Allegato C
Raccolta n. 30829

Unieuro S.P.A. - Sede legale e amministrativa: Palazzo Hercolani - Via Piero Maroncelli n. 10 – Forlì (FC)
Capitale Sociale Euro 4.139.974,20 Interamente Versato
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 Dichiarazione: esercizio chiuso al 29 febbraio 2024

Sommario

Lettera agli Stakeholder 3
1. INTRODUZIONE 7
1.1. Chi siamo 7
1.1.1. Azionariato e struttura societaria 11
1.1.2. Il nuovo Piano Strategico "Beyond Omni-Journey" 12
1.2. Il coinvolgimento degli *Stakeholder* 12
1.3. Percorso strategico della Sostenibilità 16
1.3.1. Analisi di materialità 16
1.3.2. Piano di Sostenibilità 2022-2026 22
2. GOVERNANCE 34
2.1. Gli Organi di Governance 34
2.1.1. Consiglio di Amministrazione 35
2.1.2. Collegio Sindacale 42
2.1.3. Altri Comitati 43
2.1.4. Governance della sostenibilità 43
2.2. Modello di *business* e *compliance* normativa 45
2.2.1. Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e sistema normativo aziendale 46
2.2.2. La lotta alla corruzione 48
2.2.3. La gestione dei rischi non finanziari 49
2.3. Responsabilità economico-finanziaria 59
2.3.1. Valore economico generato e distribuito 59
2.3.2. Gestione fiscale 60
2.3.3. La Tassonomia Europea delle attività ecosostenibili 61
3. PERFORMANCE SOCIALI 71
3.1. Dipendenti 71
3.1.1. Composizione del personale 71
3.1.2. Diversità, pari opportunità e rispetto dei diritti umani 78
3.1.3. Formazione del personale e sviluppo delle carriere 85
3.1.4. Valutazione delle performance 90
3.1.5. Benessere, salute e sicurezza 92
3.1.6. Relazione con i sindacati 97
3.2. Clienti 99

3.2.1. Customer centricity, qualità dei servizi e innovazione 101
3.2.2. Salute e sicurezza dei clienti 104
3.2.3. Trasparenza delle informazioni sui prodotti e sulle offerte commerciali ai clienti 104
3.2.4. Sicurezza e protezione dei dati dei clienti 106
3.2.5. Gestione dei reclami relativi alle pratiche commerciali scorrette 109
3.3. Fornitori 110
3.3.1. La catena di fornitura di Unieuro 110
3.3.2. Modalità di gestione dei fornitori 111
3.4. Comunità 115
3.4.1. Il progetto #Cuoriconnessi 115
Progetto di ricerca: "Schermi Futuri" 117
Decalogo #cuoriconnessi 118
3.4.2. Gestione e supporto alla comunità locale 119
4. PERFORMANCE AMBIENTALI 120
4.1. Gestione dei rifiuti 120
4.2. Consumi energetici ed emissioni 124
4.3. Consumi di risorse e materiali 132
NOTA METODOLOGICA 135
GRI CONTENT INDEX 139
ATTESTAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE 145



Lettera agli Stakeholder



Signore e Signori,

l'esercizio che si è appena concluso è stato caratterizzato, per il secondo anno consecutivo, dalla contrazione del mercato dell'elettronica di consumo per effetto del contesto macroeconomico e della flessione della domanda di alcune categorie di prodotto che avevano beneficiato di una crescita record negli anni precedenti. Le sfide poste dal mutato contesto di mercato ci hanno portato all'elaborazione di un nuovo Piano Strategico denominato "*Beyond Omni-Journey*" che punta a consolidare la *leadership* di Unieuro sul mercato domestico attraverso un ambizioso progetto evolutivo teso, da un lato, a offrire al consumatore un "ecosistema" sempre più ricco di prodotti, servizi e soluzioni integrate e, da un altro, a ottenere un miglior bilanciamento del *profit pool* attraverso la crescita delle attività *Beyond Trade*, andando a intercettare opportunità in business complementari.

A testimonianza dei legami crescenti fra strategia e sostenibilità, abbiamo attribuito all'"Innovazione responsabile" il ruolo critico di fattore abilitante del processo di creazione di valore, facendo leva sulla sua natura pervasiva e trasversale a tutta l'organizzazione. *Beyond Omni-Journey* poggia, difatti, sui quattro pilastri strategici (Comunità, Cultura/*Governance* ESG, Innovazione sostenibile e Talenti) alla base del Piano di Sostenibilità 2022/26 e sui relativi progetti, il cui sviluppo contribuirà sempre più alla graduale integrazione della sostenibilità nelle attività di *business*, nell'organizzazione e nella cultura aziendale. Consci delle sfide che ci attendono, per accompagnare e facilitare il processo trasformativo disegnato dal Piano Strategico, abbiamo anche definito un Modello di *Leadership*, strumento indispensabile per far sì che gli approcci, i comportamenti e gli stili manageriali diventino comuni e condivisi e siano in linea con i valori, la cultura aziendale e gli obiettivi strategici. Parallelamente, abbiamo sviluppato una serie di iniziative comunicative volte a diffondere all'interno del Gruppo i pilastri della nuova strategia aziendale e aumentarne così il livello di conoscenza, consapevolezza e *commitment*.

