, e che per Unieuro entrerà in vigore a partire dall'esercizio 2021/22. Tra gli obiettivi perseguiti dal Comitato, nell'opera di revisione complessiva del Codice, vi è infatti anche la maggiore rilevanza e centralità del "principio di sostenibilità dell'attività di impresa".

In tema di **diversità ed equilibrio tra generi**, in coerenza con:

- l'adeguamento dello Statuto Sociale alle disposizioni normative vigenti in materia di equilibrio tra i generi nella composizione degli organi di amministrazione e controllo avvenuto, in sede straordinaria, in occasione dell'Assemblea degli Azionisti del 12 giugno 2020;
- la sostanziale uniformità delle disposizioni in materia di diversità tra il precedente Codice di Autodisciplina - alle quali la Società era già allineata - ed il nuovo Codice di *Corporate Governance*;

gli Organi di amministrazione e controllo, in continuità con l'anno precedente, hanno confermato, nella loro composizione, il rispetto della normativa vigente, anche regolamentare, in materia di equilibrio tra i generi. Gli stessi Organi, allo stato attuale presentano infatti una composizione che tiene conto della combinazione di genere richiesta dalle normative vigenti, nonché una composizione

di età, esperienze, caratteristiche professionali e personali tali da rendere tali Organi adeguatamente produttivi.

Per maggiori informazioni sul sistema di *Governance* si rimanda alla Relazione sul Governo Societario e agli assetti proprietari al 28 febbraio 2021.

MISURE DI CONTENIMENTO DEGLI EFFETTI DELL'EMERGENZA SANITARIA

Con riferimento al pacchetto di misure volte al contenimento degli effetti dell'emergenza sanitaria, il 14 aprile 2020 il Consiglio di Amministrazione di Unieuro S.p.A. ha deliberato la riduzione del 20% dei compensi dei Consiglieri per i mesi di aprile e maggio 2020. Tale gesto fa seguito alla rinuncia integrale da parte dell'Amministratore Delegato alla propria retribuzione per i medesimi mesi e alla contestuale riduzione dello stipendio da parte dell'intero *Management* aziendale (del 20% per i dirigenti apicali e del 10% per gli altri dirigenti e direttori di funzione), misure già annunciate in data 30 marzo 2020.



2.1.1 Consiglio di Amministrazione

La gestione della Società è affidata ad un Consiglio di Amministrazione, ai sensi dell'art. 12 dello Statuto, composto da un numero dispari di membri non inferiore a sette e non superiore a quindici. L'Assemblea determina di volta in volta il numero dei componenti del Consiglio di Amministrazione, prima della loro nomina, ed entro il limite sopra indicato può aumentare nel corso del mandato il numero degli amministratori che terminano il proprio mandato insieme a quelli in carica. Gli amministratori restano in carica per il periodo fissato dalla deliberazione assembleare di nomina, sino a un massimo di tre esercizi e sono rieleggibili. I membri del Consiglio di Amministrazione devono possedere i requisiti di professionalità e onorabilità previsti dalla normativa, anche regolamentare, vigente ed un numero minimo, non inferiore a quello stabilito dalla normativa *pro tempore* vigente, deve essere in possesso dei requisiti di indipendenza prescritti dalle disposizioni applicabili.

Lo Statuto della Società prevede che la nomina degli amministratori abbia luogo attraverso il meccanismo del voto di lista e che il diritto di presentare le liste spetti al Consiglio di Amministrazione in carica nonché agli azionisti che, da soli o insieme ad altri, rappresentino la percentuale del capitale sociale stabilita dalla normativa vigente. L'art. 14 dello Statuto prevede inoltre che, qualora al termine della votazione non sia assicurato l'equilibrio tra i generi, secondo quanto previsto dalla normativa, verrà escluso il candidato di genere più rappresentato eletto come ultimo in ordine progressivo dalla lista risultata prima per numero di voti e tale candidato sarà sostituito dal primo candidato non eletto della stessa lista del genere meno rappresentato secondo l'ordine progressivo. Qualora il numero dei candidati eletti sulla base delle liste presentate sia inferiore a quello degli amministratori da eleggere, la restante parte verrà eletta dall'assemblea che delibera in modo da assicurare la presenza del numero minimo di amministratori indipendenti nonché l'equilibrio tra i generi richiesti dalla normativa.

In caso di mancata presentazione di liste ovvero nel caso in cui gli amministratori non siano nominati, per qualsiasi ragione, ai sensi del procedimento qui previsto, l'Assemblea delibera con le maggioranze di legge, nel rispetto delle eventuali proporzioni minime di riparto tra i generi (maschile e femminile) previste dalla legge e dai regolamenti.

Componenti del Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione, nominato il 18 giugno 2019 e integrato in data 20 febbraio a seguito delle dimissioni di tre consiglieri originari, è attualmente composto da 9 membri (5 uomini e 4 donne) e giungerà a scadenza con l'approvazione del bilancio di esercizio al 28 febbraio 2022.

Alla data della presente Dichiarazione, il Consiglio di Amministrazione risulta pertanto composto come indicato nella tabella che segue:

Membri del Consiglio di Amministrazione

Incarico	Età	Genere	Tipologia	Indipendenza	Appartenenza a gruppi di stakeholder
Presidente	72	M	Non Esecutivo	Indipendente ⁶	-
Amministratore Delegato ⁷	62	M	Esecutivo	Non indipendente	Management
Consigliere	59	M	Non Esecutivo	Indipendente	-
Consigliere	56	M	Non Esecutivo	Indipendente	Assogestioni
Consigliere	54	F	Non Esecutivo	Indipendente	-
Consigliere	63	F	Non Esecutivo	Indipendente	-
Consigliere	53	M	Non Esecutivo	Indipendente	-
Consigliere	52	F	Non Esecutivo	Indipendente	-
Consigliere	51	F	Non Esecutivo	Non indipendente	-

Membri del Consiglio di Amministrazione per fascia di età

Fascia d'età	u.m.	28/02/2021			29/02/2020			28/02/2019		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>	N°	-	-	-	-	1	1	2	-	2
<i>età superiore ai 50 anni</i>		5	4	9	5	3	8	5	-	5
Totale		5	4	9	5	4	9	7	0	7

Comitato Controllo e Rischi

Il Comitato Controllo e Rischi, nominato dal Consiglio di Amministrazione in data 26 giugno 2019 ed integrato nell'attuale composizione il 4 marzo 2020, ha il compito di assistere il Consiglio di Amministrazione con funzioni istruttorie, di natura propositiva e consultiva, nelle valutazioni e nelle decisioni relative al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, nonché quelle relative all'approvazione delle relazioni finanziarie periodiche.

Il Comitato Controllo e Rischi, alla data della presente Dichiarazione, risulta composto da 3 consiglieri (1 uomo e 2 donne con età superiore a 50 anni) non esecutivi e indipendenti.

Comitato Remunerazione e Nomine

Il Comitato per le Remunerazioni e Nomine è stato nominato dal Consiglio di Amministrazione il 26 giugno 2019 ed integrato nell'attuale composizione il 6 febbraio 2020.

Nella funzione di Comitato per le Remunerazioni, il compito è quello di assistere il Consiglio d'Amministrazione con funzioni istruttorie, di natura propositiva e consultiva, nelle valutazioni e nelle decisioni relative alla politica per la remunerazione degli amministratori e dei dirigenti con

⁶ Ai sensi del T.U.F. ma non del Codice di Autodisciplina delle società quotate (versione 2018), in quanto esponente di rilievo della Società.

⁷ CEO e Amministratore Unico di Monclick S.r.l..

responsabilità strategiche valutando periodicamente l'adeguatezza, la coerenza complessiva e la concreta applicazione della politica per la remunerazione.

In qualità di Comitato per le Nomine il compito è invece quello di assistere il Consiglio di Amministrazione con funzioni istruttorie, di natura propositiva e consultiva, nella predisposizione dei criteri per la designazione dei suoi membri e nella formulazione di pareri in merito alla dimensione e alla composizione dello stesso. Il Comitato, inoltre, formula le valutazioni sulle designazioni dei dirigenti e dei componenti degli organi e organismi della Società.

I Comitati per le Remunerazioni e per le Nomine risultano composti da 3 consiglieri (2 uomini e una donna, con età superiore a 50 anni) non esecutivi e indipendenti.

Comitato per le Operazioni con le Parti Correlate

Il Comitato per le Operazioni con le Parti Correlate, nominato dal Consiglio di Amministrazione in data 26 giugno 2019, ha principalmente il compito di formulare appositi pareri motivati sull'interesse di Unieuro al compimento di Operazioni con Parti Correlate, siano esse di maggiore o di minore rilevanza, esprimendo un giudizio in merito alla convenienza e correttezza sostanziale delle relative condizioni, previa ricezione di flussi informativi tempestivi ed adeguati.

Il Comitato per le Operazioni con le Parti Correlate è composto da 3 consiglieri (2 uomini e 1 donna con età superiore a 50 anni) non esecutivi e indipendenti.

Comitato Sostenibilità

Alla luce della già richiamata crescente importanza degli aspetti sociali e ambientali nei sistemi di *corporate governance* delle società quotate, in data 12 novembre 2020 il Consiglio di Amministrazione ha approvato la costituzione al proprio interno di un Comitato Sostenibilità. Tale organo svolge funzioni propositive e consultive nei confronti del medesimo Consiglio in materia di sostenibilità e innovazione responsabile, valutando i processi, le iniziative e le attività tese a presidiare l'impegno di Unieuro per creare valore nel lungo periodo a vantaggio di tutti i propri *stakeholder*.

Il Comitato è attualmente composto da 3 consiglieri (1 uomo e 2 donne con età superiore a 50 anni) non esecutivi e indipendenti.

2.1.2 Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale è nominato dall'Assemblea ordinaria della Società, secondo gli artt. 21 e 22 dello Statuto, attraverso un procedimento trasparente che garantisce, tra l'altro, un'informazione adeguata e tempestiva sulle caratteristiche personali e professionali dei candidati alla carica. Finché le azioni della Società sono quotate in un mercato regolamentato italiano o di altri stati membri dell'Unione Europea, il Collegio Sindacale viene eletto dall'Assemblea ordinaria sulla base di liste presentate dagli azionisti e assicurando l'equilibrio tra i generi secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Qualora l'equilibrio tra i generi non sia assicurato secondo quanto previsto dalla normativa, si provvederà alle necessarie sostituzioni secondo l'ordine progressivo con cui i candidati risultano elencati. I Sindaci restano in carica per tre esercizi e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della loro carica.

Componenti del Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale, nominato il 18 giugno 2019 ed in carica per un periodo di tre esercizi, è composto da 5 sindaci tra cui il Presidente, 2 sindaci effettivi e 2 sindaci supplenti.

Membri del Collegio Sindacale

Incarico	Età	Genere	Indipendenza	Appartenenza a gruppi di stakeholder
Presidente	40	F	Indipendente	Assogestioni
Sindaco effettivo	48	F	Indipendente	-
Sindaco effettivo	45	M	Indipendente	-
Sindaco supplente	37	M	Indipendente	-
Sindaco supplente	40	F	Indipendente	-

Membri del Collegio Sindacale per fascia di età

Fascia d'età	u.m.	28/02/2021			29/02/2020			28/02/2019		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>	N°	2	3	5	2	3	5	2	-	2
<i>età superiore ai 50 anni</i>		-	-	-	-	-	-	3	-	3
Totale		2	3	5	2	3	2	5	-	5

2.2 Compliance e Business etico**2.2.1 Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e sistema normativo aziendale**

Unieuro S.p.A. è sensibile all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e delle relative attività aziendali, a tutela della propria immagine e reputazione, delle aspettative dei propri *stakeholder* e del lavoro dei propri dipendenti.

La Società si è quindi dotata di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (nel seguito anche "Modello 231"), idoneo a prevenire comportamenti illeciti da parte dei propri amministratori, dipendenti e collaboratori sottoposti a direzione o vigilanza da parte della Società. Sebbene l'adozione del Modello 231 al tempo della sua adozione non costituisse un obbligo, bensì una scelta facoltativa rimessa a ciascun singolo ente, la Società ha deciso di adeguarsi avviando un progetto di analisi dei propri strumenti organizzativi, di gestione e di controllo, per verificare la corrispondenza dei principi comportamentali e dei presidi esistenti rispetto ai requisiti previsti dal D.Lgs. 231/2001 e, dove necessario, procedere all'integrazione del sistema in vigore. Attraverso l'adozione del Modello 231, Unieuro S.p.A. intende prevenire e contrastare la commissione di reati e diffondere una cultura d'impresa improntata alla legalità, al rispetto dei regolamenti e delle disposizioni interne.

La Società ha nominato un Organismo di Vigilanza (OdV) al quale ha affidato il compito di vigilare sulla diffusa ed efficace attuazione del Modello 231, sull'osservanza del medesimo da parte dei destinatari, nonché di proporre l'aggiornamento al fine di migliorare l'efficienza di prevenzione dei reati e degli illeciti. L'OdV di Unieuro si configura come Organismo plurisoggettivo dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo.

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo viene costantemente aggiornato al fine di recepire le nuove fattispecie di reato che, di volta in volta, vengono introdotte nel catalogo dei reati presupposto 231. L'ultimo aggiornamento eseguito risale al novembre 2020, rispetto al quale la Società si è adeguata ai nuovi reati tributari e di contrabbando.

In conformità alle previsioni in materia di *whistleblowing* (Legge n. 179 del 30 novembre 2017- "Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a

conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato"), ai destinatari del Modello 231 viene reso disponibile un sistema di segnalazione al fine di evidenziare comportamenti illegittimi, sulla base di elementi di fatti precisi e concordanti (art. 6, comma 2-bis del D.Lgs n. 231/2001). Le segnalazioni vengono raccolte tramite appositi canali (il *Portale whistleblowing*, messo a disposizione sulla *intranet* aziendale e l'indirizzo *e-mail odv@unieuro.com*) e gestite in linea rispetto quanto previsto dalla *Whistleblowing Policy* (adottata a partire dal marzo 2019 ed aggiornata al novembre 2020). L'Internal Audit Director predispose, almeno semestralmente (in occasione delle riunioni periodiche dell'OdV), una relazione riepilogativa delle segnalazioni ricevute, dell'eventuale esito delle analisi effettuate e di quelle eventualmente in corso e le trasmette all'OdV della Società.

Il Legal Director cura l'aggiornamento e l'eventuale revisione della *Policy* e si impegna affinché questa venga correttamente diffusa e applicata.

Per condividere con i propri collaboratori i valori, i principi, le regole di comportamento e comunicarli a tutti gli altri interlocutori al fine di costruire una realtà trasparente e orientata al rispetto di *standard* etici e comportamentali, Unieuro si è dotata anche di un Codice Etico in cui richiede ai propri dipendenti e collaboratori di operare nel rispetto delle leggi vigenti, dell'etica professionale e dei regolamenti interni, non giustificando in alcun modo una condotta contraria ai principi di correttezza e onestà. Il successo di Unieuro non può infatti prescindere dall'etica nella conduzione degli affari e, di conseguenza, il contesto competitivo in cui opera deve accompagnarsi indissolubilmente con la sensibilità etica, il coinvolgimento sociale e il rispetto dell'ambiente. I principi, sanciti dal Codice Etico dell'azienda, riguardano trasparenza, correttezza e onestà, imparzialità, tutela della concorrenza, prevenzione del conflitto di interessi, riservatezza e tutela della *privacy*, rispetto delle normative vigenti, sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente, controllo e trasparenza contabile, prevenzione del riciclaggio, prevenzione dei reati informatici, tutela della proprietà intellettuale e tutela del patrimonio aziendale. L'osservanza delle disposizioni del Codice Etico è considerato parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti della Società (ai sensi e per gli effetti degli artt. 2104 e 2105 c.c.) e di tutti coloro che intrattengono rapporti di natura commerciale con la Società. In conseguenza, l'eventuale violazione delle suddette disposizioni potrà costituire inadempimento delle stesse obbligazioni con ogni conseguenza di legge.

Per quanto riguarda Monclick, con riferimento al piano di integrazione con la Capogruppo, la stessa si sta adoperando per adottare lo stesso Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di Unieuro S.p.A..

2.2.2 La lotta alla corruzione

Come previsto dal Codice Etico, nessun dipendente deve direttamente o indirettamente accettare, sollecitare, offrire o pagare somme di denaro o altre utilità, anche a seguito di pressioni illecite. Unieuro non tollera alcun tipo di corruzione nei confronti di pubblici ufficiali, o qualsivoglia altra parte connessa o collegata con pubblici ufficiali, in qualsiasi forma o modo, in qualsiasi giurisdizione interessata, neanche in quelle dove tali attività siano nella pratica ammesse o non perseguite giudizialmente.

In aggiunta ai principi e alle norme di comportamento delineate all'interno del Codice Etico, il Modello 231 individua le attività cosiddette "sensibili" alla realizzazione dei reati richiamati dal D.Lgs. 231/2001, tra cui il reato di corruzione, e definisce specifici presidi di controllo a supporto dei processi strumentali ritenuti esposti al rischio potenziale di commissione di reati. Viene inoltre adottato un sistema sanzionatorio volto a garantire l'efficace attuazione del Modello 231 e delineate attività di informazione e formazione sui contenuti dello stesso. I corsi di formazione vengono generalmente erogati in aula, per quanto riguarda i soggetti apicali (Direttori ed *Area Manager*), e tramite la piattaforma *e-learning* per quanto riguarda i restanti dipendenti.

L'attività formativa in ambito anticorruzione è stata svolta unitamente alla formazione ai sensi del D.Lgs 231/2001 e in tema di *whistleblowing*, per un totale di 2.157 ore e 4.314 partecipanti⁸ (di cui 0,02% dirigenti, 0,53% quadri, 97,84% impiegati e 1,6% operai), esclusi i membri del Consiglio di Amministrazione. Il significativo aumento in termini di ore di formazione e partecipazioni, rispetto all'esercizio precedente (279 ore e 377 partecipazioni), è principalmente riconducibile alle ripianificazione delle attività formative che avevano subito dei blocchi in corrispondenza dell'emergenza Covid nell'esercizio 2019/20.

Come già richiamato sopra, grazie al sistema di *whistleblowing* implementato, Unieuro stabilisce altresì le modalità attraverso cui effettuare segnalazioni di condotte o comportamenti illeciti o illegittimi, commissivi o omissivi, che costituiscono o possono costituire una violazione, o induzione a violazione dei presidi di controllo del Gruppo.

Sulla base dei principi definiti nel Codice Etico e ad integrazione del Modello 231, Unieuro nel marzo 2019 ha definito una specifica *Policy* Anticorruzione che detta al personale una serie di regole da seguire al fine di rafforzare i presidi di controllo in materia anticorruzione. In particolare, la *Policy* stabilisce l'obbligo di aderire alle norme anticorruzione, fornendo una definizione di cosa possa essere interpretato come corruzione e stabilendo l'obbligo di segnalare le pratiche illegali in cui possa essere coinvolto attivamente o passivamente il personale. Tale *Policy* è stata successivamente aggiornata nel novembre 2020, in occasione dell'aggiornamento del Modello 231.