Un tassello fondamentale nel perseguimento della strategia *Beyond Trade* è rappresentato dall'acquisizione del Gruppo Covercare, un *player* di riferimento in Italia nei servizi di garanzia e riparazione dei cellulari e di altri dispositivi portatili così come nell'installazione di climatizzatori e caldaie e nei servizi di assistenza casa per la risoluzione dei guasti agli impianti domestici. Tale acquisizione, oltreché strategica in chiave di *business*, consentirà a Unieuro di rafforzare il proprio profilo di sostenibilità andando a presidiare direttamente attività funzionali all'economia circolare e al miglioramento delle *performance* energetiche grazie, rispettivamente, all'allungamento del ciclo di vita del prodotto e ai benefici derivanti dall'installazione di dispositivi a maggiore efficienza energetica.

Tali aspetti evidenziano in modo tangibile l'attenzione che la Società sta riservando alle tematiche di sostenibilità e la valenza che queste stanno assumendo in chiave strategica. Al contempo, altrettanta attenzione è stata - e verrà - riservata all'esecuzione dei progetti previsti nel Piano di Sostenibilità così come allo sviluppo di nuovi.

Progetti e iniziative in ambito ambientale

Nel corso dell'esercizio è proseguita l'implementazione del "progetto *Green*" continuando a dar corso agli interventi di efficientamento energetico nei punti vendita (dall'inizio del progetto i negozi interessati sono 109) e agli acquisti di energia prodotta unicamente da fonti rinnovabili con certificazione d'origine. Per la prima volta abbiamo effettuato la misurazione completa della nostra impronta di carbonio, affiancando ai calcoli delle emissioni di *Scope* 1 e 2, quelli sullo *Scope* 3. Tale esercizio, risulta propedeutico all'identificazione di ulteriori azioni di riduzione delle emissioni, a cui lavoreremo nel corso dell'anno corrente. Fra le iniziative volte a ridurre i consumi da citare, in particolare, il recupero dei pallet in vista di un loro riutilizzo e la riduzione della carta, a seguito della progressiva digitalizzazione dei volantini.

Progetti e iniziative in ambito sociale

Particolarmente ricca è stata l'attività a livello sociale con diverse iniziative rivolte ai clienti, ai dipendenti, ai fornitori, alla comunità e al territorio. I lavori preparatori del presente documento ci hanno visto impegnati nell'aggiornamento della mappa degli *stakeholder,* facendo leva sia su un'analitica attività di *benchmarking*, sia su confronti interni, al fine di meglio indirizzare le nostre attività e identificare le *best practice* in termini di modalità di interlocuzione e di ingaggio. L'*engagement* degli *stakeholder,* in occasione dell'analisi di materialità, ha restituito un tasso di risposta aggregato prossimo al 90%, a conferma dell'efficacia dell'approccio personalizzato adottato.

Il focus strategico sulla *customer satisfaction* e sul miglioramento continuo del servizio al cliente si è riflesso nell'ulteriore incremento registrato dal *Net Promoter Score* (NPS). In ottica di valorizzazione del *brand,* in collaborazione con un primario *partner,* è stato avviato un progetto, che troverà piena esecuzione nell'esercizio in corso, teso a misurare la *brand reputation* in una logica *multi-stakeholder.* La digitalizzazione della rete ha potuto trarre beneficio dalla prosecuzione del progetto di installazione delle etichette elettroniche, con oltre 100 negozi interessati nel corso dell'esercizio, facendo così salire a 224 il numero totale dei punti vendita che le hanno adottate dall'avvio del progetto.

Passando alle iniziative in favore delle risorse umane, contestualmente allo sviluppo del Modello di *Leadership,* è stato attivato un programma di *Change Management,* teso a far evolvere il ruolo della direzione del personale orientandolo più verso una logica di *partnership* con le altre direzioni e funzioni aziendali piuttosto che di servizio. A tal fine, sono stati avviati una serie di progetti che troveranno piena esecuzione nel medio-lungo termine con lo scopo di rafforzare i processi di selezione, di *employer branding,* di *onboarding,* di formazione, di *performance management* e di *Diversity & Inclusion.* In quest'ultimo ambito, Unieuro, ha aderito all'associazione "Valore D" con la quale è stato condotto uno studio di *benchmarking* sui diversi aspetti della *D&I,* il cui risultato posiziona la nostra società al di sopra del valore medio del campione. La promozione della diversità e dell'inclusività ha trovato inoltre riscontro nella predisposizione di una Politica a tutela delle vittime di violenza di genere che entrerà in vigore nell'esercizio in corso mentre, in ambito di sicurezza sul lavoro, è stata introdotta una nuova organizzazione che ne rafforza i presidi.

Grande attenzione è stata riservata, come sempre, sulla *survey* annuale sul clima aziendale ("progetto UniVersus"), sia per misurare il livello di soddisfazione dei dipendenti attraverso il calcolo *dell'employee Net Promoter Score* (eNPS) sia, soprattutto, per analizzare i *feedback*

ricevuti al fine di identificare e porre in essere future iniziative progettuali in ottica di miglioramento continuo.

L'ingaggio con i dipendenti ha tratto inoltre giovamento dal consolidamento della funzione Comunicazione Interna, al suo secondo anno di attività, che si sta adoperando per offrire un palinsesto informativo e comunicativo sempre più variegato e ricco di contenuti.

Per facilitare l'esecuzione dei progetti del Piano di Sostenibilità e per promuovere all'interno dell'azienda una maggiore consapevolezza circa le tematiche ESG, la formazione assume un ruolo determinante: nel corso dell'esercizio tutto il personale di Unieuro ha partecipato al primo modulo del percorso formativo triennale in sostenibilità durante il quale, accanto ai concetti di base, sono state illustrate le principali normative, i documenti predisposti e le attività sviluppate dalla Società. Le tematiche connesse alla sostenibilità rientrano inoltre nel pacchetto formativo riservato ai partecipanti all'*Academy* aziendale.

Con riferimento alla *supply chain,* oltre a un ingaggio diretto dei principali fornitori di prodotto nell'analisi di materialità, è stato avviato un esercizio di analisi volto a valutare il profilo di sostenibilità di alcuni di questi e le relative strategie e iniziative ESG. Tale attività sarà ulteriormente sviluppata nell'esercizio in corso.

L'impegno di Unieuro per la comunità e per i giovani in particolare, ha trovato riscontro nel numero record di contatti raggiunti dalle varie iniziative del progetto #cuoriconnessi, sviluppato in cooperazione con la Polizia di Stato e divenuto nel corso degli anni sempre più rilevante in ambito nazionale e, per tutti noi di Unieuro, motivo di orgoglio e di grande soddisfazione per il contributo che esso può dare nel sensibilizzare i giovani studenti, i loro genitori e insegnanti contro il cyberbullismo e un uso distorto della tecnologia.

In occasione della tragica alluvione del maggio 2023, che ha duramente colpito il nostro territorio, abbiamo voluto esprimere la nostra vicinanza alla popolazione romagnola donando, al Comune di Forlì, alcuni *device* di emergenza e ponendo in essere alcune iniziative in favore dei dipendenti e dei consumatori abitanti nelle zone colpite.

Progetti e iniziative in ambito di *governance* della sostenibilità

Non da ultime segnaliamo le importanti azioni realizzate allo scopo di rafforzare ulteriormente la nostra *governance* e in preparazione alla prossima rendicontazione di sostenibilità che, a partire dal FY 2024/25, ci vedrà soggetti ai dettami della *Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)* della Commissione Europea.

Al fine di un miglior presidio dei rischi la Società ha svolto un approfondito esercizio di aggiornamento dell'ERM (*Enterprise Risk Management*), ampliando l'integrazione della componente sostenibilità nella valutazione dei rischi e ha approvato una *Enterprise Risk Management policy.*

A garanzia di una corretta rappresentazione contabile delle tematiche ambientali, sociali e di *governance,* anche in vista dell'applicazione della nuova direttiva in materia di *reporting* della sostenibilità, abbiamo definito specifiche linee-guida che regolano il processo di identificazione dei temi materiali nonché la raccolta, l'elaborazione e la condivisione estesa delle informazioni di sostenibilità presenti all'interno della rendicontazione. Abbiamo altresì avviato le prime analisi di *assessment,* funzionali a verificare i principali aspetti di attenzione e gli eventuali *gap* nell'ambito

del percorso che porterà, il prossimo anno, la Società a redigere la sua prima rendicontazione di sostenibilità in linea con le richieste della CSRD.

"Perseguire un successo sostenibile e creare valore nel medio-lungo termine sono i nostri obiettivi strategici nell'attuale contesto sfidante. Proprio per questo siamo impegnati con ancora maggiore determinazione nel realizzare l'ambizioso processo trasformativo del Piano denominato Beyond Omni-Journey. Desideriamo infatti che l'evoluzione e la crescita di Unieuro siano sostenibili ed equilibrate oltreché profittevoli e rafforzino la nostra leadership di mercato, a beneficio di tutti i nostri stakeholder presenti e futuri".

Stefano Meloni
Presidente del Consiglio di Amministrazione

Vi invitiamo ora alla lettura della Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario 2023/24 con cui il Gruppo Unieuro descrive le proprie attività e rendiconta i progressi compiuti in ambito ambientale, sociale e di governance, nel rispetto degli impegni assunti con i nostri *stakeholder* e nel proseguo del percorso di miglioramento costante e continuo intrapreso.

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 29 febbraio 2024.

Buona lettura.

10 maggio 2024

Daniele Pelli
Presidente del Comitato Sostenibilità

1. INTRODUZIONE

1.1. Chi siamo

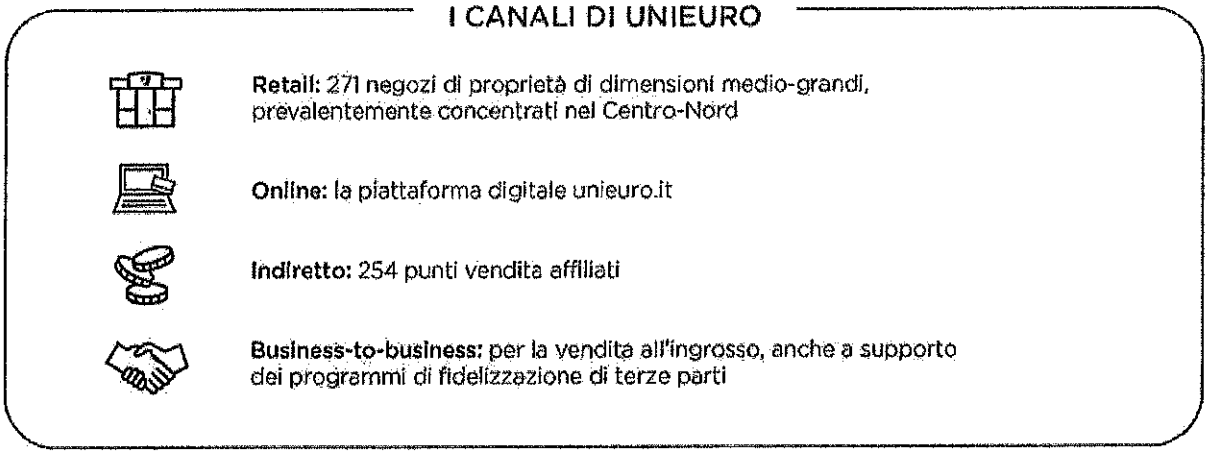
Il Gruppo Unieuro[1] è, oggi, il *leader* in Italia nella distribuzione di prodotti di elettronica di consumo ed elettrodomestici, forte di un approccio omnicanale che integra una capillare rete distributiva di negozi diretti e affiliati sull'intero territorio nazionale con il canale online della piattaforma digitale unieuro.it.