Indicatori di performance

Durante le attività di *Risk Assessment*, effettuate dalla Società nel corso dell'esercizio 2020/21 al fine di individuare le attività "sensibili" e i processi ritenuti esposti al rischio potenziale di commissione di reati ex D.Lgs. 231/2001, sono state mappate 34 attività sensibili di cui 25 potenzialmente a rischio di commissione del reato di corruzione (circa il 74%), considerano sia i reati nei rapporti con la PA che i reati di corruzione tra privati. Parallelamente, sono state definite le relative procedure e presidi di controllo.

Nel corso dell'esercizio 2020/21, per il Gruppo non si sono rinvenute segnalazioni che riguardassero episodi in materia di corruzione.

2.2.3 Responsabilità fiscale

Il Gruppo Unieuro, pur non avendo formalizzato una propria strategia fiscale, in attuazione dei principi generali di trasparenza, correttezza e veridicità delle informazioni, applica in modo puntuale la legislazione fiscale italiana (unico Paese in cui le Società del Gruppo hanno sede) per garantire che siano osservati lo spirito e lo scopo che la norma o l'ordinamento prevedono per la materia oggetto di interpretazione. Nei casi in cui la normativa fiscale non risulti sufficientemente chiara o univoca nel significato ad essa attribuibile, l'unità fiscale competente persegue un'interpretazione ragionevole della stessa, ispirata ai principi di legalità e avvalendosi delle consulenze di professionisti esterni.

I principi e le regole generali del Codice Etico sono rispettati anche in ambito fiscale, inoltre, a seguito dell'introduzione dei reati tributari (art. 25-*quinqüiesdecies*) all'interno delle fattispecie di reato previste dal catalogo del D.Lgs. 231/2001, è stato previsto un aggiornamento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo prevedendo una specifica Parte Speciale "O": Reati tributari.

⁸ Tale valore non rappresenta il numero effettivo di dipendenti formati nell'anno fiscale, ma il numero di volte che gli stessi hanno preso parte ai corsi formativi.

In materia di compliance 231, l'Organismo di Vigilanza della Capogruppo, nell'ambito delle proprie attività, verifica i presidi a prevenzione dei reati tributari, al fine di garantire una corretta gestione della *compliance* fiscale.

Inoltre, i processi relativi agli adempimenti fiscali, con specifico riferimento alla Capogruppo, sono oggetto dell'attività di *audit* a supporto del rilascio dell'attestazione ai sensi della Legge 262/2005 "*Disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari*", che prevede per le società quotate specifici obblighi di monitoraggio, controllo, e responsabilità in tema di redazione dei documenti contabili e delle comunicazioni di carattere finanziario diffuse al mercato.

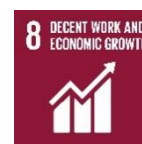
L'organizzazione della Capogruppo prevede un Tax Manager in *staff* all'Administration & Control Director il quale riporta direttamente al Chief Financial Officer. Con riferimento alla controllata Monclick le attività fiscali sono a diretto riporto del Responsabile dell'Amministrazione.

Al fine di gestire e contenere il rischio di *compliance* fiscale, mappato nell'ambito dell'attività di *Risk Assessment* condotta dalla Società, sono stati definiti opportuni presidi di controllo e i *risk owner* associati.

Il Gruppo Unieuro adotta un approccio collaborativo con le autorità fiscali e garantisce trasparenza e correttezza nei rapporti con le stesse, sia in caso di *audit* relativi alle società del Gruppo che a terzi.

3. PERFORMANCE SOCIALI

3.1 Dipendenti



DIVERSITÀ E INCLUSIONE

48% la *presenza femminile* all'interno del Gruppo

Quasi **TRIPLICATE** le ore di formazione erogate alle funzioni di supporto rispetto all'anno precedente

1359 le persone assunte, di cui:

il **45%** donne

il **64%** con un'età inferiore a 30 anni

Nasce **FUTURA**

L'ambizioso progetto di **smart working** destinato a rivoluzionare i metodi di lavoro

3.1.1 Gestione del personale

Il Gruppo Unieuro impiega 5.391 risorse, in aumento del 7% circa rispetto all'esercizio precedente.

I dipendenti si ripartiscono tra attività di *business* (commessi, cassieri, magazzinieri e direttori di negozio), pari a 4.991 addetti, e attività di *supporto* (impiegati, specialisti, coordinatori, manager, director delle funzioni di sede - Amministrazione Finanza e Controllo, Commerciale, *Omnichannel*, *Marketing*, *Property*, Ufficio Tecnico, Risorse Umane, IT, Logistica, *Service*, *Customer Care* e Vendite, *Investor Relations*), pari a 400 addetti. La maggior parte delle risorse, l'84%, è assunta con contratto a tempo indeterminato, così da garantire al Gruppo la possibilità di trattenere personale qualificato all'interno dell'azienda. Tutti i dipendenti sono coperti da accordi di contrattazione collettiva.

La gestione efficace dei dipendenti rappresenta un aspetto centrale per il successo di Unieuro. La competenza e l'impegno che ogni singolo individuo dedica all'attività aziendale sono alla base del vantaggio competitivo raggiunto dal Gruppo, al punto da considerare gli oneri per la crescita professionale e la formazione tra gli investimenti in capitale intangibile maggiormente rilevanti (si veda a questo proposito il paragrafo "Formazione del personale e sviluppo delle carriere"). La diffusione di una reale cultura condivisa è promossa dal Codice Etico, rivolto a tutti i dipendenti e approvato dal Consiglio di Amministrazione, in cui il Gruppo sancisce i principi di pari opportunità e non discriminazione, salute e sicurezza dei lavoratori, la prevenzione del rischio corruzione e del conflitto d'interessi, le corrette politiche remunerative e, infine, la centralità dell'orientamento dei dipendenti nei confronti del cliente. Tutte le politiche di gestione del personale sono inoltre definite nel massimo rispetto del CCNL applicato e della normativa del lavoro vigente.

In particolare, la Società richiede a tutte le funzioni responsabili di processi o procedure inerenti alla gestione del personale di:

- adottare criteri di selezione basati su merito e competenza;
- selezionare, assumere, formare e retribuire i dipendenti senza discriminazioni;
- rispettare le leggi e le norme sul lavoro;
- garantire l'integrità fisica e morale dei collaboratori;
- garantire il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona.

Attraverso l'indirizzo *e-mail*, gestito dall'Organismo di Vigilanza e comunicato a tutti i dipendenti, è possibile inviare segnalazioni per violazioni del Codice Etico o del Modello 231. Questo strumento consente di instaurare un dialogo diretto con i preposti e garantisce l'anonimato del segnalante.

Unieuro ha formalizzato un sistema che prevede colloqui di valutazione annuali e colloqui diretti con il personale dei negozi da parte dei direttori del punto vendita e, informalmente, degli *Area Manager*, durante i quali i collaboratori possono segnalare eventuali problematiche in un clima di dialogo aperto e confronto.

La gestione del personale passa anche attraverso il benessere e la soddisfazione dei propri dipendenti. L'11 febbraio 2021 è stato presentato agli oltre 300 dipendenti delle funzioni centrali, durante un evento digitale in diretta *streaming*, l'ambizioso progetto di *smart working* "FUTURA" e destinato a rivoluzionare i metodi di lavoro e di integrazione tra le persone, ponendole al centro di un'esperienza lavorativa innovativa, gratificante e più sostenibile. Il progetto, implementato con supporto di una società di consulenza esterna specializzata, è nato proprio dall'ascolto dei bisogni dei dipendenti tramite sondaggi, interviste e *focus group*. Grazie all'adozione di tecnologie all'avanguardia, in occasione del trasferimento nella nuova sede forlivese di Palazzo Hercolani, è stato possibile avviare una modalità di lavoro più flessibile in termini di orari e spazi. È prevista una presenza in ufficio di 45 giorni nell'arco dell'anno e ciascun dipendente può beneficiare di ampia flessibilità oraria nel corso della giornata e del diritto alla disconnessione. Puntando sulla fiducia e sulla responsabilizzazione individuale nel raggiungimento degli obiettivi, Unieuro sta evolvendo i propri uffici in luoghi di collaborazione, socialità e sostegno alla cultura aziendale, con notevoli benefici in termini di motivazione delle persone, bilanciamento tra vita privata e lavorativa e minori emissioni legate ai trasporti.

LE PERSONE UNIEURO AL CENTRO

Unieuro ha voluto dare un segnale di particolare attenzione ai propri dipendenti, con l'assegnazione di un *bonus* straordinario, una *tantum* del valore di € 500 (ad esclusione dei C-Level). Tale iniziativa, approvata all'unanimità dal Consiglio di Amministrazione di Unieuro S.p.A., ha rappresentato un gesto di concreta gratitudine nei confronti di tutti coloro che, con grande passione, hanno consentito risultati *record* in questo anno particolare.



Indicatori di performance

Dipendenti suddivisi per gruppo di età, genere e funzione

Dipendenti	u.m.	28/02/2021			29/02/2020			28/02/2019		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dipendenti impiegati in funzioni di supporto		217	183	400	196	171	367	190	157	347
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		16	28	44	15	24	39	11	22	33
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>		143	132	275	136	124	260	146	119	265
<i>età superiore ai 50 anni</i>		58	23	81	45	23	68	33	16	49
Dipendenti impiegati in attività di business	N°	2.581	2.410	4.991	2.442	2.225	4.667	2.184	2.177	4.361
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		404	310	714	351	259	610	335	242	577
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>		1.753	1.736	3.489	1.730	1.675	3.405	1.634	1.648	3.282
<i>età superiore ai 50 anni</i>		424	364	788	361	291	652	215	387	502
Totale		2.798	2.593	5.391	2.638	2.396	5.034	2.374	2.334	4.708

Numero di dipendenti per tipologia di contratto e area geografica⁹

Dipendenti	u.m.	28/02/2021			29/02/2020			28/02/2019		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Contratto a tempo determinato		453	420	873	375	304	679	372	294	666
<i>Nord</i>		297	288	585	231	195	426	240	198	438
<i>Centro</i>		90	83	173	89	53	142	115	83	198
<i>Sud e Isole</i>		66	49	115	55	56	111	17	13	30
Contratto a tempo indeterminato	N°	2.345	2.173	4.518	2.263	2.092	4.355	2.072	1.970	4.042
<i>Nord</i>		1.369	1.366	2.735	1.286	1.284	2.570	1.269	1.250	2.519
<i>Centro</i>		583	532	1.115	586	542	1.128	581	550	1.131
<i>Sud e Isole</i>		393	275	668	391	266	657	222	170	392
Totale		2.798	2.593	5.391	2.638	2.396	5.034	2.444	2.264	4.708

⁹ La suddivisione per aree geografiche è distribuita come segue:

Nord: Valle d'Aosta, Piemonte, Lombardia, Trentino-Alto-Adige, Friuli-Venezia-Giulia, Veneto, Emilia-Romagna, Liguria

Centro: Toscana, Abruzzo, Marche, Umbria, Molise, Lazio

Sud e Isole: Sardegna, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia

Dipendenti per regione

Dipendenti	u.m.	28/02/2021			29/02/2020			28/02/2019		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Valle d'Aosta		7	10	17	5	10	15	5	10	15
Lombardia		488	459	947	381	338	719	378	328	706
Piemonte		229	291	520	193	257	450	200	274	474
Trentino-Alto-Adige		25	20	45	23	20	43	21	24	45
Veneto		298	273	571	305	258	563	304	239	543
Friuli-Venezia-Giulia		61	61	122	62	61	123	69	72	141
Liguria		135	142	277	125	144	269	116	131	247
Emilia-Romagna		423	398	821	423	391	814	416	370	786
Toscana		100	116	216	95	114	209	93	116	209
Abruzzo		27	29	56	28	30	58	31	31	62
Marche	N°	118	102	220	112	101	213	122	105	227
Umbria		20	15	35	18	15	33	17	14	31
Molise		22	15	37	24	15	39	24	15	39
Lazio		386	338	724	398	320	718	409	352	761
Sardegna		64	66	130	67	66	133	66	63	129
Campania		17	12	29	18	10	28	20	7	27
Puglia		86	51	137	88	47	135	93	60	153
Basilicata		36	24	60	35	24	59	35	24	59
Calabria		9	14	23	10	14	24	11	15	26
Sicilia		247	157	404	228	161	389	14	14	28
Totale		2.798	2.593	5.391	2.638	2.396	5.034	2.444	2.264	4.708

3.1.2 Diversità, pari opportunità e rispetto dei diritti umani

Per Unieuro la diversità rappresenta un vero e proprio valore, per questo si impegna costantemente a garantirne il rispetto in tutte le fasi di selezione del personale, assicurando che non ci sia spazio per discriminazioni per motivi di razza, sesso, nazionalità, orientamento sessuale, *status* sociale, apparenza fisica, religione e orientamento politico.

L'obiettivo di Unieuro è quello di costruire una realtà trasparente e orientata al rispetto di *standard* etici e comportamentali, nella convinzione che il successo dell'impresa non possa prescindere dall'etica nella conduzione degli affari e che la competitività si debba indissolubilmente accompagnare non solo alla sensibilità etica, ma anche al coinvolgimento sociale e al rispetto dell'ambiente.

A tale scopo, sono stati formalizzati un Codice Etico ed un Regolamento Aziendale per condividere con i propri collaboratori i valori, i principi, le regole di comportamento e comunicarli a tutti gli altri interlocutori. La Società si è dotata, inoltre, di specifiche procedure di selezione che si fondano su principi di imparzialità, celerità ed economicità nella scelta delle modalità di svolgimento del processo di selezione e di pubblicazione della selezione. I processi si basano sull'adozione di criteri oggettivi e trasparenti, idonei ad accertare la rispondenza delle professionalità, delle capacità e delle attitudini dei candidati alle caratteristiche delle posizioni da ricoprire, garantendo le pari opportunità

nell'accesso all'impiego ed evitando qualsiasi tipo di discriminazione. In casi specifici, come la selezione di profili manageriali o dirigenziali, Unieuro può avvalersi di società specializzate per garantire una maggior imparzialità ed oggettività della selezione.

L'impegno di Unieuro nel rispettare la diversità e le pari opportunità non si esaurisce nella fase di selezione, ma viene ribadito in ogni fase del rapporto con i propri dipendenti, adottando criteri basati sul merito e la competenza anche nelle politiche di retribuzione. Come indicato all'interno del Codice Etico, l'integrità fisica e morale dei collaboratori è considerata un valore primario per il Gruppo, che si pone l'obiettivo di garantire per i propri collaboratori il diritto a condizioni di lavoro sempre rispettose della dignità della persona.

In linea con l'esercizio precedente, sono stati svolti dei percorsi di formazione per i responsabili, focalizzati sulla gestione del personale e sulla normativa del lavoro, finalizzati a garantire a tutti i lavoratori le medesime opportunità, in modo che ciascuno possa godere di un trattamento equo basato su criteri di merito e sul rigoroso rispetto della legge.

A conferma dell'impegno del Gruppo in tema di pari opportunità, la presenza femminile all'interno dell'azienda è del 48%. La fascia d'età che risulta composta dal maggior numero di dipendenti è quella che va dai 30 ai 50 anni (70%) sia per il personale femminile che per quello maschile. Nel corso dell'ultimo esercizio sono state inserite 1.359 risorse, di cui il 45% donne, con una prevalenza della fascia d'età inferiore ai 30 anni (64%).

Inoltre, il Gruppo ha attivato una serie di contratti di lavoro *part-time*, in prevalenza al personale femminile, al fine di promuovere l'integrazione tra famiglia e lavoro.

Indicatori di performance

Dipendenti suddivisi per gruppo di età, genere e livello

Dipendenti	u.m.	28/02/2021			29/02/2020			28/02/2019		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti		27	1	28	24	1	25	23	1	24
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>		11	1	12	15	1	16	17	1	18
<i>età superiore ai 50 anni</i>		16	-	16	9	-	9	6	-	6
Quadri		45	18	63	39	15	54	38	14	52
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>		32	13	45	29	10	39	31	11	42
<i>età superiore ai 50 anni</i>		13	5	18	10	5	15	7	3	10
Impiegati	N°	2.726	2.573	5.299	2.505	2.359	4.864	2.383	2.248	4.631
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		420	338	758	359	281	640	346	264	610
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>		1.835	1.854	3.707	1.762	1.773	3.535	1.732	1.755	3.487
<i>età superiore ai 50 anni</i>		453	381	834	384	305	689	305	229	534
Operai		-	1	1	70	21	91	-	1	1
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		-	-	-	7	2	9	-	-	-
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>		-	-	-	60	15	75	-	-	-
<i>età superiore ai 50 anni</i>		-	1	1	3	4	7	-	1	1
Totale		2.798	2.593	5.391	2.638	2.396	5.034	2.444	2.264	4.708

<i>età inferiore ai 30 anni</i>	420	338	758	366	283	649	346	264	610
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>	1.896	1.868	3.764	1.866	1.799	3.665	1.780	1.767	3.547
<i>età superiore ai 50 anni</i>	482	387	869	406	314	720	318	233	551

Dipendenti suddivisi per tipologia di impiego e genere

Dipendenti	u.m.	28/02/2021			29/02/2020			28/02/2019		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dipendenti full-time		2.126	1.193	3.319	2.036	1.141	3.177	1.897	1.103	3.000
Dipendenti part-time	N°	672	1.400	2.072	602	1.255	1.857	547	1.161	1.708
Totale		2.798	2.593	5.391	2.638	2.396	5.034	2.444	2.264	4.708

Nuovi assunti, per gruppo di età, genere e area geografica

Numero dei nuovi assunti	u.m.	28/02/2021			29/02/2020			28/02/2019		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Nord		495	406	901	363	298	661	365	316	681
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		341	272	613	229	180	409	215	178	393
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>		147	121	268	111	100	211	118	118	236
<i>età superiore ai 50 anni</i>		7	13	20	23	18	41	32	20	52
Centro		149	131	280	151	103	254	123	101	224
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		106	81	187	98	58	156	76	46	122
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>		40	50	90	50	45	95	43	54	97
<i>età superiore ai 50 anni</i>		3	-	3	3	0	3	4	1	5
Sud e Isole		97	81	178	72	70	142	31	28	59
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		38	36	74	29	26	55	13	4	17
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>		53	44	97	40	44	84	16	23	39
<i>età superiore ai 50 anni</i>		6	1	7	3	0	3	2	1	3
Totale		741	618	1.359	586	471	1.057	519	445	964
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		485	389	874	365	264	620	304	228	532
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>		240	215	455	201	189	390	177	195	372
<i>età superiore ai 50 anni</i>		16	14	30	29	18	47	38	22	60

Dipendenti che hanno lasciato la società, per gruppo di età, genere e area geografica

Dipendenti che hanno lasciato la società	u.m.	28/02/2021			29/02/2020			28/02/2019		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Nord		422	310	732	368	274	642	322	225	547
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		264	210	474	222	187	409	207	134	341
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>		145	87	232	129	79	208	100	79	179
<i>età superiore ai 50 anni</i>		13	13	26	17	8	25	15	12	27
Centro		143	109	252	166	132	298	140	118	258
<i>età inferiore ai 30 anni</i>		87	58	145	98	50	148	63	55	118
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>		53	50	103	61	78	139	71	61	132
<i>età superiore ai 50 anni</i>		3	1	4	7	4	11	6	2	8

Sud e Isole	64	62	126	63	40	103	21	41	62
<i>età inferiore ai 30 anni</i>	19	25	44	26	10	36	3	1	4
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>	39	37	76	33	30	63	18	40	58
<i>età superiore ai 50 anni</i>	6	-	6	4	-	4	-	-	-
Totale	629	481	1.110	597	446	1.043	483	384	867
<i>età inferiore ai 30 anni</i>	370	293	663	346	247	593	273	190	463
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>	237	174	411	223	187	410	189	180	369
<i>età superiore ai 50 anni</i>	22	14	36	28	12	40	21	14	35

Tasso di turnover¹⁰

Tasso di turnover	u.m.	28/02/2021			29/02/2020			28/02/2019		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Tasso di turnover in entrata	%	26,5%	23,8%	25,2%	22,2%	19,7%	21,0%	21,2%	19,7%	20,5%
Tasso di turnover in uscita		22,5%	18,2%	20,6%	22,6%	18,6%	20,7%	19,7%	17,0%	18,4%

Rapporto di genere tra lo stipendio base medio e la remunerazione media suddiviso per livello¹¹

Dipendenti per livello	u.m.	28/02/2021		29/02/2020		28/02/2019	
		Stipendio base	Remunerazione	Stipendio base	Remunerazione	Stipendio base	Remunerazione
Dirigenti	%	53%	39%	52%	39%	50%	39%
Quadri		110%	108%	107%	111%	113%	112%
Impiegati		121%	122%	120%	121%	126%	128%
Operai		-	-	112%	108%	-	-

Il tasso di *turnover* in entrata segnala una variazione in aumento rispetto all'esercizio 2019/20 passando dal 21% al 26,5%. Nello specifico, il tasso di *turnover* in entrata ripartito per area geografica risulta essere pari al 27% per il nord, 22% per il centro e 23% per sud e isole; con riferimento alla ripartizione per fasce d'età risulta essere pari al 115% per la categoria di età inferiore ai 30 anni, 12% per la categoria di età compresa tra i 30 e i 50 anni e 3% per la categoria di età superiore ai 50 anni.