Fondata alla fine degli anni '30 del secolo scorso, la Società ha sede a Forlì e dispone di una piattaforma logistica centralizzata a Piacenza a servizio di tutti i canali distributivi, oltre a un *hub* di supporto a Carini (PA).

A seguito della recente acquisizione del gruppo Covercare, Unieuro è entrata direttamente nel mercato dei servizi per la riparazione di telefoni cellulari, di altri dispositivi portatili e di grandi elettrodomestici, oltreché nell'ambito dei servizi di installazione di impianti di climatizzazione, di installazione e manutenzione di caldaie e nell'installazione di impianti fotovoltaici.

Nell'esercizio chiuso al 29 febbraio 2024 Unieuro ha registrato ricavi per oltre 2,6 miliardi di Euro impiegando 5.351 dipendenti. La Società, dal 2017, è quotata sul segmento *Euronext STAR Milan*.

Attraverso l'approccio omnicanale Unieuro è in grado di offrire ai clienti un'esperienza di acquisto "senza interruzioni", all'interno di un ecosistema integrato di prodotti e servizi che poggia su tutti i canali sui quali la Società opera.



Il Gruppo dispone complessivamente di 525 punti vendita tra diretti e indiretti, tutti contraddistinti dal marchio Unieuro, uno dei più riconoscibili e affermati nel panorama *retail* con il *claim* - "B*atte. Forte. Sempre*" - costantemente supportato da campagne di comunicazione omnicanale.

[1] *Come indicato in "Nota Metodologica", con i termini "Gruppo Unieuro" o "Gruppo" si intente l'insieme delle società costituito dalla Capogruppo Unieuro S.p.A. e dalle società interamente controllate Covercare S.p.A. e Monclick S.r.l. in liquidazione, mentre con i termini "Unieuro" o "Società" ci si riferisce esclusivamente alla Capogruppo.*

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

- **GREY**, ovvero telefonia, *tablet*, *information technology*, accessori per la telefonia, macchine fotografiche, nonché tutti i prodotti tecnologici indossabili;

- **WHITE**, composta dagli elettrodomestici di grandi dimensioni (MDA) quali lavatrici, asciugatrici, frigoriferi o congelatori e fornelli, dai piccoli elettrodomestici (SDA) come aspirapolveri, *robot* da cucina, macchine per il caffè, oltreché dai prodotti del segmento climatizzazione;

- **BROWN**, comprensiva di televisori e relativi accessori, dispositivi audio, dispositivi per *smart* TV, accessori auto e sistemi di memoria;

- **ALTRI PRODOTTI**, che include sia le vendite del settore *entertainment*, sia quelle di altri prodotti non rientranti nel mercato dell'elettronica di consumo come i monopattini elettrici o le biciclette muscolari o a pedalata assistita;

- **SERVIZI** quali la consegna a domicilio, l'installazione, il ritiro dell'usato, l'estensione di garanzia, i servizi di riparazione, i servizi di credito al consumo attraverso intermediari finanziari, i servizi di supporto remoto per la configurazione di prodotti informatici e i servizi di assistenza post-vendita e di assistenza per la casa.

Oltre alla vendita di prodotti di fornitori terzi, Unieuro commercializza prodotti a marchio esclusivo, che includono linee di elettrodomestici grandi e piccoli ed elettrodomestici per il trattamento dell'aria, prodotti da terze parti e commercializzati con il marchio "Electroline", unitamente a prodotti quali televisori e prodotti audio, IT, accessori per telefonia a marchio "Ioplee". Integrano il perimetro dei marchi esclusivi anche i prodotti per la mobilità-tempo libero a marchio "Teklio" e articoli da viaggio a marchio "Joiahome".

Nel corso dell'esercizio in esame[2], in coerenza con le linee guida del nuovo piano strategico "*Beyond Omni-Journey*" e, in particolare, con l'obiettivo di crescita nell'ambito dei servizi, la Società ha acquisito l'intero capitale sociale di Covercare S.p.A.. Con tale acquisizione, Unieuro consolida la propria *leadership* di mercato attraverso un'offerta ancor più completa e integrata di prodotti e servizi e, al tempo stesso, rafforza il proprio impegno in ambito di sostenibilità grazie all'allungamento del ciclo di vita del prodotto e ai benefici derivanti dall'installazione di dispositivi a maggiore efficienza energetica.

[2] *L'acquisizione di Covercare S.p.A. è stata finalizzata il 4 dicembre 2023*

COVERCARE

Fondata nel 2011, Covercare è tra i principali player in Italia nel mercato dei servizi per la riparazione di telefoni cellulari, di altri dispositivi portatili e di grandi elettrodomestici. Negli anni, grazie alla forte capacità innovativa e alle competenze maturate, ha esteso con successo le proprie attività ai servizi di installazione di climatizzatori e di installazione e manutenzione di caldaie e, più di recente, all'installazione di impianti fotovoltaici.

La Società ha sviluppato, inoltre, servizi di assistenza per la casa, che completano l'offerta al cliente finale per l'ambito domestico.
Covercare offre i propri servizi sull'intero territorio nazionale a primari clienti del settore Retail, Telco e Multi-Utility. Conta oltre 160 dipendenti, che operano tra la sede centrale, le unità produttive e la logistica, e ha una solida struttura organizzativa e manageriale con comprovata competenza ed esperienza. Tutte le attività tecniche a maggior valore aggiunto vengono svolte presso l'hub sito a Legnano. In particolare, le attività di configurazione, personalizzazione e riparazione di smartphone e altri dispositivi portatili di tutte le marche vengono effettuate on site da un team di tecnici specializzati. In aggiunta, Covercare si avvale di una rete capillare di artigiani e partner tecnici per gli interventi di assistenza su elettrodomestici, oltre che per le installazioni di impianti di climatizzazione e caldaie e per gli interventi idraulici, elettrici, ecc., previsti dal servizio di assistenza per la casa.

"L'acquisizione del Gruppo Covercare rappresenta l'operazione strategicamente e finanziariamente più importante della nostra storia: si tratta di un'operazione per noi trasformativa e perfettamente coerente con l'obiettivo di espanderci nel "Beyond Trade", in particolare nel settore dei servizi, cruciale per arricchire il customer journey e per rafforzare ulteriormente il nostro profilo in termini di sostenibilità

Giancarlo Nicosanti Monterastelli, Amministratore Delegato di Unieuro

Nell'esercizio 2023/24, la controllata al 100% Monclick S.r.l., attiva nella vendita *online* di prodotti di informatica, elettronica, telefonia ed elettrodomestici attraverso il sito www.monclick.it, è stata posta in liquidazione.

I nostri valori

PURPOSE
Portare innovazione nella relazione tra le persone e la tecnologia riempiendola di significato umano. La nostra prima responsabilità è favorire un'esperienza sempre positiva con la tecnologia nella vita quotidiana.

VISION
Essere considerati la destinazione naturale, fisica e digitale, per qualsiasi bisogno legato al mondo della tecnologia, promuovendo sempre una innovazione responsabile.

MISSION
Perseguire il consolidamento e la crescita della nostra leadership di mercato e di immagine, creando valore per tutti gli stakeholder. Grazie alla nostra competenza, passione e impegno sappiamo garantire a tutti un'esperienza di consumo distintiva e personalizzata perché mettiamo sempre, ogni cliente, al centro di un ecosistema omnicanale capace di offrire vicinanza e servizio.

BELIEF
Unieuro crede nell' innovazione responsabile: un'idea di innovazione che, anche grazie all'evoluzione della propria proposizione omnicanale, significa attivare comportamenti responsabili su tutte le dimensioni della sostenibilità, People-Planet-Profit e lungo tutta la value chain.

Valori della marca

PASSIONE
La passione è il motore che batte forte in ogni nostra azione e che ci fa trovare risposte sempre rilevanti per il pubblico.

ESPERIENZA
L'esperienza deriva dalla nostra storia che continua a evolvere in sintonia con il mondo che cambia.

CORAGGIO
Il coraggio di ricercare continuamente l'innovazione, anticipando ciò che toccherà direttamente le nostre vite.

IMPEGNO
L'impegno verso la nostra comunità per avere un ruolo sociale e ambientale sostenibile.

EMPATIA
La capacità di avvicinare i nostri clienti e conoscerli, ascoltare le loro storie, il loro vissuto e da questo comprendere meglio come rispondere alle loro necessità.

APERTURA
L'apertura mentale che non ci fa avere pregiudizi e ci fa essere disponibili, autentici e trasparenti verso gli altri.