Il tasso di *turnover* in uscita risulta in linea rispetto all'esercizio 2019/20. Nello specifico, il tasso di *turnover* in uscita ripartito per area geografica risulta essere pari al 22% per il nord, 20% per il centro e 16% per sud e isole; con riferimento alla ripartizione per fasce d'età risulta essere pari a 87% per la categoria di età inferiore ai 30 anni, 11% per la categoria di età compresa tra i 30 e i 50 anni e 4% per la categoria di età superiore ai 50 anni.

Gli indicatori riferiti alle retribuzioni del personale vanno letti congiuntamente alla composizione della popolazione aziendale, alla forte incidenza dei contratti *part-time* sul totale dei dipendenti donna (circa il 54%) e alla limitata presenza femminile nella popolazione manageriale (dirigenti e quadri). Nello specifico, la tabella "Rapporto di genere tra lo stipendio base medio e la remunerazione media suddiviso per livello" evidenzia per le categorie impiegati e quadri, un valore più alto per il genere maschile, sia per quanto riguarda lo stipendio base che la remunerazione. Per la categoria impiegati, la differenza nella retribuzione media tra uomini e donne è pari al 21% per il salario base e al 22%

¹⁰ Il dato è calcolato come il rapporto tra il totale delle entrate/uscite ed il totale dei dipendenti nell'esercizio di riferimento.

¹¹ Il dato è calcolato come rapporto tra lo stipendio base medio degli uomini su quello delle donne e tra la remunerazione media degli uomini su quella delle donne. Per gli esercizi 2020/21 e 2018/19 non viene riportato il valore per il livello "Operai" in quanto formato da una sola risorsa.

per la remunerazione. Tale divario è principalmente riconducibile all'effetto *part-time* e all'inquadramento organizzativo, in quanto i direttori e i caposettori sono prevalentemente uomini e solo i primi percepiscono un MBO (che vanno a comporre la retribuzione). Per i quadri la differenza nella retribuzione media tra uomini e donne è pari al 10% per quanto riguarda il salario base e all'8% per quanto riguarda la remunerazione. Tale divario è principalmente riconducibile ad una presenza femminile pari al 29% della categoria, alla presenza di un'unica donna quadro che lavora *part-time* e alla presenza di 17 *Area Manager*, uomini, che per natura stessa del ruolo percepiscono un significativo premio di risultato legato alla *performance* commerciale della rete che sovrintendono. Per la categoria dirigenti, il rapporto di genere relativo alla retribuzione non risulta essere significativo, in quanto oltre il 96% della categoria è rappresentato da uomini e l'unica donna è una dirigente apicale che percepisce un salario base e una remunerazione significativamente superiori alla media.

3.1.3 Formazione del personale e sviluppo delle carriere

L'attività di formazione rappresenta lo strumento sul quale Unieuro fonda la propria competitività e professionalità, diventato negli anni una leva strategica indispensabile per sviluppare il potenziale delle risorse, creare un'identità e una cultura aziendale omogenea, accompagnare i percorsi di sviluppo professionale e supportare i cambiamenti aziendali. Ogni anno, Unieuro dedica importanti risorse alla crescita professionale dei dipendenti attraverso lezioni in aula, *webinar*, conferenze, *tutoring*, simulazioni, *training on the job*, corsi in modalità *e-learning* e *staff training*. Unieuro S.p.A. si è inoltre dotata di un'Academy per allievi Direttori.

La Società si propone, attraverso la formazione, di porre i propri dipendenti nella condizione di svolgere al meglio il proprio lavoro, rafforzare e sviluppare le competenze e le *skill* professionali, creare un'identità e una cultura aziendale omogenea, nonché accompagnare i percorsi di sviluppo professionale e supportare i cambiamenti.

Oltre ai corsi di formazione previsti o suggeriti per obblighi di legge (Salute e Sicurezza, Modello 231, *Privacy*), il Gruppo offre percorsi di formazione manageriale e professionale, sia per il personale dei negozi, sia per quello di sede. L'inserimento dei dipendenti in azienda e la loro crescita professionale sono supportati tramite azioni formative mirate, attivando percorsi di inserimento per neo assunti, programmi per sostenere l'aggiornamento continuo sulle novità di prodotto delle diverse categorie merceologiche (*staff training*) e per migliorare l'accoglienza del cliente. Tra gli strumenti formativi messi a disposizione vi è il portale dedicato alla formazione, modulo Risorse Umane – Formazione in Zucchetti, tramite il quale è possibile iscriversi ai corsi, tracciare tutte le iniziative formative/informative e raccogliere questionari di gradimento sulle iniziative svolte. Sul portale Zucchetti sono inoltre disponibili e consultabili da tutti i dipendenti i protocolli e le procedure emanate durante l'emergenza sanitaria.

A completamento dell'offerta formativa, fin dal 2009 è attiva un'Academy aziendale per i nuovi direttori di punto vendita e per gli imprenditori affiliati. I partecipanti, individuati attraverso un processo di candidatura interna, *assessment center* e colloqui individuali, partecipano ad un percorso di formazione *on the job* ed in aula della durata complessiva di 6 mesi.

Nel corso dell'esercizio 2020/21 sono state erogate 10.515 ore di formazione a 7.396¹² dipendenti, registrando una diminuzione dell'81% circa rispetto all'esercizio precedente. Tale variazione è principalmente riconducibile alla ciclicità degli obblighi formativi e al periodo pandemico. All'inverso, considerando le sole funzioni di supporto, le ore di formazione erogate sono aumentate rispetto

¹² Tale valore non rappresenta il numero effettivo di dipendenti formati nell'anno fiscale, ma il numero di volte che gli stessi hanno preso parte ai corsi formativi.

all'esercizio precedente, ciò è imputabile al corso di formazione sullo *smart working* che ha fatto registrare circa 300 persone in più momenti.

Indicatori di performance

Ore di formazione erogate

Ore di formazione per genere e funzione	u.m.	28/02/2021			29/02/2020			28/02/2019		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dipendenti impiegati in funzioni di supporto		1.963	2.299	4.282	934	196	1.130	269	75	344
Dipendenti impiegati in funzioni di <i>business</i>	Ore	3.835	2.399	6.233	34.637	18.296	52.932	23.915	10.574	34.489
Totale		5.818	4.698	10.515	35.571	18.491	54.062	24.184	10.649	34.833

Numero di partecipazioni alle attività di formazione, da parte dei dipendenti, suddivise per genere e funzione

Partecipazione alle attività formative	u.m.	28/02/2021			29/02/2020			28/02/2019		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dipendenti impiegati in funzioni di supporto		1.050	1.173	2.233	169	59	228	71	18	89
Dipendenti impiegati in funzioni di <i>business</i>	N.	2.752	2.421	5.173	7.889	5.956	13.845	2.998	1.330	4.328
Totale		3.802	3.594	7.396	8.058	6.015	14.073	3.069	1.348	4.417

Ore di formazione per tipologia

Ore di formazione per tipologia	u.m.	28/02/2021	29/02/2020	28/02/2019
Prodotti		554	28.036	15.625
Commerciale		304	3.380	-
Sviluppo Manageriale		-	768	140
Marketing		-	-	-
Inserimento neo assunti in azienda		-	-	224
Sicurezza (ex. D.Lgs. 81/2008) ¹³		1.314	7.791	11.588
Accademy Allievi Direttori		-	3.297	4.484
Apprendistato	Ore	1.396	5.148	2.335
Obblighi di legge		523	326	309
Formazione ex D.Lgs 231/2001		2.157	279	-
Linguistica		199	268	-
Privacy		497	4.770	128
Informatica ¹⁴		2.842	-	-
Smart working ¹⁴		730	-	-
Totale		10.515	54.062	34.833

¹³ A partire da marzo 2018, la formazione relativa agli obblighi normativi in materia di salute e sicurezza sul lavoro (ex. D.Lgs 81/2008) viene gestita direttamente dall'Ufficio Safety di Unieuro, risultando pertanto esternalizzata dall'Ufficio HR.

¹⁴ Nuove categorie formative erogate nell'esercizio 2020/21.

Ore di formazione medie suddivise per genere, livello e funzione¹⁵

Ore medie di formazione per genere e categoria di dipendenti	u.m.	28/02/2021			29/02/2020			28/02/2019		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Impiegati in funzioni di supporto		9,14	12,56	10,71	4,77	1,14	3,08	1,42	0,48	0,99
Impiegati in funzioni di <i>business</i>		1,49	1,00	1,25	14,18	8,22	11,34	10,94	4,86	7,90
Dirigenti	Ore/ N	15,22	1,50	14,73	11,44	2,00	11,06	2,17	-	2,08
Quadri		6,79	14,17	8,90	19,89	8,38	16,69	5,32	3,14	4,73
Impiegati		1,84	1,72	1,78	13,34	7,66	10,59	10,04	4,72	7,46
Totale		2,08	1,81	1,95	13,48	7,72	10,74	9,89	4,70	7,40

3.1.4 Valutazione delle performance

Il sistema di valutazione delle *performance* individuali adottato da Unieuro prende in esame i comportamenti organizzativi e professionali posti in essere dal singolo dipendente alla luce del ruolo ricoperto in azienda, con l'obiettivo di:

- indirizzarne le prestazioni e lo sviluppo verso gli obiettivi aziendali e i comportamenti professionali verso la cultura organizzativa aziendale;
- evidenziarne le necessità di formazione e svilupparne le potenzialità;
- rafforzare i punti di forza e intervenire sulle aree di miglioramento;
- sviluppare il senso di appartenenza e di identificazione nella *mission* aziendale;
- costruire una cultura organizzativa basata sui risultati e sul merito;
- raccogliere i suoi *feedback*.

I cicli valutativi sono gestiti da uno specifico portale, che ne monitora tutte le fasi ed è accessibile in qualsiasi momento da tutti i dipendenti. I colloqui di valutazione delle *performance* sono individuali e coinvolgono il collaboratore con il proprio responsabile, a cui possono aggiungersi la funzione Risorse Umane e/o il Responsabile della valutazione. Il processo di valutazione è attualmente esteso a tutti i ruoli organizzativi, arrivando a coprire, nell'esercizio 2020/21, 4.148 persone corrispondenti all'83% della popolazione aziendale (l'84% degli uomini sul totale uomini e l'82% delle donne sul totale donne).

Indicatori di performance
Valutazione delle performance¹⁶

Categorie professionali	u.m.	28/02/2021			29/02/2020		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti		92	100	92	88	100	88
Quadri		100	100	100	47	79	56
Impiegati	%	84	82	83	85	86	86
Operai		91	87	90	87	74	84
Totale		84	82	83	85	86	85

¹⁵ Il dato è calcolato come rapporto tra le ore di formazione erogate e il numero totale dei dipendenti del Gruppo suddivisi per genere, livello e funzione.

¹⁶ Il dato inserito al 28/02/2021 è relativo ai colloqui di valutazione delle *performance* per il periodo 01/03/2019 - 29/02/2020. Per il periodo 01/03/2020 - 28/02/2021 la Società si propone di perseguire gli stessi obiettivi dell'anno precedente, ma sarà possibile consuntivare il dato quantitativo e qualitativo non prima del mese di ottobre 2021 (termine dei cicli valutativi aziendali). Tale nota risulta essere in linea con quanto riportato nelle precedenti DNF.

3.1.5 Benessere, salute e sicurezza

Per Unieuro la salute e la sicurezza sul lavoro rappresentano valori irrinunciabili per poter sviluppare in modo sostenibile, efficace e duraturo la propria organizzazione aziendale. In particolare, il Gruppo si impegna ad assicurare condizioni di lavoro che garantiscano il rispetto dell'integrità fisica e morale dei lavoratori, prestando particolare attenzione ai rischi connessi allo svolgimento delle attività sui luoghi di lavoro e derivanti dall'ambiente esterno.

Le politiche volte alla mitigazione dei rischi sono state strutturate e formalizzate sulla base dei modelli di gestione interni utilizzati dalla Società, ovvero il Modello 231 e i relativi protocolli di verifica, in osservanza del D.Lgs. 81/2008.

La Società, ispirandosi alle fasi di un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza del Lavoro, ha definito infatti un proprio sistema aziendale di controllo idoneo all'adempimento di tutti gli obblighi giuridici relativi alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, al fine di garantire i migliori *standard* di sicurezza alle proprie persone, ridurre o eliminare eventuali infortuni e malattie derivanti dalle attività lavorative, nonché migliorare la gestione dei rischi.

LA GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

Il sistema aziendale di controllo per la gestione della salute e della sicurezza, in conformità al D.Lgs. 81/2008, prevede:



- un organigramma di ruoli e responsabilità;
- la realizzazione e la formalizzazione di Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), all'interno del quale sono identificati e valutati i rischi afferenti alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro¹⁷. Durante l'emergenza da Covid-19, è stata redatta un'appendice al DVR dedicata al rischio pandemia, con lo scopo di tracciare le azioni messe in campo, al fine del contrasto e contenimento della diffusione del *virus* Covid-19 negli ambienti di lavoro;
- l'applicazione di protocolli di controllo ivi incluse la dotazione di sistemi di sicurezza infrastrutturali ed individuali;
- la realizzazione e diffusione di procedure relative alla sicurezza (presenti all'interno del portale Zucchetti);
- l'erogazione di specifiche attività di formazione (effettuata da una società esterna certificata e contattata direttamente dal RSPP);
- attività di sorveglianza sanitaria (organizzata direttamente dal RSPP);
- attività di monitoraggio (svolta operativamente da diversi soggetti aziendali: RSPP, Area *Manager*, Direttori, etc.).

Rispetto alle funzioni dei servizi di medicina del lavoro, come previsto dalla normativa vigente in materia, la definizione del protocollo sanitario spetta al Medico Competente (MC). Il monitoraggio della situazione sanitaria aziendale è garantito dall'invio, da parte di tale figura, dei dati aggregati sanitari e dell'informativa circa il rischio dei lavoratori sottoposti a sorveglianza sanitaria. La trasmissione avviene mediante l'Allegato 3B (come definito dall'Art. 40, comma 1 del D.Lgs. 81/2008) agli enti competenti. Per ogni sopralluogo effettuato, il Medico Competente produce un verbale sulle base delle rilevazioni. Ai sopralluoghi partecipano anche il RSPP e uno o più Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS).

¹⁷ Come previsto dal D.Lgs. 81/2008 (Testo Unico sulla Sicurezza sul Lavoro), il DVR viene elaborato dal Datore di Lavoro (DL), in collaborazione con il Responsabile Sicurezza Prevenzione e Protezione (RSPP), verificato dal Medico Competente (MC) e portato a conoscenza dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), al fine di evidenziare la gravità e la probabilità di accadimento degli eventi rischiosi specifici per ogni singolo ruolo e attività svolta dai dipendenti.

Al fine di adempiere correttamente ai dettami del D.Lgs. 81/2008, la Società ha anche il compito di diffondere all'interno dell'azienda stessa la cultura della sicurezza attraverso opportune azioni informative e formative nei confronti di tutto il personale ai diversi livelli dell'organizzazione.

Nel corso dell'anno sono state pertanto svolte tutte le attività formative previste dalla normativa vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro per un totale di 1.314 ore di formazione erogate a 137 dipendenti¹⁸, di cui il 54% uomini ed il 46% donne (appartenenti per il 98% alla categoria "impiegati" e per il 2% alla categoria "operai").

Relativamente a Monclick si precisa che le attività formative previste dall'art. 37 del D.Lgs 81/08 sono state svolte in modalità *e-learning*, come previsto dall' Accordo Stato Regioni, mentre quelle previste per la squadra emergenze (antincendio e promo soccorso) sono state svolte in presenza.

Al fine di promuovere la salute delle proprie persone, in aggiunta alle attività di formazione, la Società fornisce al proprio personale dipendente dispositivi di protezione personale (DPI), volti anch'essi alla mitigazione del rischio di infortuni e incidenti sui luoghi di lavoro, con principale riferimento alle attività svolte presso i punti vendita. Sono inoltre previste, per tutti i dipendenti, le coperture assicurative aziendali per infortuni sul lavoro e per prestazioni sanitarie (es. accesso a Fondo Est per gli impiegati, Quas per i quadri e Fasdac per i Dirigenti). Come segnale di attenzione alla tutela delle proprie persone, in questo periodo di emergenza, è stata altresì attivata una specifica copertura assicurativa in caso di contagio da Coronavirus, che prevede un'indennità sia in caso di ricovero, che di convalescenza, nonché un pacchetto di assistenza post-degenza per gestire il recupero della salute congiuntamente a tutti gli aspetti pratici della personale quotidianità. Altra concreta iniziativa da menzionare è rappresentata dalla decisione presa dal Gruppo di rimborsare il costo del vaccino antinfluenzale a tutti i dipendenti che ne hanno fatto ricorso.

MISURE DI CONTENIMENTO E CONTRASTO ALLA DIFFUSIONE DEL COVID-19

Al fine di contenere la diffusione del virus Covid-19 negli ambienti lavorativi, la Società si è inoltre dotata di specifici presidi di controllo, riportati in maniera dettagliata all'interno di procedure operative formalizzate dal RSPP, condivise in video conferenza con i Direct Channel Director e il Chief Operating Officer, nonché diffuse a tutta l'organizzazione. Tra le principali misure adottate si segnalano: distribuzione al proprio personale di DPI (mascherine chirurgiche e monouso); accessi ai siti - Sede e negozi - contingentati e previa misurazione della temperatura; adozione di segnaletica specifica a pavimento e mediante cartelli informativi per la clientela sia all'esterno del punto vendita, che nelle zone di maggiore afflusso; trasmissione su Radio Unieuro di uno specifico messaggio per ricordare le misure di prevenzione; pulizia e sanificazione dell'azienda; turnazione, *smart working* e rimodulazione dei livelli produttivi.