1.1.1. Azionariato e struttura societaria

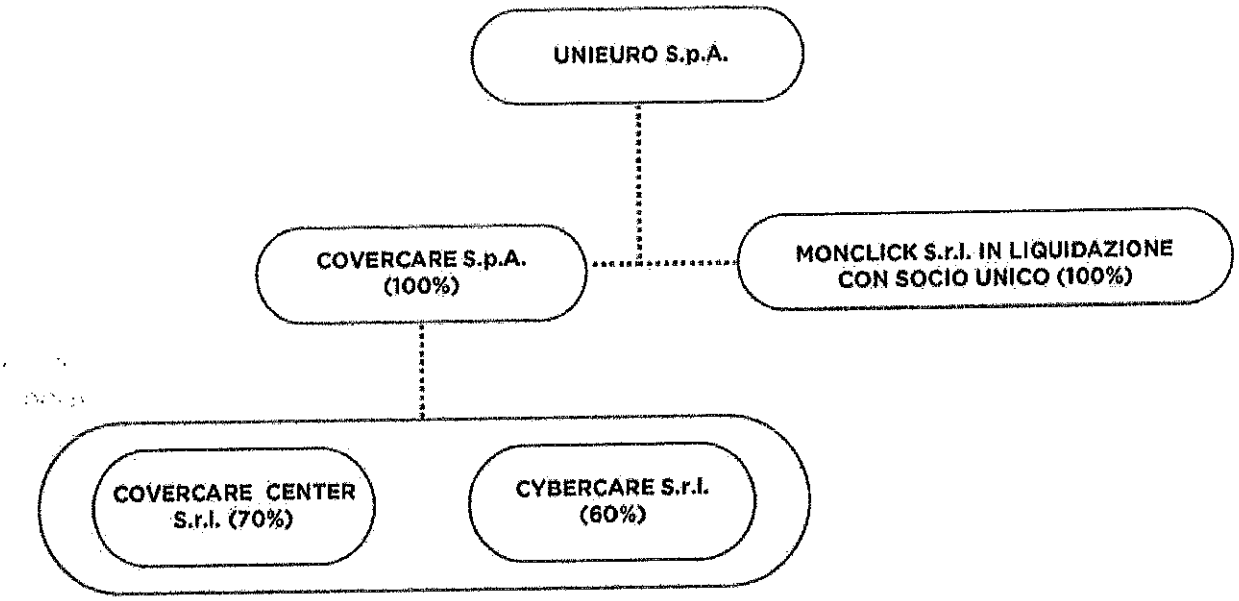
Dall'aprile 2017 le azioni Unieuro sono quotate sul segmento *Euronext STAR Milan.*

Il capitale sociale di Unieuro è costituito da 20.698.621 azioni ordinarie. La Società si caratterizza per l'azionariato esteso e frammentato che detiene il capitale sociale, avendo pertanto una struttura da *public company*. Sulla base delle informazioni disponibili, l'operatore di telecomunicazioni Iliad SA è il primo azionista della società con una partecipazione pari a circa il 12,2% del capitale sociale.

Capitale sociale di Unieuro S.p.A. (29 febbraio 2024)[3]

Xavier Niel, tramite Iliad SA	*12,177%*
Giuseppe Silvestrini	*6,162%*
Amundi Asset Management	*5,796%*
Azioni proprie	*1,780%*
Altri Azionisti	*74,085%*

Struttura del Gruppo[4]



[3] *In tabella è riportata la percentuale di azioni ordinarie di Unieuro posseduta, alla data della presente Relazione, sia direttamente sia indirettamente dagli azionisti o da soggetti posti al vertice della catena partecipativa che hanno dichiarato il superamento di una soglia di partecipazione rilevante ai sensi dell'art. 120 del Testo Unico della Finanza e del Regolamento Emittenti Consob; tale percentuale è aggiornata sulla base delle informazioni a disposizione della Società.*

[4] *Le società presenti all'interno del riquadro che fanno riferimento a Covercare Center S.r.l e Cybercare S.r.l, non sono ricomprese all'interno del perimetro del presente documento in quanto considerate come non rilevanti, come indicato anche all'interno del paragrafo "NOTA METODOLOGICA – Perimetro di reporting".*

1.1.2. Il nuovo Piano Strategico "Beyond Omni-Journey"

Nel mese di maggio 2023, Unieuro ha presentato il nuovo Piano Strategico 2024-2028 "*Beyond Omni-Journey*" basato su due pilastri di crescita: l'ulteriore rafforzamento dell'offerta del "*Trade* Omnicanale" e l'espansione nel "*Beyond Trade*", al fine di cogliere nuove opportunità in *business* complementari. Questo percorso strategico porterà Unieuro a una forte trasformazione modificando in modo rilevante il profilo della Società, diversificando e sostenendo la crescita del *business* e della marginalità.

In particolare, attraverso lo sviluppo del pilastro del *trade omnichannel*, Unieuro intende consolidare la *leadership* di settore, rafforzando la propria proposizione omnicanale per offrire un'esperienza totalmente integrata tra canali. Tale obiettivo, sarà perseguito grazie al rafforzamento della proposta commerciale attraverso l'utilizzo dei dati e all'evoluzione del ruolo dei negozi fisici, che continueranno a rivestire un ruolo centrale e distintivo all'interno del processo di acquisto omnicanale. Unieuro punta, inoltre, a una revisione dei modelli di pianificazione, previsione della domanda e *operation*, supportata da una rivisitazione del modello distributivo fra cui, del *network* logistico, per avvicinarsi ulteriormente al cliente finale.

Per rispondere a ogni esigenza del consumatore in ambito tecnologico, attraverso l'espansione del "*Beyond Trade*", Unieuro intende investire nel rafforzamento del proprio ecosistema incentrato sul consumatore, offrendo soluzioni complete, integrate e personalizzate, andando oltre la mera vendita di prodotto, mediante l'offerta di servizi di riparazione, di ritiro e di vendita dell'usato, la consulenza tecnologica e lo sviluppo della marca privata e di *brand* esclusivi. Le linee strategiche saranno perseguite attraverso una "Innovazione responsabile" diretta alla creazione di valore per tutti gli *stakeholder*, continuando a favorire l'integrazione della sostenibilità nelle attività di *business*, nell'organizzazione, nella cultura aziendale con un *focus* sugli ambiti d'azione e i progetti alla base del Piano di Sostenibilità.

Per garantire lo sviluppo della strategia sono previsti significativi investimenti nella trasformazione tecnologica e nelle persone. La Società punta, inoltre, all'ottimizzazione dei processi per garantire maggiore efficienza e liberare risorse a supporto del percorso di crescita e di creazione di valore.