Le procedure sono state redatte per tutti i dipendenti e lavoratori non dipendenti: per la sede di Forlì e i negozi, per il Polo Logistico di Piacenza, per i fornitori e le società esterne i cui lavoratori accedono e stazionano nei luoghi di lavoro della Società. Inoltre, sono state introdotte specifiche *policy* per i Direct Channel Director, gli Area Manager, l'Indirect Channel Director, gli Area Manager Franchising e per l'Order Planning Director, in quanto lo svolgimento della loro mansione prevede la necessità di effettuare visite e sopralluoghi presso i punti vendita, sia all'interno che all'esterno della Regione di residenza/domicilio, e per i cantieristi dell'Ufficio Tecnico e Servizi, in quanto lo svolgimento della mansione prevede la necessità di effettuare la supervisione dei cantieri sia all'interno che all'esterno della regione di residenza/domicilio. La Società, inoltre, sta completando la redazione del manuale della sicurezza per i Direttori.

Anche Monclick si è fin da subito dotata di specifici presidi di controllo volti a contrastare la diffusione del virus negli ambienti di lavoro (es. turnazione, accessi contingentati, misurazione

¹⁸ Tale valore non rappresenta il numero effettivo di dipendenti formati nell'anno fiscale, ma il numero di volte che gli stessi hanno preso parte ai corsi formativi.

della temperatura, diffusione di postazioni di gel sanificante, distanziamento sociale, accessi vietati a personale non dipendente e fornitori, sistemi di sanificazione etc.) ed ha fin da subito adottato una politica di “*Home Working*”, dotando i propri dipendenti dei dispositivi e delle utilità aziendali necessari al fine di ridurre il più possibile il transito presso i luoghi di lavoro.

Al fine di promuovere idonei flussi informativi in materia di salute e sicurezza, nel 2006 Unieuro S.p.A. ha attivato un apposito portale “Help Desk”, accessibile da tutti i punti vendita e gestito centralmente dalla funzione Ufficio Tecnico e Servizi, che ha lo scopo di raccogliere le richieste dei punti vendita in merito ad interventi manutentivi, a seguito di guasti o anomalie su impianti e luoghi di lavoro. Inoltre, eventuali violazioni o problematiche in tema di salute e sicurezza possono essere segnalate mediante il sistema di *whistleblowing* e/o comunicate al RSPP o RLS.

L’impegno del Gruppo ad assicurare livelli ottimali di gestione della salute e sicurezza dei propri dipendenti è testimoniato anche dal numero di infortuni registrati¹⁹, che si è ridotto di circa il 40% rispetto all’esercizio precedente (tale variazione potrebbe essere, in parte, riconducibile all’aumento dei giorni di chiusura imposti dai *lockdown* e al maggior ricorso allo *smart working*). Al contempo, gli indici infortunistici dimostrano la bassa entità degli episodi verificatisi nel periodo.

Seppur non sotto il diretto controllo di Unieuro, si segnala che nel corso dell’esercizio non sono stati registrati infortuni sul lavoro da parte di collaboratori esterni (dipendenti delle cooperative che operano all’interno del centro logistico di Piacenza).

Per ultimo si segnala che non sono stati registrati casi di malattie professionali, per i dipendenti del Gruppo e collaboratori esterni, relativamente all’esercizio 2020/21.

Indicatori di performance

Infortuni dei dipendenti per tipologia e genere

Dipendenti	u.m.	28/02/2021			29/02/2020			28/02/2019		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Infortuni sul lavoro registrabili²⁰		44	22	66	66	44	110	56	58	114
<i>di cui in itinere²¹</i>		11	12	23	24	14	38	13	18	31
Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)		-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>di cui in itinere²¹</i>	N°	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Decessi derivanti da infortuni sul lavoro		-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>di cui in itinere²¹</i>		-	-	-	-	-	-	-	-	-
Malattie professionali registrabili		-	-	-	-	-	-	-	-	-
Decessi derivanti da malattie professionali registrabili		-	-	-	-	-	-	-	-	-

¹⁹ Gli infortuni sono principalmente legati alla movimentazione manuale carichi: dolori muscolari, urti, lievi traumi arti inferiori e superiori.

²⁰ Per quanto riguarda la controllata Monclick S.r.l., nel corso degli ultimi due esercizi, non si sono registrati né infortuni sul lavoro né malattie professionali.

²¹ In linea con le richieste del GRI 403-9, tale voce comprende gli infortuni in itinere solo quando il trasporto è stato organizzato dall’organizzazione.

Tassi di infortunio dei dipendenti

Indici infortunistici ²²	28/02/2021			29/02/2020			28/02/2019		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Tasso di ore di lavoro perse	2,00	0,95	1,55	1,67	1,75	1,70	1,96	2,67	2,26
Tasso di assenteismo	3,29	1,18	4,46	2,86	2,27	5,13	3,13	3,22	6,35
Tasso di malattie professionali	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	10,70	7,07	9,13	15,36	13,58	14,59	13,98	19,19	16,22
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tasso di decessi derivanti da infortunio sul lavoro	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Infortuni dei collaboratori esterni per tipologia e genere e indici infortunistici

Collaboratori esterni	u.m.	28/02/2021	29/02/2020	28/02/2019
Infortuni sul lavoro registrabili		-	9	17
<i>di cui in itinere</i>		-	2	3
Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)		-	-	-
<i>di cui in itinere</i>		-	-	-
Decessi derivanti da infortuni sul lavoro	N°	-	-	-
<i>di cui in itinere</i>		-	-	-
Malattie professionali registrabili		-	-	-
Decessi derivanti da malattie professionali registrabili		-	-	-

Indici infortunistici dei collaboratori esterni

Indici infortunistici ²²	28/02/2021	29/02/2020	28/02/2019
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	-	14,00	31,00
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	-	-	-
Tasso di decessi derivanti da infortunio sul lavoro	-	-	-

3.1.6 Relazione con i sindacati

Operando in un settore ad alta intensità di lavoro, nel quale la qualità del rapporto tra il personale di vendita e la clientela è elemento fondante del vantaggio competitivo, la corretta gestione delle relazioni sindacali rappresenta una tematica di rilievo per Unieuro, al fine di garantire un positivo e costruttivo confronto con le rappresentanze dei lavoratori. Nel corso degli anni, Unieuro ha sempre praticato una politica di confronto e dialogo diretto e trasparente con le organizzazioni sindacali, sia nazionali che territoriali, sottoscrivendo accordi di secondo livello o contratti di solidarietà, confrontandosi e presentando i risultati aziendali o del singolo punto vendita e i dati relativi al personale.

²² Gli indici infortunistici tengono conto degli infortuni sul lavoro e degli infortuni in itinere e sono così calcolati:

Tasso di ore di lavoro perse: (numero totale di ore perse da infortuni / totale ore lavorate) *1.000

Tasso di assenteismo: (numero di giorni di assenza per infortuni / giorni lavorativi nel periodo)

Tasso di malattie professionali (ODR): (numero totale di casi di malattie professionali / totale ore lavorate) *200.000

Tasso di infortuni sul lavoro registrabili: (numero totale di infortuni registrabili / totale ore lavorate) *1.000.000

Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze: (numero totale di infortuni registrabili con gravi conseguenze / totale ore lavorate) *1.000.000

Tasso di decessi derivanti da infortunio sul lavoro: (numero totale di decessi derivanti da infortunio / totale ore lavorate) *1.000.000

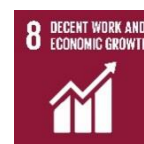
Nel corso dell'esercizio 2020/21 sono stati svolti specifici incontri con le organizzazioni sindacali nazionali e territoriali. Tra i principali temi di discussione e condivisione vi sono stati: l'oggetto dei precedenti accordi, i risultati aziendali, i dati relativi al personale, ma anche l'andamento del singolo punto vendita o delle specifiche attinenti alle realtà locali di riferimento. Il 27 Marzo 2020, in risposta alla crisi sanitaria Covid-19, sono stati sottoscritti con le organizzazioni sindacali degli "accordi CIGD" (Cassa Integrazione Guadagni in Deroga) per le Società Unieuro S.p.A. e Carini Retail Sr.l.. Inoltre, in data 9 Aprile 2020 è stato stipulato un Addendum relativo all'accordo CIGD per Unieuro S.p.A..

Come previsto dalle normative vigenti e in linea con il CCNL di riferimento, in caso di modifiche organizzative, ad esempio nel caso di trasferimento dei lavoratori con responsabilità di direzione esecutiva che determini il cambio di residenza, Unieuro concorda con i propri collaboratori le tempistiche di preavviso e, qualora non vi sia accordo tra le parti, rispetta quanto previsto dall'art. 170 del CCNL che garantisce un preavviso per iscritto di 45 giorni ovvero di 70 giorni per coloro che abbiano familiari a carico.

Indicatori di performance

Dipendenti coperti da contratti collettivi di contrattazione

Dipendenti	28/02/2021	29/02/2020	28/02/2019
Numero dipendenti coperti da contratti collettivi di contrattazione	5.391	5.034	4.708
Totale dipendenti	5.391	5.034	4.708
Tasso di copertura	100%	100%	100%



3.2 Clienti

Avviato un importante progetto volto a **ripensare la customer experience** dei clienti in prospettiva **omnicana**le, per **supportare il drive-to-store** sfruttando le opportunità di ingaggio generate dal canale **e-commerce**



Nascono **aTuperTU** e **filaVIA** i nuovi servizi pensati per gestire i flussi di clientela in negozio

Ricevuto il premio «**Insegna dell'anno 2020/21**» per la categoria **Elettrodomestici & Elettronica**



In uno scenario *retail* in continua evoluzione e reso ancora più complesso dall'emergenza sanitaria, la costruzione di una relazione duratura con i clienti è strettamente correlata non solo alla vastità dell'offerta e all'accessibilità dei prodotti, ma anche alla capacità di instaurare un rapporto di fiducia e di offrire un servizio di qualità, vicino al cliente. L'approccio di Unieuro è pertanto incentrato sulla soddisfazione e sulla tutela dei propri clienti, con particolare attenzione a quelle richieste capaci al contempo di migliorare la *brand reputation* e di favorire un reale aumento della qualità del servizio prestato.

Come previsto anche dal Codice Etico, la Società opera con l'obiettivo di assicurare che tutti i rapporti con i clienti siano improntati alla piena trasparenza, correttezza e professionalità ed al

rispetto della legge, con particolare riferimento alle disposizioni in tema di antiriciclaggio, antiusura e trasparenza. Grazie a questi principi cardine del proprio modello di *business*, Unieuro è in grado di gestire adeguatamente le esigenze e le aspettative dei propri clienti, rispondendo prontamente ad eventuali segnalazioni o reclami, offrendo sempre un servizio trasparente e di qualità.

Il modello di servizio di Unieuro è pensato e sviluppato alla luce della *vision* strategica del Gruppo, che prevede oltre alla continua crescita profittevole del *business* anche la valorizzazione della centralità del cliente e le opportunità dell'omnicanalità, ciascuno declinato in tutti i punti di contatto attraverso i quali la Società si relaziona ogni giorno con i propri clienti finali.

In particolare, la “vicinanza al cliente” ha una valenza duplice, dei bisogni dei clienti e di prossimità. Quest'ultima, a sua volta, si realizza sia sul piano fisico, grazie alla capillarità della rete di negozi, oramai oltre 500, sia grazie all'integrazione della piattaforma unieuro.it nell'ecosistema digitale, combinando le funzioni offerte dai motori di ricerca e sfruttando l'interazione con i principali *social network*, da casa, via *mobile* ed in prossimità del negozio stesso. Da un punto di vista omnicanale, prossimità si traduce anche nel progetto “*click and collect*”, il sistema di ritiro presso i punti di vendita fisici dei prodotti acquistati dalla clientela sul canale *online*. Unieuro è infatti una delle prime società in Italia ad aver intuito la potenzialità di utilizzare gli oltre 410 punti di ritiro, selezionati tra i propri punti vendita, per gli ordini veicolati via *web*, avvicinandosi così ulteriormente ai propri clienti desiderosi di tagliare tempi di attesa e costi aggiuntivi di consegna, nonché di utilizzare metodi di pagamento alternativi alla moneta elettronica.

In risposta alla crisi pandemica, Unieuro S.p.A. ha avviato un importante progetto volto a ripensare la *customer experience* dei clienti in prospettiva omnicanale, per supportare il *drive-to-store* sfruttando le opportunità di ingaggio generate dal canale *e-commerce*. Cogliendo quindi con tempestività le opportunità che la “nuova normalità” sta abilitando, in termini di abitudini di acquisto, canali di vendita e processi *in-store*, la Società ha varato una *roadmap* progettuale che porterà al rilascio di nuovi servizi digitali di stampo omnicanale. I primi due servizi, gratuiti e già attivi in tutti i punti vendita da giugno 2020, sono stati pensati per razionalizzare i flussi di clientela in negozio, in un momento storico in cui il distanziamento sociale continua ad essere fondamentale:

- **aTUpperTU** offre la possibilità di prenotare, tramite sito e app, un appuntamento dedicato con un addetto per una consulenza personalizzata;
- **filaVIA** invece, attivabile sia tramite sito e app che davanti al punto vendita tramite apposito QR Code, consente di prenotare il primo orario di ingresso disponibile, evitando attese e assembramenti.

In parallelo, è nata la figura dello *steward*, appositamente formato per gestire con metodo e cortesia l'accesso al negozio e il traffico al suo interno, così da garantire la totale conformità alle misure di sicurezza alla luce dei limiti di capienza di ciascun reparto e, in generale, del punto vendita.

A supporto di tali iniziative, è stata lanciata la nuova campagna di comunicazione “Vediamoci come più ti piace” con cui, per la prima volta, Unieuro concentra il proprio messaggio sul tema del servizio al cliente.

Nel proseguire la propria strategia di adeguamento della *customer experience*, a luglio 2020 la Società ha presentato il nuovo servizio digitale “AUTOritiro” mediante il quale i clienti possono ritirare gli acquisti effettuati *online* presso il punto vendita più vicino, senza bisogno di scendere dal proprio veicolo. Una volta selezionato sul sito il prodotto desiderato e finalizzato l'acquisto, occorre scegliere il negozio dove recarsi e segnalare la propria presenza direttamente dall'area di ritiro merci, dove un addetto Unieuro caricherà tutto nel bagagliaio dell'auto. Anche “AUTOritiro” è stato affiancato da una campagna di comunicazione dedicata.

IL PREMIO “INSEGNA DELL’ANNO”

La capacità di Unieuro S.p.A. di mantenere l'eccellenza nel servizio alla clientela, anche nel difficile contesto causato dall'emergenza sanitaria, è testimoniata anche dal prestigioso riconoscimento “Insegna dell'anno 2020/21” - per la categoria Elettrodomestici & Elettronica - ricevuto il 25 novembre scorso. Per il secondo anno consecutivo la Società è risultata essere la più votata tra centinaia di insegne *retail*.



3.2.1 Qualità dei servizi e centralità del cliente

La soddisfazione del cliente non può infatti prescindere dall'attività di gestione e sviluppo della *Customer Satisfaction* che il Gruppo monitora grazie a specifici indicatori²³, tra cui: tasso di abbandono, numero di *ticket*²⁴ in ingresso e tempo di gestione/risoluzione dei *ticket* in entrata.

Tramite il *Customer Care*, appartenente alla funzione *Customer Relationship Management* (CRM), il Gruppo effettua costantemente attività di monitoraggio anche al fine di evitare possibili disservizi relativi alla consegna dei prodotti a domicilio e alle tempistiche di consegna, soprattutto nei periodi di picco delle vendite. Grazie alle informazioni raccolte, Unieuro ha sviluppato un piano di azioni correttive che si è concretizzato in un progetto di gestione degli ordini per ottimizzare le scorte di magazzino e rispondere alle richieste dei clienti in maniera rapida ed efficace.

Inoltre, il *Customer Care* effettua periodicamente delle analisi sulla difettosità delle singole categorie merceologiche messe in commercio, sulla base dei reclami ricevuti e dei dati storici, in modo da informare il *Category Manager* competente a proposito di eventuali fornitori che possono presentare un alto tasso di difettosità.

Per quanto riguarda Monclick, il *Care Team* monitora costantemente la soddisfazione della clientela tramite *report* elaborati dalla figura responsabile del supporto clienti. Viene analizzata la *performance* in termini di contatti ricevuti, *e-mail*, telefonate e messaggi su *social network*. Viene monitorato nello stesso modo tutto il ciclo passivo in termini di pratiche gestite, quali ad esempio anomalie di trasporto, guasti e recessi. Vengono monitorate e gestite in termini di *customer satisfaction* le opinioni dei clienti e osservata la *performance* dell'ufficio analizzando le opinioni dei clienti sui contatti ricevuti. Mediamente il numero di contatti mensili che raggiungono il *Care Team* è di circa 13 mila *e-mail* ricevute (di cui l'80% gestite) e circa 8 mila telefonate ricevute (di cui l'80% gestite). Il *Care Team* si occupa, inoltre, di tutte le problematiche e richieste inerenti il "ciclo attivo" e il "ciclo passivo" degli ordini fatti su Monclick.it, cioè la gestione e la cura del cliente durante il percorso di acquisto, dagli approfondimenti sul prodotto in prevendita all'assistenza alla navigazione del sito *web*, dal perfezionamento delle transazioni all'aggiornamento delle informazioni relative alla tracciatura delle spedizioni fino alla gestione di eventuali problemi sull'ordine. Il trattamento è riservato a tutte le piattaforme annesse (vendite private, *partner* esterni, Ebay, Facebook etc.).

3.2.2 Salute e sicurezza dei clienti

Oltre alla competitività e al livello di servizio offerto, la forza di Unieuro si basa anche sul livello di fiducia che i clienti sviluppano nei confronti dei prodotti venduti. Per questo motivo, il Gruppo si impegna a garantire il massimo livello di qualità e protezione dei consumatori, sia in termini di sicurezza del prodotto venduto, sia dal punto di vista di tutela dei dati e delle informazioni raccolti.

²³ Per l'esercizio 2020/21 gli indicatori “Numero di chiamate gestite per ora” e “Verifica campionaria della qualità dei *ticket* e delle chiamate”, solitamente rilevati mediante il servizio reso da una società esterna, non sono stati utilizzati per il monitoraggio della *Customer Care*, in quanto in considerazione del periodo Covid-19 è stata prevista la sospensione di tale servizio. Mentre, l'indicatore “Verifica delle allocazioni degli ordini *online*” è attualmente gestito dal Team IT che, mediante una specifica *dashboard*, monitora gli ordini prima che vengano evasi.

²⁴ Strumento di comunicazione con il cliente attraverso la compilazione di una scheda *online* disponibile sul sito della Società.

Per quanto riguarda i prodotti non a marchio Electroline, la fiducia nel prodotto è tutelata innanzitutto dall'approvvigionamento da fornitori di alto profilo, spesso internazionale, la cui qualità e affidabilità sono parte fondamentale del loro posizionamento di *leader* del mercato. La conformità dei prodotti alle leggi e ai regolamenti sulla sicurezza è, inoltre, monitorata periodicamente attraverso verifiche campionarie da parte delle autorità esterne, per valutarne le reali caratteristiche e certificazioni alla luce della Direttiva Europea RoHS (Restriction of Hazardous Substances Directive), che stabilisce specifiche norme riguardanti la restrizione all'uso di sostanze pericolose nelle Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche al fine di contribuire alla tutela della salute umana e dell'ambiente.

La gestione delle non conformità

Nel corso dell'esercizio 2020/2021, fatto salvo quanto di seguito indicato nel paragrafo "Trasparenza delle informazioni sui prodotti e sulle offerte commerciali ai clienti", non sono pervenuti alla Società reclami o segnalazioni per non conformità a regolamenti o leggi che hanno avuto impatti sulla salute e sicurezza dei consumatori.

Per quanto riguarda i prodotti a marchio Electroline, la conformità alle leggi e ai regolamenti è monitorata da una società esterna, la quale non ha riscontrato nel corso dell'esercizio 2020/21 episodi di non conformità riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei consumatori.

Come già indicato nel paragrafo "Principali rischi ESG e modalità di gestione", la vendita di prodotti dannosi per la salute dei cittadini o non in linea con le normative europee di sicurezza o qualità dei prodotti, seppur disciplinata dagli accordi quadro e oggetto di certificazione da parte di organismi terzi, potrebbe esporre Unieuro al rischio di richieste di risarcimento per danni e alla perdita di fiducia da parte dei consumatori. A presidio di tale rischio, la Società ha attivato dei contratti di assicurazione relativamente a quegli aspetti per cui non potrebbe legittimamente rivalersi verso il fornitore o verso il produttore.

3.2.3 Trasparenza delle informazioni sui prodotti e sulle offerte commerciali ai clienti

Le attività di *marketing* e di comunicazione pubblicitaria, strutturate e programmate in linea con l'operatività della Società quale distributore omnicanale, costituiscono un importante elemento della strategia di Unieuro in quanto, oltre a supportare lo sviluppo e la riconoscibilità del marchio, sono funzionali allo sviluppo del mercato e giocano un ruolo fondamentale nelle relazioni con la clientela.

Le principali campagne pubblicitarie prevedono, alternativamente o contemporaneamente, in distribuzione di volantini promozionali, pubblicità radiofonica e televisiva ed operazioni promozionali a premio, quali raccolte punti, concorsi, buoni d'acquisto ed operazioni promozionali mirate quali il cosiddetto "sottocosto".

Monclick, invece, promuove la propria attività prevalentemente sui canali *online*, avvalendosi di strumenti di *content management* e *product marketing* al fine di garantirne la correttezza in termini di informazioni tecniche di prodotto e in termini di *pricing* dei prodotti in vendita. Il tutto sotto il diretto controllo del *management* aziendale.

La trasparenza nelle comunicazioni e nelle offerte, regolamentata dal Codice di Consumo, rappresenta uno dei principi cardine che Unieuro persegue nei rapporti con il pubblico. Per questo, coerentemente con i principi deontologici aziendali contenuti nel Modello 231 e nel Codice Etico, la Società si impegna a non vendere in nessun caso prodotti con caratteristiche differenti rispetto a quanto riportato in etichetta (es. luogo di produzione, materiale) che possano indurre in errore il consumatore finale circa l'origine e la provenienza del prodotto, né a vendere al dettaglio prodotti la cui qualità è inferiore o diversa da quella dichiarata sull'etichetta.

Il modello di gestione adottato dalla Società prevede la collaborazione di esperti, interni ed esterni all'azienda, dedicati alla verifica preventiva della fattibilità di determinate operazioni commerciali. Nello specifico, la Società si avvale di consulenti per la verifica preventiva del contenuto dei regolamenti di operazioni a premio; l'Ufficio Legale viene coinvolto dalle funzioni competenti, per la verifica preventiva della fattibilità di specifiche operazioni commerciali (ad esempio le vendite "sottocosto") e per la verifica del contenuto delle informazioni più rilevanti in tema di comunicazione su volantini, comunicazioni tramite il sito *internet* etc. La Società si avvale altresì di consulenti per la pubblicazione delle schede tecniche dei prodotti presso il sito di *e-commerce* e per la predisposizione delle etichette energetiche nei casi in cui Unieuro S.p.A. agisce in qualità di importatore dei prodotti fabbricati extra-UE.

Nello specifico, la Direzione Marketing deve garantire la corrispondenza fra le caratteristiche dei prodotti presentati in qualsiasi comunicazione di carattere pubblicitario e/o promozionale e quelli posti in vendita, con particolare riferimento alla quantità, qualità, origine o provenienza dei prodotti.

Pur avendo definito delle specifiche procedure volte a garantire la divulgazione di informazioni corrette, chiare e trasparenti, la Società si impegna ad attuare tempestivamente gli interventi necessari ad assicurare un livello di trasparenza sempre maggiore.

La gestione delle non conformità

Nel corso dell'esercizio 2018/19, era stato avviato un procedimento da parte della Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi (cfr. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario al 28/02/2019 e successive), per la non conformità di un prodotto a marchio Electroline, riguardante l'etichettatura e la documentazione informativa all'interno della confezione del prodotto. Il procedimento, conclusosi con una sanzione di € 84.000, era stato successivamente impugnato dalla Società. In data 12 gennaio 2021, la Camera di Commercio di Forlì e della Romagna ha notificato 7 ordinanze-ingiunzioni confermando le sanzioni già elevate dalla Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi. Unieuro S.p.A. ha proposto opposizione incardinando un contenzioso avanti al Tribunale di Forlì (Udienza prevista per ottobre 2021).

Nel mese di febbraio 2021 Unieuro S.p.A. ha ricevuto una richiesta di audizione per il giorno 1° aprile 2021, da parte della Camera di Commercio di Venezia-Rovigo, per la discussione degli scritti difensivi presentati dalla Società a fronte di una sanzione notificata nel dicembre 2016 per € 5.000. La contestazione della Camera di Commercio era relativa ad una zanzariera elettrica fornita da Euroequipe S.r.l., per la pretesa mancanza dei requisiti di sicurezza elettrica e di compatibilità elettromagnetica. La Società ha inviato scritti difensivi con richiesta di audizione, ma la Camera di Commercio ha riscontrato tale richiesta soltanto nel mese di febbraio 2021.

Rispetto a possibili casi di non conformità a leggi e/o regolamenti interni riguardanti le informazioni sui prodotti e servizi dell'organizzazione, nel corso dell'anno fiscale 2019/20 era stato avviato un procedimento in fase amministrativa inerente a prodotti, non a marchio di proprietà Unieuro, risultanti privi delle più moderne tecnologie di diffusione radio DAB+ (cfr. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario al 29/02/2020). In riferimento a tale vicenda, la Società ha pagato la sanzione comminata di € 2.826 e ritirato i prodotti dal mercato, rivalendosi sui fornitori per i costi sopportati.

Infine, con riferimento ai quattro casi verificatisi nel corso dell'esercizio 2019/20, di non conformità a norme di legge riguardanti le attività di comunicazione e *marketing* e riferiti a sanzioni e/o contestazioni in sede amministrativa per vendite "sottocosto" ritenute irregolari, si segnala che ad oggi due contestazioni sono rimaste pendenti. Una è ancora in fase amministrativa presso il comune di Osimo e l'altra è stata impugnata presso il Tribunale di Messina ed è in attesa di sentenza. Per l'esercizio 2020/21 non si registrano ulteriori episodi di non conformità a norme di legge e/o regolamenti interni riguardanti le attività di comunicazione e marketing.

Le non conformità registrate rappresentano, tuttavia, una percentuale non significativa rispetto al volume di prodotti venduti da Unieuro.

3.2.4 Sicurezza e protezione dei dati dei clienti

Riconoscendo l'importanza sempre più rilevante della tutela della *privacy* e della protezione dei dati personali, Unieuro definisce regole precise di riservatezza per assicurarne la massima tutela. Soprattutto nell'ambito del commercio *online* sono infatti necessarie regole e politiche sempre più rigorose, in grado di tutelare il cliente e di rispondere ad esigenze normative specifiche introdotte dalla Commissione Europea con il Regolamento 2016/679 *General Data Protection Regulation* (GDPR).

Il regolamento intende rafforzare e rendere più omogeneo il quadro normativo riguardante la protezione dei dati personali nell'Unione Europea e restituire ai cittadini un sempre maggiore controllo dei propri dati personali. Il testo, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale Europea il 4 maggio 2016, è entrato in vigore a maggio 2018 ed ha abrogato le norme del D.Lgs. 196/2003 per la protezione dei dati personali.

IL MODELLO ORGANIZZATIVO PRIVACY DI UNIEURO

Nel 2018 il Gruppo ha avviato un processo di adeguamento al nuovo regolamento dotandosi di un Modello Organizzativo *Privacy* che contiene *Policy* e Procedure che mirano a mitigare tutti i rischi mediante:



- l'imposizione di flussi maggiormente controllati delle attività;
- la responsabilizzazione degli incaricati e dei responsabili esterni;
- la previsione di tutele contrattuali da richiedere ai fornitori;
- la predisposizione di misure tecniche e informatiche volte ad aumentare il livello di sicurezza informatica dei dati personali.

Unieuro ha altresì provveduto alla nomina del *Data Protection Officer* (DPO), eseguito valutazioni di impatto e bilanciamenti di interessi; tenuto ed aggiornato (grazie anche al *tool* GoPrivacy) i Registri dei Trattamenti come Titolare e come Responsabile del trattamento dei dati personali; nonché provveduto alla periodica formazione in materia *privacy* del proprio personale. Al fine di garantire l'informazione dei propri consumatori ha provveduto altresì all'aggiornamento delle informative *privacy* qualora ne ricorresse la necessità.

Unieuro ha inoltre provveduto alla diffusione (mediante pubblicazione sulla propria *intranet* aziendale) del Mansionario Incarichi che, unitamente alle lettere di autorizzazione al trattamento dei dati personali (sottoscritte dai dipendenti dell'azienda), individua le attività degli incaricati sulla base di macro categorie di attività svolta e fornisce raccomandazioni e istruzioni sull'adempimento a particolari obblighi (es: sulla conservazione della documentazione, sul trattamento dei dati sensibili etc.).

Come Titolare del trattamento dei dati personali, Unieuro può incorrere in rischi di perdita di riservatezza, integrità e disponibilità che, in astratto, potrebbero derivare da: errori, malfunzionamenti e/o attacchi informatici; errori umani; fatti illeciti ed eventi delittuosi (ad esempio furto di documenti o di apparati e componenti contenenti informazioni sensibili; utilizzo non autorizzato della strumentazione; furto d'identità; accessi abusivi a *software* e dati aziendali; accesso alle credenziali dei dipendenti e utilizzo indebito delle stesse etc.); errori procedurali; eventi di forza maggiore.

Inoltre, come Responsabili del trattamento dei dati personali, Unieuro potrebbe incorrere in rischi connessi alla raccolta dei dati personali (ad esempio raccolta dati per conto delle compagnie di telefonia mobile).

Ove Unieuro incorresse nei suddetti rischi, in astratto, le conseguenze pregiudizievoli potrebbero essere: a) sanzioni amministrative per violazioni delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali; b) richieste risarcitorie da parte degli interessati/consumatori che assumono violati i propri diritti; c) danni reputazionali derivanti sia dalla pubblicazione di eventuali provvedimenti delle Autorità, sia da commenti di vario tipo pubblicati sui canali social o altri canali di informazione; d) contestazioni provenienti da eventuali *partner* commerciali dell'azienda per il mancato rispetto di obbligazioni contrattuali inerenti la gestione dei dati personali.

A fine novembre 2019, con il supporto di consulenti esterni, Unieuro S.p.A. ha realizzato il progetto di allineamento dei propri canali avviando la campagna di aggiornamento dati. In tale ambito, oltre a perseguire l'applicazione del principio di esattezza della propria base dati (ai sensi dell'art. 5, par. 1, lett. d) del GDPR) e a garantire la correttezza dei dati personali dei propri clienti registrati nei propri sistemi, Unieuro ha deciso di richiedere ai propri clienti anche il consenso al trattamento dei dati per finalità di profilazione integrata (tale finalità è stata opportunamente segnalata ai clienti in apposite Informative). A seguito della prima campagna, terminata ad agosto 2020, la Società ha avviato una seconda campagna (ancora in corso) per richiamare eventuali clienti che non avessero aggiornato i dati, nonché invitare all'aggiornamento i clienti non contattati durante la prima fase.

Al fine di garantire l'esattezza dei dati raccolti e la corretta conservazione dei moduli cartacei contenenti i dati dei clienti iscritti al *Programma Unieuro Club*, ad aprile 2020 Unieuro S.p.A. ha aggiornato la procedura di gestione delle carte fedeltà, già diffusa - tramite pubblicazione nella *intranet* aziendale - presso la rete vendita a settembre 2019. Inoltre, ad aprile 2020 la Società ha pubblicato - nella *intranet* aziendale - per la rete vendita istruzioni sull'utilizzo delle informative *privacy* e il modulo di esercizio dei diritti *privacy*.

Unieuro S.p.A. ha confermato, all'azienda esterna che si occupa della conservazione dei moduli cartacei delle carte fedeltà, il progetto di lettura, attraverso sistemi informatici, delle informazioni di consenso e firma presenti sui moduli in conservazione. Le informazioni, ricevute dall'azienda esterna, vengono successivamente elaborate, analizzate e trasmesse all'Ufficio *Privacy*. A tal proposito, si segnala che dal 2020 tale Ufficio è stato ampliato con l'ingresso di due nuove risorse e si è dotato del supporto di consulenti esterni per rispondere al meglio alle numerose richieste degli interessati in materia *privacy*.

Con il supporto di consulenti esterni e sotto la sorveglianza del DPO, il Dipartimento ICT di Unieuro S.p.A. ha anche avviato un processo di analisi e miglioramento delle proprie infrastrutture informatiche in termini di sicurezza strutturale e perimetrale.

Inoltre, a livello di sicurezza informatica è stato installato un sistema di verifica antifrode, con specifici *firewall* per la gestione di eventuali tentativi di attacchi *hacker*, e sono stati definiti specifici protocolli criptati in grado di proteggere le transazioni *online* ed evitare i rischi di clonaggio delle carte di credito e dei dati personali del cliente.

Oltre all'impianto di sistemi e procedure volti a prevenire la perdita di dati e informazioni dei clienti, il Gruppo svolge attività di informazione, formazione e sensibilizzazione del personale circa i rischi connessi alla tutela della *privacy* dei clienti. Nell'esercizio 2020/21, Unieuro S.p.A. ha formato in materia *privacy* i dipendenti di rete vendita e di sede attraverso un corso *online* (su piattaforma *e-learning* che consente ai dipendenti di poter rivedere il corso in ogni momento), nonché reiterato la formazione del top management con lezioni frontali in *virtual classroom*.

In Monclick, l'attività di informazione e sensibilizzazione svolta ha coinvolto soprattutto i membri del *Team IT & Web*.

Il Gruppo gestisce, altresì, un sistema di attribuzione dei diritti di accesso ai sistemi con massima granularità e con diversi punti di controllo. Il modello di gestione dei dati e delle informazioni è inoltre sottoposto a verifiche periodiche da parte dei Titolari del trattamento (ad esempio operatori di telefonia mobile, società finanziarie, società emittenti di servizi televisivi), nei confronti dei quali Unieuro assume la posizione del responsabile esterno, e a possibili *audit* interni effettuati a seguito della segnalazione di anomalie.

La gestione di segnalazioni, reclami e richieste in materia di trattamento dei dati

Le segnalazioni, i reclami e le richieste dei clienti in merito al trattamento dei dati (modifica o cancellazione) possono essere inviate alla Società tramite *e-mail* agli indirizzi privacy@unieuro.com (canale ufficiale pubblicato sul sito *corporate* e *consumer* della Società) o dpo@unieuro.com o tramite posta cartacea. In alternativa, oltre ai canali ufficiali, alcune segnalazioni possono essere ricevute anche direttamente presso i punti vendita, telefonicamente tramite *call center*, all'indirizzo PEC della Società o all'indirizzo info@unieuro.it pubblicato sul sito *corporate* di Unieuro S.p.A.. Relativamente a Monclick, qualunque segnalazione o informazione inerente al trattamento dei dati può essere richiesta all'indirizzo privacy@monclick.it o direttamente al Responsabile della protezione dei dati all'indirizzo dpo@monclick.it.

I reclami e le contestazioni vengono gestiti dall'Ufficio Legale, per le pratiche ritenute maggiormente rischiose può avvalere della consulenza del DPO e di soggetti esterni, esperti nella materia *Privacy*.

Unieuro si attiva tempestivamente per gestire al meglio tutte le richieste dei clienti al fine di garantire la protezione di dati ed informazioni riservate ed evitare possibili conseguenze negative, sia in termini reputazionali che sanzionatori.

Ai canali dedicati alla *Privacy* di Unieuro S.p.A giungono quotidianamente numerose richieste di modifica o cancellazione dei dati. Alcune di queste sono riconducibili ad incongruenze nella trascrizione nel sistema informatico dei dati a causa di errori informatici e/o umani, altre possono derivare da un semplice ripensamento dei clienti sui consensi espressi in precedenza. Nel 2020 il numero delle richieste pervenute è raddoppiato, ciò anche in ragione della campagna di aggiornamento dati (che ha anche richiamato utenti non più attivi da tempo o che non possono aggiornare, agevolmente o senza il supporto di Ufficio *Privacy*, i loro dati poiché titolari di più profili e, non sempre, comprendono quale sia in profilo da aggiornare), nonché dell'esponentiale aumento delle vendite *online*, con contestuale creazione dell'account *e-commerce* sul sito www.unieuro.it.

Le richieste in materia *privacy* ricevute e gestite da Unieuro S.p.A. tra il 29/02/2020 e il 28/02/2021 sono state circa 9.500. Rispetto alle richieste pervenute, in 6 casi l'interessato, nell'esercitare i propri diritti in materia *privacy*, ha coinvolto solamente per conoscenza l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali. I 6 casi descritti sono stati puntualmente gestiti e riscontrati dalla Società, tenendo in copia e conoscenza l'Autorità, tant'è che quest'ultima non ha ritenuto avviare alcun procedimento.

Al 28/02/2021 Unieuro non ha avuto notizia di alcun reclamo (ai sensi dell'art. 77 del GDPR e artt. da 140-bis a 143 del Codice *Privacy*).

Tuttavia, tra il 28/02/2020 e il 28/02/2021, a seguito di alcune richieste degli interessati e di alcune segnalazioni ricevute da Ufficio *Privacy*/Assistenza Clienti/Punto Vendita, Unieuro S.p.A. ha riscontrato circa 200 incidenti di sicurezza che hanno comportato la perdita di riservatezza e di integrità dei dati personali. Tra questi, circa 60 sono stati qualificati come "falso positivo" (a seguito della tempestiva analisi condotta dalla *Data Breach Management Unit*, convocata come da procedura) non essendo stata riscontrata la perdita di riservatezza, integrità e disponibilità dei dati personali di titolarità di Unieuro; mentre 1 ha comportato la notifica della violazione dei dati personali all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali e la comunicazione agli interessati (ex artt.