1.2. Il coinvolgimento degli *Stakeholder*

Da sempre il coinvolgimento degli *stakeholder* rappresenta per Unieuro un'importante occasione di ascolto e di dialogo nonché un momento fondamentale per la creazione di relazioni stabili e durature nel tempo, basate su integrità, trasparenza e rispetto delle regole. Questa è, altresì, un'attività indispensabile per meglio comprendere le aspettative e il livello di soddisfazione nei confronti del proprio operato e, quindi, per rafforzare la capacità di creare valore condiviso.

Il processo per l'identificazione degli *stakeholder* è stato avviato nel corso del 2017, con la predisposizione della prima Dichiarazione Non Finanziaria del Gruppo. In quell'occasione, è stata realizzata una mappatura dei principali *stakeholder*, in coerenza con quelli identificati nel Codice Etico selezionando le categorie i cui interessi fossero maggiormente 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.

Nel 2023, nell'ambito delle attività propedeutiche all'aggiornamento dell'analisi di materialità, è stata svolta un'attività di *benchmarking* che ha portato all'aggiornamento delle principali categorie di *stakeholder* del Gruppo.



Figura 1 *La categoria «Comunità finanziaria» ricomprende: gli azionisti, gli investitori, gli analisti finanziari e i finanziatori*

Unieuro si è dotata di una *Politica per la gestione del dialogo con gli azionisti e gli altri soggetti interessati*, in linea con le raccomandazioni del Codice di *Corporate Governance* di Borsa Italiana S.p.A., al quale la Società aderisce. Tale politica, volta a disciplinare il dialogo tra la Società e i rappresentanti dei Soggetti Interessati, definisce le regole di tale dialogo, individuando gli interlocutori, gli argomenti oggetto di discussione, le tempistiche e i canali di interazione. Altre forme di gestione del dialogo con i predetti soggetti non incluse in detta politica rientrano nell'ambito delle iniziative e attività della Direzione *Investor Relations* e delle sue interlocuzioni con la comunità finanziaria.

Ai sensi di tale Politica, il Gruppo Unieuro opera in osservanza dei seguenti principi generali:

- trasparenza, correttezza, puntualità, tempestività, equità e simmetria nella diffusione delle informazioni;
- distribuzione a tutti i Soggetti Interessati delle informazioni loro necessarie attraverso i più appropriati mezzi di comunicazione per permettere un compiuto esercizio dei propri diritti;
- regolare pubblicazione delle informazioni rilevanti aventi carattere continuativo, periodico o straordinario;

- impegno e integrità nella distribuzione, nella comunicazione e nella gestione delle informazioni societarie, regolamentate e non regolamentate;

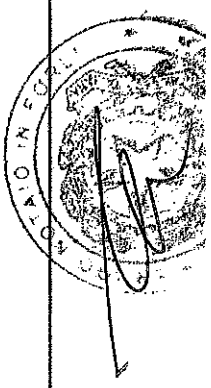
- rispetto delle disposizioni in materia di abusi di mercato, alla luce di quanto previsto dalla Legge di volta in volta vigente, dalle politiche, dalle linee guida e dalle procedure e, in genere, dalle regole del governo societario definite dalla Società e dalle leggi di volta in volta applicabili alla Società e al Gruppo.

Le tematiche di discussione disciplinate da tale politica sono relative a: strategie aziendali, prospettive e dinamiche economico-finanziarie del Gruppo, *corporate governance* (nomina e composizione degli organi sociali, ivi incluse dimensione, professionalità, indipendenza e *diversity*, contenuti della relazione sul governo societario e gli assetti proprietari nonché della relazione sulla remunerazione e i compensi corrisposti ai sensi dell'art. 123-*ter* del TUF), sostenibilità e tematiche ambientali, politiche di remunerazione degli azionisti (compresa la politica dei dividendi), sistema di controllo interno e gestione dei rischi, nonché operazioni straordinarie rilevanti.

LE ATTIVITÀ DI INVESTOR RELATIONS

Fin dalla quotazione in Borsa nel 2017, Unieuro si è dotata di una Direzione preposta al dialogo e all'interfaccia con il mercato finanziario, il cui obiettivo primario è garantire un efficace ed equo accesso alle informazioni riguardanti il Gruppo mediante:

- **promozione di una copertura di qualità sul titolo Unieuro da parte del *broker***, seguito ad oggi, da due *player* paneuropei (Kepler Cheuvreux e BNP Paribas) e due italiani (Mediobanca e Banca Akros);
- **organizzazione di *conference call* periodiche con il *management*** in occasione della pubblicazione dei risultati semestrali e annuali e di *conference call/webcast* in occasione di eventi rilevanti, quali la presentazione del Piano Strategico e operazioni di M&A, per favorire un confronto pubblico e diretto tra analisti finanziari, investitori ed il *management*;
- **partecipazione a investor *conference*, nazionali e internazionali**, tra cui la *Euronext STAR Conference* e conferenze organizzate dal *broker* che coprono il titolo;
- **ingaggio dei principali azionisti istituzionali** in occasione dell'Assemblea dei Soci al fine di garantire chiarezza e creare consenso in merito ai punti all'ordine del giorno;
- **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, investitori e di tutti gli altri *stakeholder* interessati;
- **promozione della visibilità di Unieuro sui principali media finanziari**, tradizionali e digitali, in occasione della comunicazione dei risultati periodici e di operazioni straordinarie;
- **utilizzo del *social network* professionale LinkedIn**, funzionale alla condivisione di contenuti finanziari e *corporate* a beneficio, in particolare, di piccoli azionisti e dipendenti.