33 e 34 del GDPR). Si precisa che circa il 5% degli incidenti occorsi sono legati all'errore del cliente di inserimento manuale indirizzo *e-mail* in fase di creazione dell'*account e-commerce*.

In ragione dei numerosi incidenti occorsi, l'Ufficio *Privacy* ha più volte richiesto l'intervento del Dipartimento ICT al fine di implementare un controllo sulla correttezza/titolarità dei dati utilizzati dai clienti in fase di creazione dell'*account e-commerce*. Inoltre, è stato modificato il *template* delle comunicazioni transazionali legale all'*e-commerce*, eliminando nome e cognome del cliente al fine di mitigare o eliminare - a seconda del tipo di comunicazione - l'impatto della violazione. Infine, per gli incidenti che esulano dal mondo *e-commerce*, Unieuro ha revisionato la procedura di gestione delle carte fedeltà, completato la formazione in materia *privacy* dei dipendenti e fornito nuove istruzioni al fornitore di Assistenza Clienti.

Per quanto riguarda Monclick, anche nell'esercizio 2020/21, il numero di reclami significativi in materia *privacy* da parte dei clienti è stato pressoché nullo. Tale risultato è stato favorito dall'adozione di tutti i sistemi di sicurezza e delle applicazioni delle regole GDPR, anche in termini di cancellazione di anagrafiche su richiesta dei clienti.

3.2.5 Gestione dei reclami

La Società è impegnata a sviluppare un dialogo costante con la propria clientela al fine di mantenere la relazione su un livello di eccellenza. La gestione dei reclami e delle altre istanze con cui i clienti manifestano la propria insoddisfazione è regolata da specifiche procedure che assicurano la presa in carico dei singoli reclami ricevuti sia alla sede legale che direttamente all'indirizzo di posta elettronica certificata. In particolare, l'Ufficio Legale, congiuntamente alle funzioni interne interessate, verifica ciascun reclamo con l'obiettivo di gestirlo nel modo più tempestivo possibile, in linea con gli obblighi imposti dalla legge, e di contenere il più possibile il contenzioso. Oltre ai principi di comportamento, la Società ha predisposto ulteriori presidi di controllo a tutela della proprietà industriale ed intellettuale, con particolare attenzione alle procedure applicative riferite alla gestione delle attività di vendita del prodotto. La Società, in qualità di venditore ai sensi del Codice del Consumo, è soggetta infatti a reclami e contestazioni stragiudiziali, da parte di consumatori e loro rappresentanti, in riferimento a possibili non conformità dei prodotti.

Si segnala che in data 19 gennaio 2021, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha avviato un procedimento a seguito dell'inoltro di segnalazioni da parte di diversi consumatori e associazioni dei consumatori che lamentavano i disservizi generati dai siti di *e-commerce* di Unieuro S.p.A. e Monclick. Il procedimento è volto a indagare sulla presenza di pratiche commerciali scorrette consistenti: (i) nell'annullamento di ordini online nonostante l'avvenuta conferma di ordine e l'addebito del pagamento; (ii) eccessivi ritardi nella consegna dei prodotti e nel rimborso delle somme pagate a seguito dell'annullamento degli ordini; (iii) insufficienza/inadeguatezza del servizio *call center* rispetto al numero di richieste di assistenza dei clienti che, in ultima analisi, ha causato anche difficoltà, per alcuni consumatori, nell'esercizio del diritto di recesso.

La Società ha agito in modo molto proattivo durante l'emergenza pandemica per consentire ai clienti di finalizzare i loro acquisti online. Pur avendo in alcuni casi sovraccaricato la struttura, il servizio offerto ha consentito di soddisfare molte esigenze dei propri clienti in questo periodo difficile. Obiettivo di Unieuro è continuare a lavorare per migliorare il servizio *online*.

Unieuro ha risposto compiutamente ed entro le scadenze alle richieste di informazioni dell'AGCM, inviando le proprie argomentazioni difensive e proponendo altresì un elenco di impegni e misure correttive da implementare.

3.3 Fornitori

3.3.1 Selezione e gestione dei fornitori

La quasi totalità dei prodotti commercializzati dal Gruppo, sui canali diretti ed indiretti, è prodotta da fornitori altamente qualificati e riconosciuti, tra i maggiori *player* del mercato elettronico e informatico, che forniscono direttamente le proprie merci a Unieuro siglando contratti generalmente annuali. Gli acquisti avvengono, pertanto, tramite ordini diretti alle aziende che consegnano in piattaforma logistica o direttamente sul punto vendita le proprie merci, in seguito vendute al consumatore finale. In aggiunta a questo modello organizzativo è presente anche l'importazione diretta di prodotti a marchio privato di origine UE/extra-UE (circa l'1,5% del fatturato totale aziendale). Tutti i prodotti facenti parte del *panel* articoli in *sourcing* extra-UE, prima di essere immessi sul mercato europeo, seguono un processo di certificazione al fine di assicurare il rispetto delle normative vigenti per la categoria di prodotto di riferimento. I certificati sono disponibili su uno specifico portale accessibile da parte di Unieuro.

In considerazione dell'alto profilo e del livello reputazionale dei principali fornitori con cui Unieuro si interfaccia quotidianamente, la selezione degli stessi avviene attualmente sulla base di criteri economici che non ponderano specificatamente aspetti sociali o ambientali predefiniti. Inoltre, la Società intrattiene prevalentemente rapporti con le sedi legali italiane e europee dei fornitori da cui si approvvigiona. Le relazioni con i fornitori, ad ogni modo, sono sempre improntate al rispetto delle regole vigenti e dei principi di trasparenza, correttezza e onestà, previsti dal Codice Etico.

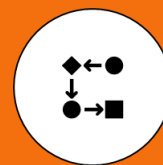
In particolare, i nuovi potenziali fornitori vengono valutati e scelti secondo metodi oggettivi, prendendo in considerazione, oltre alla qualità, costi e servizi offerti, i requisiti d'integrità, onorabilità, e professionalità, nonché l'assenza di qualsiasi sospetto passato o presente di coinvolgimento in attività illecite. Da parte loro, i fornitori, nell'ambito dei loro rapporti con il Gruppo, devono impegnarsi al fine di garantire la tutela del lavoro minorile e dei diritti dei lavoratori così come quella della sicurezza dell'ambiente e dei luoghi di lavoro. Proprio per la natura multinazionale di tali fornitori, attualmente non esistono procedure aziendali per la verifica preventiva della sicurezza dei prodotti e delle informazioni da fornire in fase di commercializzazione, ma ciascun responsabile acquisti (*Category Manager*), nella gestione ordinaria delle relazioni con i fornitori, si assicura che sia presidiato il rischio di errori nei dati forniti in merito ai prodotti nonché di assenza delle relative certificazioni di omologazione.

L'attività di confronto con i fornitori avviene in maniera costante e continuativa, tramite incontri diretti e *call* telefoniche. Nell'esercizio 2020/21, date le restrizioni imposte a causa della pandemia Covid-19, tali attività sono state svolte principalmente in video *call* e/o tramite contatti telefonici. La frequenza viene stabilita sulla base della tipologia di fornitore e delle attività in corso (sviluppo di prodotti/produzione), con i principali fornitori le attività di confronto possono avvenire anche con frequenza settimanale. I principali temi affrontati nel corso dell'esercizio 2020/21 hanno riguardato: la capacità produttiva e/o di mantenere gli impegni presi in precedenza, gli impatti dei costi logistici sul valore dei beni e, più in generale, i temi relativi all'intero ciclo di vita del prodotto. Da tali momenti di confronto non sono emerse criticità legate alla qualità del prodotto e/o al rapporto con i clienti.

Con riferimento alla linea di prodotti a marchio "Electroline", Unieuro S.p.A. ha affidato il processo di *scouting* e preselezione ad una società intermediaria presente sul territorio italiano che, a partire dal 2018, si è impegnata (attraverso la sottoscrizione di specifici contratti) a selezionare fornitori che rispettino i più elevati *standard* qualitativi e siano conformi alle normative vigenti sul territorio cinese, dove avviene la produzione.

NASCE LA FIGURA DEL PRIVATE LABEL MANAGER

Al fine di rafforzare la quota di marche esclusive ed il relativo volume di affari, a dicembre 2020, la Società si è dotata di un **Private Label Manager** a cui è stato affidato il ruolo di **ridisegnare e sviluppare il modello di business** (analisi dei bisogni dei consumatori per definire ed implementare una strategia di marca e di filiera, riorganizzazione dei processi di *scouting*, preselezione, selezione, valutazione e monitoraggio dei *vendor*, verifica della qualità in fase di produzione e post chiusura lotto di produzione, nonché redazione dei *format* contrattuali necessari come: condizioni generali di fornitura e logistiche etc.). La risorsa, in collaborazione con i *Category Manager* e dei consulenti esterni, dovrà analizzare l'attuale modello di *business* per identificarne i "gap" e stabilire opportuni piani di azione per colmarli, nell'ottica di miglioramento continuo dei processi di approvvigionamento e distribuzione.



Indicatori di performance

Percentuale di spesa per fornitori locali (fornitori diretti di prodotti a marchio Unieuro)²⁵

Spesa per approvvigionamento da fornitori	u.m.	28/02/2021	%	29/02/2020	%
Locali (Italia)		3.000.000	12%	3.000.000	11%
Esteri	€	22.800.000	88%	24.500.000	89%
Totale		25.800.000	100%	27.500.000	100%

La contrazione del volume di acquisto (totale spesa per approvvigionamento da fornitori) relativo all'esercizio 2020/21, rispetto all'esercizio precedente, è principalmente riconducibile all'effetto della pandemia Covid-19 sul percorso di sviluppo di prodotti a marchio proprio. La crisi pandemica ha in effetti determinato oggettive difficoltà relazionali con i principali fornitori dell'estremo oriente, nonché blocchi nei processi produttivi e di distribuzione, determinando un rallentamento sullo sviluppo e l'importazione di prodotti a marchio proprio.

Relativamente a Monclick, si segnala che, a seguito del progressivo aumento della percentuale di *drop ship*²⁶ da Unieuro (nel corso dell'esercizio 2020/2021 arrivata a toccare punte dell'87%), gli acquisti di merce effettuati dalla società in maniera indipendente, in cui si aggiungono altri fornitori, impattano in misura minore. Tra il novero di fornitori diversi da Unieuro si segnalano Techdata, Ingram Micro e Vela.

La movimentazione della merce e la spedizione avvengono nel sito di Piacenza e il servizio è regolato da condizioni di mercato, sulla base di contratti *intercompany*. L'ordine di acquisto presso il fornitore viene perfezionato solamente dopo l'avvenuto ordine di vendita al cliente.




²⁵ Dati Unieuro riferiti al *brand* Electroline.

²⁶ Modello di vendita grazie al quale il venditore vende un prodotto ad un utente finale senza possederlo materialmente nel proprio magazzino. Il rischio di certificazione ed omologazione dei prodotti è direttamente connesso al distributore o, in via generale, al soggetto che per primo immette sul mercato il bene, Monclick non corre nessun rischio del genere.

3.4 Comunità

3.4.1 Il progetto NoCyberbullismo



 <h2>#CUORICONNESSI</h2> <p><i>Unieuro e Polizia di Stato insieme per il progetto di sensibilizzazione contro il cyberbullismo</i></p>	<p><i>Circa 7 MILA</i></p> <p><i>studenti coinvolti in DAD nel 2020/21</i></p> 	 <h2>#CCWEBTV</h2> <p><i>Lanciata sul canale YouTube la nuova Web Tv dedicata a #Cuoriconnessi</i></p>
---	--	---

Portare la tecnologia al servizio della vita di tutti implica profonda responsabilità ed impegno, che vanno oltre una semplice missione. La Società è infatti consapevole del valore aggiunto che le tecnologie digitali possono portare alle persone, nella misura in cui siano utilizzate in modo corretto e rispettoso, e riconosce il proprio ruolo e la propria posizione strategica per sensibilizzare le nuove generazioni di consumatori di tecnologia.

Per questo motivo, nel 2016 Unieuro S.p.A. ha dato vita al progetto **NoCyberbullismo**, ideando e promuovendo, con la Polizia di Stato, il tour **#Cuoriconnessi**. La scelta del progetto segue proprio la *brand architecture* sui valori di responsabilità e possibilità, sensibilizzando i più giovani ad un utilizzo responsabile dei dispositivi attraverso una serie di incontri nei teatri di tutta Italia e divulgando materiale informativo sui punti vendita. Il progetto, sviluppato in forma itinerante, si è concretizzato nella realizzazione di un docufilm in cui ragazzi, genitori e famiglie che hanno sperimentato il *cyberbullismo* in prima persona raccontano le loro storie e le loro esperienze. Dal debutto del *tour*, il docufilm è stato trasmesso nei teatri italiani ed ha portato gli adolescenti a riflettere sul peso delle parole veicolate tramite i *social network*. Nei teatri i ragazzi hanno vissuto le testimonianze di chi ha combattuto in prima linea, molto spesso senza avere mezzi per difendersi, e hanno potuto ascoltare le esperienze delle autorità di Polizia, che ogni giorno contribuiscono attivamente alla lotta e forniscono una risposta immediata per risolvere il problema. Oltre al docufilm, il progetto si è declinato anche in importanti attività di sensibilizzazione, sia verso i dipendenti dei punti vendita attraverso *webinar* dedicati, sia verso le istituzioni. Ad oggi il progetto, oltre agli incontri presso i teatri italiani, è veicolato anche mediante un canale YouTube dedicato, un sito *web* informativo, dei libri in versione cartacea e digitale.

Nell'esercizio 2020/21, nonostante i limiti imposti dall'emergenza sanitaria, in collaborazione con la Regione Emilia-Romagna, sono stati incontrati *online* circa 4.000 studenti, delle scuole secondarie di primo e secondo grado, collegati in DAD (didattica a distanza); inoltre sono stati organizzati dei *webinar* in collaborazione con la Camera di Commercio di Chieti e Pescara che hanno coinvolto circa 3.000 studenti sempre in DAD. A seguito del grande interesse suscitato da queste importanti occasioni, alcune scuole hanno deciso di rendere partecipe Unieuro e di avviare delle iniziative spontanee, collegate al progetto #Cuoriconnessi, con i propri studenti.

Dall'esperienza di #Cuoriconnessi, il 6 febbraio 2020, a Sanremo, Unieuro e Polizia di Stato hanno presentato il libro *"#Cuoriconnessi - storie di vita online e di cyberbullismo"*, di Luca Pagliari: un'antologia delle storie più significative raccolte nel corso degli anni e per la prima volta messe a disposizione del grande pubblico. Il 7 febbraio 2021 è uscito *"#Cuoriconnessi – tu da che parte stai?"* un nuovo libro in cui lo stesso autore della prima edizione ha raccolto ulteriori testimonianze e storie inedite per aiutare i giovani a superare il bullismo e *cyberbullismo* anche grazie all'uso consapevole

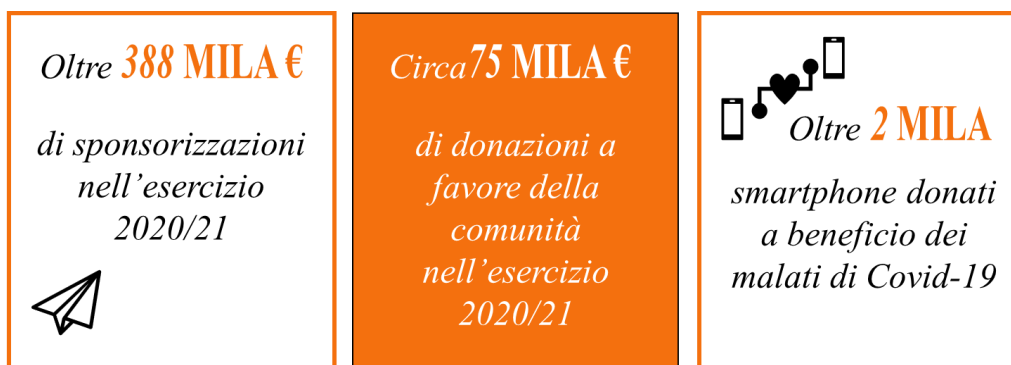
della tecnologia. Il libro contiene inoltre i collegamenti alle storie presenti nel canale YouTube di #Cuoriconnessi.

Ad oggi, la prima edizione del libro ha fatto registrare una diffusione di 200.000 copie cartacee (distribuite gratuitamente in tutti gli *store* Unieuro), 105.347 ascolti della versione audio e 68.650 *download* eseguiti su cuoriconnessi.it, sito in cui il libro è stato messo a disposizione in formato digitale.

Inoltre, dall'inizio della pandemia, attraverso il canale YouTube, è stata messa *online* la #CCWEB TV, *Web TV* dedicata a Cuoriconnessi, che trasmette ogni settimana video pillole che raccontano storie di tecnologia e *cyberbullismo* tramite brevi filmati, foto, lettura di brani del libro #Cuoriconnessi ed interviste ad ospiti *online*.

Il 9 febbraio 2021, sempre in collaborazione con la Polizia di Stato, è stato lanciato #Cuoriconnessi: OVUNQUE” con una tappa evento realizzata a Roma, in diretta streaming, in occasione del “Safer Internet Day”. L'evento ha riscosso un'*audience* da grandi numeri ed è stato seguito sia dal sito cuoriconnessi.it che dai canali *social*. Dopo Roma seguiranno ulteriori 8 tappe virtuali, con l'obiettivo di continuare a parlare di *cyberbullismo* ed ampliare notevolmente il bacino di utenza del progetto (anche nelle scuole italiane presenti in città o paesi lontani dai grandi centri).

3.4.2 Altre attività a sostegno della comunità locale



In parallelo all'impegno nelle campagne di sensibilizzazione, la Società dedica particolare attenzione al sostegno delle realtà sportive del territorio in cui opera e alla promozione dei valori dello sport.

Anche nell'esercizio 2020/21, Unieuro S.p.A. ha sostenuto la squadra di basket locale in qualità di *sponsor* principale ed ha sponsorizzato il palazzetto dello sport della città di Forlì, denominato Unieuro Arena.

In occasione della prima emergenza sanitaria di aprile 2020, Unieuro S.p.A. ha ribadito il proprio impegno concreto a sostegno della comunità, donando oltre 2.000 *smartphone* a beneficio dei malati di Covid-19 impossibilitati a comunicare con i propri cari.

Il progetto, realizzato in due fasi, ha riguardato in una prima fase gli ospedali dell'Emilia-Romagna a cui sono stati donati in tempi *record* i primi 1.000 *smartphone* Motorola, *partner* dell'iniziativa assieme a Vodafone Italia. La seconda fase ha riguardato le Aziende di Tutela della Salute delle province di Bergamo e Brescia, tra le più colpite dall'emergenza, a cui sono stati destinati i successivi *device*, tutti corredati di una SIM dati necessaria a garantire la connettività anche nelle strutture prive di *Wi-Fi*.

Indicatori di performance

Investimenti per la comunità

Investimenti per la comunità	u.m.	28/02/2021	29/02/2020	28/02/2019
Sponsorizzazioni	€	388.010	310.000	294.000
Donazioni		81.355	-	-

Importante iniziativa da menzionare è, infine, lo *spot* istituzionale che Unieuro ha lanciato, il 23 dicembre scorso, in occasione del periodo di Natale. L'idea di base della campagna è semplice, forte, originale ed espressione di un *brand* che guarda al futuro con un messaggio positivo e di speranza per l'intera comunità. Il piano di comunicazione dello *spot* ha coinvolto tutti i più importanti editori televisivi e *digital* al fine di garantire la massima copertura ad un messaggio così importante.

4. PERFORMANCE AMBIENTALI



88 PUNTI VENDITA

in cui sono stati installati sistemi di efficientamento energetico che hanno consentito una riduzione dei consumi di circa il 24%

Installate 11 COLONNINE

per la ricarica di veicoli elettrici fuori presso i punti vendita diretti



Circa l'**85%**

la riduzione dei consumi di carta nel 2020/21 rispetto all'esercizio precedente

Unieuro crede fortemente nel rispetto dell'ambiente e dell'ecosistema in cui opera, per questo motivo, come descritto all'interno del Codice Etico, svolge le proprie attività tenendo in considerazione la protezione dell'ambiente e l'esigenza di un uso sostenibile delle risorse naturali, impegnandosi ad agire in maniera responsabile nei confronti dei territori e delle comunità che la circondano. Il Gruppo condanna infatti qualunque tipo di azione o comportamento potenzialmente lesivo per l'ambiente ed il territorio in cui opera. Pur non presentando impatti ambientali significativi, in quanto il Gruppo non svolge attività produttive in senso stretto, l'attività svolta richiede comunque l'attenta gestione di alcuni aspetti specifici, quali ad esempio la gestione dei cosiddetti RAEE - Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche – per i quali la Società ha definito una specifica procedura nel rispetto dei diversi dettami normativi.

4.1 Gestione dei rifiuti

Unieuro, in qualità di distributore di apparecchiature elettriche ed elettroniche, ricade negli obblighi normativi dei D.Lgs. 121/2016 e 49/2014, che regolano lo svolgimento delle attività di ritiro da parte dei distributori dei RAEE, nonché i requisiti tecnici per lo svolgimento del deposito preliminare alla raccolta presso i distributori e per il trasporto delle stesse. Le modalità di ritiro variano a seconda della "dimensione" del RAEE.

I RAEE di piccole dimensioni²⁷ possono essere gratuitamente consegnati dal cliente presso qualsiasi punto vendita Unieuro senza l'obbligo di acquisto di un nuovo apparecchio equivalente (cosiddetto

²⁷ Per RAEE di piccole dimensioni si intendono quelli con dimensione del lato più lungo inferiori a 25 cm.

“uno contro zero”). La Società ha affidato la gestione di questi rifiuti ad una società esterna la quale si occupa del ritiro dei RAEE e dello smaltimento.

Per i RAEE di grandi dimensioni, il cliente invece può consegnare l'apparecchio usato solo a fronte dell'acquisto di un nuovo prodotto, purché il RAEE reso abbia pari modalità d'uso del prodotto acquistato (cosiddetto “uno contro uno”). La Società, per garantire una gestione responsabile e per rispettare le richieste di deposito e raccolta sancite dai D.Lgs. 121/2016 e 49/2015, si è dotata di un apposito manuale operativo che definisce ruoli e responsabilità per la corretta gestione dello smaltimento dei RAEE. Il manuale impone l'individuazione di aree specifiche all'interno dei punti vendita della Società, dove vengono installati appositi contenitori per lo smaltimento dei rifiuti RAEE con la specifica indicazione che si tratta di apparecchiature pericolose o non pericolose. La gestione della raccolta viene facilitata dall'utilizzo del *software* gestionale “UNICONSEGNA” che, oltre a garantire la tracciabilità delle operazioni, invia un avviso nel caso in cui tali rifiuti siano registrati in magazzino da oltre 45 giorni oppure abbiano raggiunto il peso massimo di 3,5 tonnellate. Raggiunti tali limiti, i rifiuti vengono poi consegnati al trasportatore che si occupa del corretto smaltimento.

Monclick ha affidato la raccolta ed il deposito dei RAEE presso il “Luogo di Raggruppamento” a società esterne, che operano in suo nome e per suo conto. Una volta depositati i RAEE, nel momento in cui vengono raggiunti i limiti suddetti, vengono consegnati al trasportatore il quale si occupa del loro corretto smaltimento.

Responsabile del processo di smaltimento del RAEE è la funzione Logistica che opera, per le attività di raccolta e smaltimento, attraverso il presidio da parte di operatori locali alle dipendenze dell'azienda. Gli addetti della Logistica effettuano attività di *audit* sugli *store* per verificare il rispetto del “manuale operativo - procedure RAEE” nonché la corretta archiviazione della documentazione. Per facilitare la corretta gestione, attraverso il portale RAEEgest è possibile rintracciare i manuali e le altre informative necessarie.

Tra i sistemi di gestione adottati per valutare il raggiungimento degli obiettivi e per raccogliere segnalazioni/reclami da parte degli *stakeholder*, è stato creato un indirizzo *mail* di *team* al quale i punti vendita possono trasmettere i disservizi registrati dai dipendenti Unieuro.

Oltre ai RAEE la Società produce rifiuti urbani derivanti dalle normali attività di ufficio e dalla gestione operativa dei punti vendita che consistono principalmente in imballaggi misti, *toner* e cartucce. La Società dispone di una politica aziendale riguardante la gestione dei rifiuti che è volta ad assicurare il miglioramento continuo del servizio fornito ai punti vendita, valutando e testando nuovi fornitori per confrontare i livelli di servizio e di necessità, anche alla luce dell'evoluzione della normativa di settore. Inoltre, nei locali interni del Gruppo sono state affisse le regole per la corretta differenziazione dei rifiuti solidi urbani (RSU): carta, plastica e alluminio, frazione umida e indifferenziato. Ogni tipologia di rifiuto è raccolta secondo le vigenti norme di legge attraverso società specializzate ed autorizzate a tale scopo. Particolare attenzione viene altresì riposta in relazione ai fluidi puri impiegati per il trasferimento di energia termica che, così come quelli additivati, seguono il processo di recupero, a norma di legge, per poi essere smaltiti da aziende specializzate a cui la Società si affida.

Indicatori di performance

Peso totale dei rifiuti RAEE smaltiti²⁸

²⁸ Il dato in ton è stato calcolato come “numero pezzi categoria prodotto per peso medio stimato categoria prodotto). I dati della società Monclick sono frutto di stime, calcolate a partire dai dati forniti dalla società che gestisce lo smaltimento dei rifiuti.

Rifiuti RAEE smaltiti	u.m.	28/02/2021	29/02/2020	28/02/2019
Smaltimento		17.377	14.556	10.577
Totale	ton	17.377	14.556	10.577

Peso totale dei rifiuti non-pericolosi, suddivisi per tipologia di smaltimento²⁹

Rifiuti non pericolosi per tipologia di smaltimento	u.m.	28/02/2021	29/02/2020	28/02/2019
Riciclo		2.821	2.811	3.577
Totale	ton	2.821	2.811	3.577

La variazione della quantità di rifiuti RAEE smaltiti tra gli esercizi 2019/20 e 2020/21 è principalmente riconducibile al maggior quantitativo di RAEE raccolto e gestito da Gruppo, a seguito all'aumento dei punti vendita e delle vendite *web* nelle categorie di riferimento.

4.2 Consumi energetici ed emissioni

La gestione dei consumi energetici e delle relative emissioni viene costantemente monitorata sia presso i punti vendita diretti presenti su tutto il territorio nazionale, sia presso la sede centrale di Forlì. Questo anche in considerazione del forte (e sempre più allarmante) legame che vi è tra cambiamento climatico ed energia.

Nell'ottica di innovazione e cambiamento dei modelli di consumo energetico, l'impegno di Unieuro si è concretizzato in diverse iniziative di efficientamento energetico, tra cui l'installazione in 88 punti vendita di sistemi di efficientamento che hanno consentito una riduzione dei consumi di circa il 24%; la sostituzione degli impianti di illuminazione obsoleti con apparecchi a led che consentono un risparmio stimato di circa il 50% di energia e la sostituzione degli impianti di climatizzazione con macchine ad alta efficienza. Inoltre, sono stati installati sistemi di *building automation* che permettono di gestire in modo integrato ed intelligente tutti gli impianti di un determinato edificio e quindi di controllarne in modo più efficace i sistemi elettrici come illuminazione, riscaldamento e condizionamento, allarmi antintrusione e antincendio.

La sede di Monclick si trova in un edificio a basso impatto ambientale, certificato "LEED platinum", e equipaggiato dei più moderni sistemi per il miglioramento e l'ottimizzazione dei consumi energetici.

Ad aprile 2019, **Enel X**, *business line* del Gruppo Enel dedicata a prodotti innovativi e soluzioni digitali, ed Unieuro hanno siglato un importante accordo commerciale per la fornitura dei servizi di "Demand Response³⁰" a 9 punti vendita dell'insegna. I servizi di gestione della domanda - che vedono Enel X nel ruolo di Aggregatore (*Balance Service Provider* – BSP) dei punti vendita Unieuro coinvolti - assicurano infatti una maggiore flessibilità e stabilità della rete elettrica, oltre a un uso più efficiente dell'infrastruttura energetica, contribuendo a contenere i prezzi dell'elettricità. Le aziende che aderiscono a programmi di *Demand Response* beneficiano di una riduzione dei costi dell'energia promuovendo allo stesso tempo un comportamento maggiormente sostenibile attraverso un utilizzo efficiente e consapevole dei propri consumi. Dopo aver realizzato diverse iniziative di efficientamento energetico nei circa 250 punti vendita presenti sul territorio italiano, dallo smaltimento dei rifiuti al

²⁹ I dati si riferiscono a Unieuro S.p.A e sono forniti dall'azienda incaricata al ritiro dei rifiuti la quale mensilmente rilascia un documento presso ciascun punto vendita in cui dichiara il peso dei rifiuti ritirati. Per quanto riguarda la controllata Monclick S.r.l., nel periodo di riferimento, è stata stimata una produzione di circa 0,87 tonnellate di rifiuti smaltiti attraverso riciclo (0,42 ton), compostaggio (0,17 ton), incenerimento (0,21 ton) e stoccaggio in sito (0,07 ton).

³⁰ I servizi di "Demand Response", o "gestione della domanda", consentono ai consumatori commerciali ed industriali di accedere al mercato dei servizi di dispacciamento (MSD), modulando il proprio consumo energetico, con l'obiettivo di rispondere ai picchi di offerta o domanda elettrica, e consentendo una maggiore flessibilità e stabilità di rete. La capacità offerta al mercato, specialmente se caratterizzata da elevato grado di flessibilità e se gestita sotto forma aggregata, acquisisce un'importanza sistemica ed economica interessante per i consumatori.

contenimento dei consumi, grazie a questo accordo Unieuro risponderà in maniera più adeguata ai bisogni della collettività e alla crescente attenzione ai temi legati alla sostenibilità energetica.

L'INSTALLAZIONE DI COLONNINE ELETTRICHE

Sempre con Enel X, Unieuro S.p.A. ha avviato un progetto di efficientamento energetico che prevede l'installazione di colonnine per la ricarica di veicoli elettrici presso i punti vendita diretti. Nel corso dell'esercizio sono state installate 11 colonnine, con l'obiettivo di arrivare al *target* di 25 installazioni entro il 28/02/2022.



La Società sta valutando la possibilità di estendere il progetto al fine di contribuire, seppur in maniera indiretta, alla diffusione della mobilità elettrica con benefici in termini di abbattimento di emissioni, ma anche di fidelizzazione di nuova clientela (possessori di veicoli elettrici).

Altro obiettivo che la Società si pone di realizzare nei prossimi anni è quello di raggiungere il 100% di energia rinnovabile, vale a dire acquistare energia elettrica con certificazione di produzione "green" alla fonte.

Come riportato nelle tabelle che seguono, il consumo di energia elettrica e le relative emissioni, è diminuito di circa il 4% rispetto all'esercizio precedente, principalmente a causa dell'effetto Covid-19 e le relative chiusure imposte dal Governo. Il consumo di combustibile, composto principalmente da gasolio per il riscaldamento di sedi ed uffici di Unieuro S.p.A., ha registrato una lieve riduzione rispetto all'esercizio precedente. Le emissioni relative ai consumi di combustibile per gli spostamenti del personale di Unieuro S.p.A. sono diminuiti di circa il 48% rispetto all'esercizio precedente.

Indicatori di performance

Consumi indiretti di energia³¹

Energia elettrica per il funzionamento degli uffici	u.m.	28/02/2021	29/02/2020	28/02/2019
Energia elettrica	kWh	64.612.473	67.550.741	61.796.784
<i>di cui da fonti non-rinnovabili</i>	%	100%	100%	100%

Emissioni generate dai consumi indiretti di energia³²

Emissioni indirette – Scope 2	u.m.	28/02/2021	29/02/2020	28/02/2019
Emissioni da consumi di energia elettrica	kg CO ₂ e	24.229.677	25.331.528	23.173.794

Consumo diretto di combustibile per il funzionamento degli uffici e dei punti vendita³³

Combustibile da fonti non-rinnovabili	u.m.	28/02/2021	29/02/2020	28/02/2019
Gasolio	Litri	118.995	119.103	129.642
	GJ	4.534	4.544	4.948

Emissioni generate dai consumi diretti di combustibile³⁴

Emissioni dirette – Scope 1	u.m.	28/02/2021	29/02/2020	28/02/2019
-----------------------------	------	------------	------------	------------

³¹ I dati Unieuro S.p.A. sono stati ottenuti accedendo al portale del fornitore di energia. Per la controllata Monclick il calcolo si è basato sui consumi reali dei mesi relativi al 2020, mentre per i mesi del 2021 è stata effettuata una stima.

³² Per il calcolo delle emissioni indirette sono stati utilizzati i fattori di conversione di ENERDATA 2015.

³³ Dati desunti dalle bollette inviate dal fornitore. Il dato esclude la controllata Monclick S.r.l. in quanto non consuma combustibili.

³⁴ Per il calcolo delle emissioni sono stati utilizzati i fattori di conversione del Department for Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA) 2020.

Emissioni da consumi di gasolio	kg CO ₂ e	302.965	308.966	340.562
---------------------------------	-------------------------	---------	---------	---------

Chilometri percorsi per spostamenti del personale³⁵

Km percorsi per spostamenti del personale	u.m.	28/02/2021	29/02/2020	28/02/2019
Con auto private		232.333	728.772	1.064.572
Con auto aziendali	km	2.178.262	3.758.756	3.830.000
Totale chilometri percorsi		2.410.595	4.487.528	4.894.572

Emissioni generate dai consumi diretti e indiretti di combustibile³⁶

Emissioni dirette e indirette – Scope 3	u.m.	28/02/2021	29/02/2020	28/02/2019
Emissioni indirette per consumi con auto private		40.823	131.696	195.104
Emissioni dirette per consumi con auto aziendali	kg CO ₂ e	382.742	679.245	701.924
Emissioni totali per spostamenti del personale		423.566	810.941	897.028

4.3 Consumi di risorse

Alla luce delle caratteristiche del proprio *business*, Unieuro non rileva particolari impatti relativi ai consumi di materiali.

La stampa di volantini pubblicitari, commissionata a fornitori terzi, rappresenta l'attività maggiormente significativa in termini di consumo di materie prime per Unieuro S.p.A., a differenza di Monclick, la quale svolge principalmente *online* le proprie attività pubblicitarie.

Nel corso dell'esercizio 2020/21 sono state distribuite sul territorio nazionale 46 milioni di copie di materiale pubblicitario, facendo registrare una riduzione dell'85% circa rispetto all'esercizio precedente (315 milioni). Ciò anche in ragione delle attività che la Società ha deciso di avviare per favorire la riduzione dei consumi di materiali. Infatti, in corrispondenza dell'emergenza Covid-19, da aprile 2020 è stato avviato il taglio del 100% delle copie cartacee, a cui ha fatto seguito, da settembre 2020, l'avvio di uno specifico cantiere per consentire il passaggio dalla carta al digitale e che prevede un taglio del 50% della tiratura a favore di un incremento delle letture digitali.

Da gennaio 2020 è stato lanciato un nuovo formato di volantino pubblicitario, più piccolo rispetto al precedente, al fine di ottimizzare costi e consumo di carta. L'approvvigionamento avviene da alcuni dei principali cartifici che osservano severi *standard* di certificazione qualitativi e ambientali e i cui prodotti, certificati EFC (Elemental Chroline Free) in quanto non impiegano cloro elementare organico nella fase di sbiancatura, contengono mediamente il 40% di fibra riciclata, mentre il restante 60% proviene da cellulose ricavate da foreste gestite secondo gli *standard* PEFC (Programme for Endorsement of Forest Certification schemes) ed FSC (Forest Stewardship Council).

Indicatori di performance

³⁵ I km delle auto aziendali sono ricavati dalle schede carburante; i km delle auto private sono stimati partendo dai rimborsi spese dei dipendenti e dividendo il valore totale monetario per il costo medio del carburante € 0,28. Per l'esercizio 2020/21, in linea con l'esercizio precedente, il dato riportato esclude le spese per taxi in quanto non disponibile. Il dato esclude la controllata Monclick S.r.l. in quanto non significativa.

³⁶ Per il calcolo delle emissioni sono stati utilizzati i fattori di conversione del Department for Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA) 2020.

Consumi di risorse³⁷

Consumi di carta	u.m.	28/02/2021	29/02/2020	28/02/2019
Consumi di carta	q	10.733	69.300	63.800

INIZIATIVE VOLTE ALLA RIDUZIONE DEI CONSUMI DI RISORSE

A luglio 2020 Unieuro ha avviato un progetto di recupero *pallet* per riutilizzo, che è stato completato a settembre relativamente al “circuito HUB” (Piattaforme Logistiche Territoriali che gestiscono le *Home Delivery*). Tale iniziativa ha consentito il **recupero di circa 100 mila *pallet*** (circa il 25% del totale dei *pallet* utilizzati), con conseguente riduzione del consumo di legno. A fronte dei risultati ottenuti, la Società sta valutando la possibilità di estendere l’attività di recupero coinvolgendo anche i Punti Vendita.



Infine, Unieuro S.p.A. in collaborazione con HP ha avviato un progetto avente ad oggetto il rinnovo del parco macchine stampanti della Società che, mediante una migliore tecnologia, permetterà non solo di raggiungere un risparmio economico, ma anche importanti benefici ambientali rispetto ai dispositivi *laser*, primo tra tutti una **riduzione fino al 77% di materiali ed imballaggi**, a cui seguono una riduzione fino al 45% delle emissioni di CO₂ generate dalla stampa ed una riduzione fino al 70% del consumo di energia.

5. NOTA METODOLOGICA

La Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario (nel seguito anche “**Dichiarazione**” o “**DNF**”) del Gruppo Unieuro (nel seguito anche “Gruppo”), redatta ai sensi del D.Lgs. 254/2016 in attuazione della Direttiva 2014/95/UE, espone informazioni e dati relativi alle politiche praticate e alla gestione dei 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 in tali ambiti, del suo andamento, dei risultati conseguiti e degli impatti che ne sono derivati. La Dichiarazione illustra, inoltre, i principali rischi di carattere non finanziario, cosiddetti rischi ESG (*Environmental, Social e Governance*) e le relative modalità di gestione.

La Dichiarazione è redatta in conformità ai GRI Sustainability Reporting Standards” definiti dal Global Reporting Initiative³⁸ (GRI), secondo l’opzione “**in accordance Core**”. In chiusura della DNF è riportata la tabella GRI Content Index, che fornisce un riepilogo dei GRI Standards utilizzati ed elenca tutte le informative incluse nel presente documento. Per la redazione del presente documento sono state altresì considerate le indicazioni fornite da CONSOB, di cui al punto 2. del “*Richiamo di attenzione n. 1/21 del 16/02/2021*”.

L’ampiezza e la qualità della rendicontazione riflettono il principio di materialità, elemento previsto dalla normativa di riferimento e caratterizzante i GRI Standards: i temi trattati all’interno della Dichiarazione sono quelli che, dopo un’attenta valutazione, sono stati considerati rilevanti in quanto

³⁷ Il calcolo dei consumi di carta è stato stimato moltiplicando il numero di copie acquistate e distribuite (46 milioni) per il peso medio di 22 grammi.

³⁸ Il Global Reporting Initiative è un organismo *non-profit* fondato a Boston nel 1997 allo scopo di creare un supporto utile al rendiconto della *performance* sostenibile di organizzazioni di qualunque dimensione, appartenenti a qualsiasi settore e Paese del mondo. Nel 2001 è stato riconosciuto come Organismo Indipendente dalle Nazioni Unite e nel 2002 la UNEP (United Nations Environment Program) ha formalmente riconosciuto e condiviso i suoi principi invitando tutti gli Stati Membri dell’ONU ad individuare una sede ufficiale quale Organismo riconosciuto dalle Nazioni Unite.

in grado di riflettere gli impatti sociali e ambientali delle attività del Gruppo o di influenzare le decisioni dei suoi *stakeholder*.

A partire da questo anno di rendicontazione, come previsto dall'Art. 5 del D.Lgs. 254/2016 "*Collocazione della Dichiarazione e regime di pubblicità*", il presente documento costituisce una relazione distinta dalla Relazione sulla Gestione e pertanto contrassegnato con apposita dicitura, al fine di poter essere chiaramente identificato come il documento che contiene le informazioni non finanziarie previste dalla normativa.

Per informazioni sulla DNF è possibile scrivere a investor.relations@unieuro.it. Il documento è disponibile anche sul sito istituzionale www.unieurospa.com, nella sezione "Sostenibilità".

Come previsto dal D.Lgs. 254/2016, la Dichiarazione viene pubblicata con cadenza annuale ed è sottoposta a giudizio di conformità delle informazioni fornite rispetto alle richieste del suddetto Decreto e dello *standard* utilizzato da parte del revisore legale del bilancio civilistico.

La lettera agli *stakeholder* della presente Dichiarazione integra e completa le lettere del Presidente e dell'Amministratore Delegato inserite in apertura della Relazione Finanziaria al 28 febbraio 2021.

Perimetro di reporting

Le informazioni qualitative e quantitative contenute nella Dichiarazione si riferiscono alle *performance* del Gruppo Unieuro per l'esercizio chiuso il 28 febbraio 2021. Con i termini "Unieuro" o "Gruppo" si intende l'insieme delle società costituito dalla capogruppo Unieuro S.p.A.³⁹ e dalla società interamente controllata Monclick S.r.l.⁴⁰, mentre con i termini "Unieuro S.p.A." o "Società" ci si riferisce esclusivamente alla capogruppo Unieuro S.p.A..

Al fine di facilitare la comprensione sull'evoluzione della *performance di sostenibilità*, le informazioni quantitative sono presentate lungo un arco temporale di tre anni.

Si sottolinea, infine, che alcuni temi e indicatori possono avere un perimetro di rendicontazione differente rispetto a quello riferito al Gruppo, qualora questi siano stati valutati dal *management* come non rilevanti per una specifica società in considerazione delle sue attività svolte. In questo caso, nel testo, viene esplicitato chiaramente il perimetro di riferimento del tema/indicatore.

Perimetro delle tematiche materiali del Gruppo

La tabella che segue schematizza il perimetro di ciascun tema materiale, evidenziando le entità interne ed esterne al Gruppo che sono coinvolte dai possibili impatti che questi comportano. Si precisa, inoltre, che, laddove la tematica non riguardi tutto il Gruppo, la società esclusa dal perimetro è stata considerata non rilevante in considerazione della tipologia di attività svolta.

Tematiche materiali	Perimetro interno	Perimetro esterno
Sicurezza dei prodotti in commercio	Gruppo	Fornitori
Lotta alla corruzione	Gruppo	-
Tutela della <i>privacy</i> dei consumatori	Gruppo	Clienti
Salute e sicurezza dei dipendenti e collaboratori	Gruppo	Cooperativa logistica
Trasparenza delle informazioni sui prodotti e sulle offerte ai clienti	Gruppo	Fornitori

³⁹ Comprende anche Carini Retail S.r.l., Società acquisita da Unieuro S.p.A. il 28 febbraio 2019 e fusa per incorporazione nella Capogruppo il 1° settembre 2020.

⁴⁰ Società acquisita da Unieuro S.p.A. nel corso dell'esercizio chiuso il 28 febbraio 2018 ed entrata nel perimetro di consolidamento in data 9 giugno 2017, con effetto contabile retroattivo al 1° giugno 2017.

Diversità e pari opportunità	Gruppo	-
Formazione del personale e sviluppo delle carriere	Gruppo	-
Selezione e gestione dei fornitori	Gruppo	Fornitori
Gestione dei rifiuti	Gruppo	-
Consumi di risorse ed emissioni	Gruppo	-
Sostegno alle comunità locali	Unieuro S.p.A.	-
Relazioni con i sindacati	Gruppo	-

Di seguito si riporta il prospetto di correlazione tra gli aspetti del D.Lgs. 254/2016, le tematiche materiali e gli indicatori previsti dai GRI Standards Sustainability Reporting Guidelines.

Aspetti del D.Lgs. 254/2016	Tematiche materiali	Perimetro delle tematiche materiali	Numero e titolo dell'informativa GRI	GRI Standards
Ambiente	Consumi di risorse ed emissioni	Gruppo Unieuro	GRI 301: Materiali (2016)	GRI 301-1
			GRI 302: Energia (2016)	GRI 302-1
			GRI 305: Emissioni (2016)	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3
	Gestione dei rifiuti	Gruppo Unieuro	GRI 306: Scarichi e rifiuti (2016)	GRI 306-2
	-	Gruppo Unieuro	GRI 307: <i>Compliance Ambientale</i> (2016)	GRI 307-1
Società	Selezione e gestione dei fornitori	Gruppo Unieuro	GRI 102: Informativa Generale (2016)	GRI 102-9
			GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori (2016)	GRI 308-1
			GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori (2016)	GRI 414-1
	Tutela della <i>Privacy</i> dei consumatori	Gruppo Unieuro	GRI 418: <i>Privacy</i> dei clienti (2016)	GRI 418-1
	Sicurezza dei prodotti in commercio	Gruppo Unieuro	GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti (2016)	GRI 416-2
	Sostegno alle comunità locali	Unieuro S.p.A.	GRI 413: Comunità locali (2016)	GRI 413-1
		Gruppo Unieuro	GRI 207: Imposte (2019)	GRI 207-1 GRI 207-2 GRI 207-3 GRI 207-4
	Trasparenza delle informazioni sui prodotti e sulle offerte ai clienti	Gruppo Unieuro	GRI 417: Marketing e etichettatura (2016)	GRI 417-1 GRI 417-2 GRI 417-3
	-	Gruppo Unieuro	GRI 206: Comportamento Anticoncorrenziale (2016)	GRI 206-1
	-	Gruppo Unieuro	GRI 419: <i>Compliance</i>	GRI 419-1

			Socio-economica (2016)	
Personale	Diversità e pari opportunità	Gruppo Unieuro	GRI 102: Informativa Generale (2016)	GRI 102-8
			GRI 401: Occupazione (2016)	GRI 401-1
			GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016)	GRI 405-1 GRI 405-2
	Formazione del personale e sviluppo delle carriere	Gruppo Unieuro	GRI 404: Formazione e istruzione (2016)	GRI 404-1 GRI 404-3
	Relazioni con i sindacati	Gruppo Unieuro	GRI 102: Informativa Generale (2016)	GRI 102-41
			GRI 402: Relazioni tra lavoratori e <i>management</i> (2016)	GRI 402-1
Salute e sicurezza dei dipendenti e collaboratori	Gruppo Unieuro	GRI 403: Salute e Sicurezza sul lavoro (2018)	GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-3 GRI 403-4 GRI 403-5 GRI 403-6 GRI 403-7 GRI 403-9 GRI 403-10	
Diversità degli organi di governo e di controllo	Diversità e pari opportunità	Gruppo Unieuro	GRI 102: Informativa Generale (2016)	GRI 102-22
			GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016)	GRI 405-1
Lotta alla corruzione	Lotta alla corruzione	Gruppo Unieuro	GRI 205: Anticorruzione (2016)	GRI 205-1 GRI 205-2 GRI 205-3
Diritti Umani	-	Gruppo Unieuro	GRI 406: Non discriminazione (2016)	GRI 406-1

6. GRI CONTENT INDEX

La tabella che segue riporta le informazioni di Gruppo basate sui GRI Standards opzione “*in accordance Core*”. Per ciascuna informativa sono indicati: il numero di riferimento dell’informativa stessa, i numeri di pagina in cui possono essere ritrovate le informazioni all’interno del presente documento o su altri documenti di riferimento, nonché eventuali note e/o omissioni, ove previsto.

GRI Standard	Descrizione	Note/Omissioni	Riferimenti
	General Standards		
102	Informativa generale (2016)		
	Profilo dell’organizzazione		
102-1	Nome dell’organizzazione		p. 3
102-2	Attività, marchi, prodotti o servizi		pp. 3-4
102-3	Luogo della sede principale		p. 3
102-4	Luogo delle attività		pp. 3-4; 25
102-5	Proprietà e forma giuridica		pp. 3-5
102-6	Mercati serviti		pp. 3-5 Relazione Finanziaria Annuale al febbraio 2021
102-7	Dimensione dell’organizzazione		pp. 3-5; 45-46; Relazione Finanziaria Annuale al febbraio 2021
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori		pp. 24-25; 27
102-9	Catena di fornitura		pp. 45-46
102-10	Modifiche significative all’organizzazione e alla sua catena di fornitura		pp. 55; 45-46
102-11	Principio di precauzione		pp. 19-20
102-12	Iniziative esterne		pp. 47-49
102-13	Adesioni ad associazioni		pp. 4-5
	Strategia		
102-14	Dichiarazione di un alto Dirigente		Lettera agli <i>stakeholder</i> Relazione Finanziaria Annuale al febbraio 2021 (<i>Lettera del Presidente agli azionisti, Lettera del CEO agli azionisti</i>)
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità		pp. 10-14
	Etica e Integrità		
102-16	Valori, Principi, <i>standard</i> e norme di comportamento		pp. 3; 19-20
	Governance		
102-18	Struttura della <i>governance</i>		pp. 15-19
102-22	Composizione dei massimi organi di governo e relativi comitati		pp. 15-19
102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo		p. 16
	Coinvolgimento degli stakeholder		
102-40	Elenco dei gruppi di <i>stakeholder</i>		pp. 6-7
102-41	Accordi di contrattazione collettiva		p. 22
102-42	Processo di identificazione e selezione degli <i>stakeholder</i> da coinvolgere		pp. 6-8
102-43	Modalità di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>		pp. 6-8
102-44	Temi e criticità chiave sollevati		pp. 6-8
	Pratiche di rendicontazione		
102-45	Elenco incluse nel bilancio consolidato		p. 55
102-46	Definizione del contenuto del <i>report</i> e perimetri dei temi		pp. 54-57
102-47	Elenco dei temi materiali		pp. 8; 55-57
102-48	Revisione delle informazioni		pp. 54-57

102-49	Modifiche alla rendicontazione	pp. 54-57
102-50	Periodo di rendicontazione	pp. 54-57
102-51	Data del <i>report</i> più recente	pp. 54-57
102-52	Periodicità di rendicontazione	pp. 54-57
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il <i>report</i>	pp. 54-57
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione di conformità ai GRI Standards	pp. 54-57
102-55	Indice dei contenuti GRI	pp. 58-62
102-56	<i>Assurance</i> esterna	Relazione Indipendente KPMG



Topic Specific Standards		
200	Economico	
205	Anti Corruzione (2016)	
103	Modalità di gestione	pp. 19-21
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	p. 21
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	pp. 19-21
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	p. 21
206	Comportamento Anticoncorrenziale (2016)	
103	Modalità di gestione	p. 44
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, <i>antitrust</i> e pratiche monopolistiche	p. 44
207	Imposte (2019)	
103	Modalità di gestione	pp. 21-22
207-1	Approccio alla fiscalità	pp. 21-22
207-2	<i>Governance</i> fiscale, controllo e gestione del rischio	pp. 21-22
207-3	Coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	pp. 21-22
207-4	Rendicontazione Paese per Paese	Le Società del Gruppo hanno sede esclusivamente all'interno della giurisdizione fiscale italiana, pertanto la rendicontazione Paese per Paese non risulta essere applicabile ad Unieuro. N/A
300	Ambiente	
301	Materiali (2016)	
103	Modalità di gestione	pp. 49; 53-54
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	p. 54
302	Energia (2016)	
103	Modalità di gestione	pp. 49; 51-52
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	p. 52
305	Emissioni (2016)	
103	Modalità di gestione	pp. 49; 51-52
305-1	Emissioni dirette di GHG (<i>Scope 1</i>)	pp. 52-53
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (<i>Scope 2</i>)	pp. 52-53
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (<i>Scope 3</i>)	pp. 52-53
306	Rifiuti e Scarichi (2016)	
103	Modalità di gestione	pp. 49-50
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	p. 51
307	Compliance Ambientale (2016)	
103	Modalità di gestione	p. 49

307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Nel corso dell'esercizio 2020/21 non si sono rinvenute sanzioni in ambito ambientale.	-
308	Valutazione dei fornitori in base a criteri ambientali (2016)		
103	Modalità di gestione		pp. 45-46
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali		pp. 45-46
400	Performance Sociale		
401	Occupazione (2016)		
103	Modalità di gestione		pp. 22-23; 25-26
401-1	Nuove assunzioni e <i>turnover</i>		pp. 27-28
402	Gestione delle relazioni industriali (2016)		
103	Modalità di gestione		pp. 35-36
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi		pp. 35-36
403	Salute e Sicurezza sul Lavoro (2018)		
103	Modalità di gestione		pp. 32-35
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		pp. 32-35
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti		pp. 32-35
403-3	Servizi di medicina del lavoro		pp. 32-35
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro		pp. 32-35
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro		pp. 32-35
403-6	Promozione della salute dei lavoratori		pp. 32-35
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali		pp. 32-35
403-9	Infortuni sul lavoro		pp. 34-35
403-10	Malattie professionali		pp. 34-35
404	Formazione e Istruzione (2016)		
103	Modalità di gestione		pp. 29; 31
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente		p. 31
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle <i>performance</i> e dello sviluppo professionale		p. 31
405	Diversità e Pari Opportunità (2016)		
103	Informazioni sulle modalità di gestione		pp. 15-16; 25-26
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Nel corso dell'esercizio 2020/21 l'informazione relativa ai dipendenti appartenenti a categorie protette non risulta disponibile. Unieuro si impegna a rendicontare tale informativa entro il prossimo triennio.	pp. 17-19; 24; 26-27
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini		pp. 28-29
406	Non Discriminazione (2016)		
103	Modalità di gestione		pp. 25-26
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Nel corso dell'esercizio 2020/21 non si sono verificati episodi di discriminazione.	-
413	Comunità Locali (2016)		
103	Modalità di gestione		pp. 47-49

413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo		pp. 47-49
414	Valutazione sociale dei fornitori (2016)		
103	Modalità di gestione		pp. 45-46
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali		pp. 45-46
416	Salute e Sicurezza dei consumatori (2016)		
103	Modalità di gestione		pp. 38-39
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi		p. 39
417	Etichettatura dei prodotti e servizi (2016)		
103	Modalità di gestione		pp. 39-41
417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi		pp. 39-41
417-2	Casi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi		pp. 40-41
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di <i>marketing</i>		pp. 40-41
418	Privacy dei consumatori (2016)		
103	Modalità di gestione		pp. 41-44
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della <i>privacy</i> dei clienti e perdita di dati dei clienti		pp. 43-44
419	Compliance Socio-economica (2016)		
103	Modalità di gestione		pp. 19-20
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	<p>Nel periodo tra novembre e dicembre 2020 Unieuro ha ricevuto n° 8 verbali da parte della Polizia Municipale dei Comuni di Tavagnacco, Cesena, Padova, Torino, Bologna, Novara, Milano, per aver posto in vendita prodotti la cui vendita non era consentita in base alle restrizioni sulle vendite a causa Covid-19. Il Comune di Bologna ha altresì comminato la sanzione accessoria della chiusura del punto vendita per complessivi 10 giorni. In tutti i casi Unieuro ha pagato le sanzioni (da un minimo di circa € 200 a un massimo di circa € 400) e, per la sanzione accessoria comminata dal Comune di Bologna, Unieuro ha presentato scritti difensivi che sono stati accolti con la revoca dell'ordinanza di chiusura del punto vendita. Inoltre, Unieuro ha ricevuto n° 2 sanzioni, di € 6.000 ciascuna, per aver posto all'incasso assegni di clienti privi della clausola di non</p>	-

	trasferibilità. Unieuro non ha pagato le sanzioni ed ha proposto scritti difensivi. Si attende l'esito del procedimento.	
--	--	--

Forlì 06/05/2021

 Giancarlo Nicosanti Monterastelli Amministratore Delegato	 Italo Valenti Il Dirigente Preposto alla redazione dei Documenti Contabili e Societari
---	---



KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Via Innocenzo Malvasia, 6
40131 BOLOGNA BO
Telefono +39 051 4392511
Email it-fmauditaly@kpmg.it
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D.Lgs. 30 dicembre 2016 n. 254 e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione della Unieuro S.p.A.

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016 n. 254 (di seguito anche il "Decreto") e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Unieuro (di seguito anche il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 28 febbraio 2021 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 6 maggio 2021 (di seguito anche la "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale della Unieuro S.p.A. per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* – secondo l'opzione "*in accordance core*" come specificato nella sezione 5 "Nota Metodologica" della DNF ("GRI Standards"), da essi individuato 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'art. 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.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell'*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code)* 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

E' nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e ai 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 anche "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* per gli incarichi di *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 Unieuro S.p.A. responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli e 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.



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 ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto, lettera a).

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

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Unieuro S.p.A. 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 della società controllata Monclick S.r.l.:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai 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.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Unieuro relativa all'esercizio chiuso al 28 febbraio 2021 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative – opzione "in accordance core" ("GRI Standards").

Bologna, 20 maggio 2021

KPMG S.p.A.

Andrea Polpettini
Socio