Nell'esercizio in esame, i mercati finanziari sono stati caratterizzati da un contesto incerto a causa di conflitti geopolitici, politiche monetarie restrittive, fenomeni inflattivi e timori di recessione economica. In Italia, il mercato dell'elettronica di consumo ha registrato un'ulteriore flessione, penalizzato dagli effetti del contesto macroeconomico – fra cui l'incremento del costo della vita – e della contrazione della domanda di alcune categorie di prodotto dopo la crescita record degli

anni precedenti. I principali temi di discussione con gli investitori e gli analisti finanziari hanno riguardato l'andamento del mercato per categoria di prodotto e per canale e l'andamento della gestione, oltre alle iniziative sviluppate dalla Società a difesa della redditività. A valle della presentazione del nuovo Piano Strategico "*Beyond Omni-Journey*", tra i temi di approfondimento sono rientrati i progetti per la crescita nell'ambito del "*Trade* Omnicanale" e del "*Beyond Trade*", unitamente alle azioni successivamente realizzate in esecuzione dello stesso piano. Nei mesi immediatamente precedenti l'Assemblea degli Azionisti, le interlocuzioni hanno avuto a oggetto la Politica per la Remunerazione e l'aggiornamento del "Piano di *Performance Shares* 2023-2028". Nella seconda parte dell'esercizio in esame, si è aggiunto l'interesse per la società neoacquisita Covercare, in particolare per i razionali strategici dell'operazione, le attività da questa svolte e il posizionamento competitivo, oltre che per le sinergie attese.

Fermo restando quanto espresso al punto precedente in merito al dialogo con gli azionisti e con gli investitori, Unieuro è costantemente impegnata nel favorire, incoraggiare e gestire il dialogo anche con tutti gli altri *stakeholder* rilevanti.

A tale scopo si segnala che, in particolare nel corso degli ultimi esercizi, al fine di aggiornare l'analisi di materialità sono stati coinvolti diversi rappresentanti dei principali *stakeholder* interni ed esterni attraverso l'invio di questionari e/o tramite incontri individuali, come verrà meglio approfondito nel paragrafo 1.3.1. Analisi di materialità. Si evidenzia altresì che, l'ingaggio con i clienti, oltre a essere garantito dalle interlocuzioni quotidiane nei punti vendita (*client service*) e attraverso il servizio di *customer care*, è costantemente misurato attraverso le *survey* funzionali alla misurazione della *customer satisfaction* attraverso il calcolo del *Net Promoter Score* (NPS). L'importanza e la valorizzazione del capitale umano sono parimenti da sempre al centro dell'attenzione della Società; lo dimostrano i contatti ricorrenti con la Direzione Risorse Umane e il lancio ed il successivo sviluppo del progetto "*UniVersus*", teso a garantire l'ascolto e la misurazione del clima interno mediante l'utilizzo di una metrica simile a quella adottata per la rilevazione della soddisfazione dei clienti. Infatti, a partire dall'esercizio 2021/22, Unieuro ha iniziato a calcolare, su base annuale, un *employee Net Promoter Score* (eNPS). Da citare, inoltre, le iniziative di ingaggio e di ascolto dei dipendenti promosse e veicolate dalla Comunicazione Interna, creata nel corso dell'esercizio 2022/23. Le relazioni con i fornitori sono anch'esse di natura ricorrente da parte della Direzione di riferimento.

Unieuro considera fondamentale prendere parte ad Associazioni locali, nazionali e internazionali con cui sviluppare un dialogo continuativo su temi di interesse comune e rafforzare le proprie relazioni pubbliche e istituzionali.

A livello locale, Unieuro è associata 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 Società è membro di:

1) 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. Dall'aprile 2018, Unieuro esprime il Presidente dell'Associazione.

2) 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 membro dell'Associazione europea EuCER (*European Consumer Electronic Retailer Council*) di cui è stata fra i fondatori nel 2019 ed ha un proprio rappresentante nel *Board*. EuCER ha sede a Bruxelles e riunisce catene e gruppi d'acquisto europei attivi nell'elettronica di consumo. Da marzo del 2020, a sua volta, EuCER fa parte di EuroCommerce, una delle maggiori Associazioni di rappresentanza dei *retailer* europei. Dagli inizi del 2023 Unieuro esprime il rappresentante di EuCER in seno *all'Environment Committee* di EuroCommerce.

1.3. Percorso strategico della Sostenibilità

1.3.1. Analisi di materialità

Nell'ambito della rendicontazione di natura non finanziaria, l'analisi di materialità riveste un ruolo di primaria importanza in quanto è volta a identificare gli aspetti economici, ambientali, sociali e di *governance* considerati maggiormente rilevanti e significativi per il *business* di Unieuro e per i suoi *stakeholder*.

Unieuro, in continuità con l'esercizio precedente, ha fatto riferimento ai GRI "*Universal Standards*", pubblicati nel 2021, i quali definiscono la metodologia alla base dell'analisi di materialità legata al concetto di "impatto". Tali *standard* prevedono, infatti, che la materialità venga direttamente associata agli impatti (positivi o negativi, effettivi o potenziali, di breve o lungo periodo) più significativi che le attività aziendali sono (o potrebbero essere) in grado di generare sull'economia, l'ambiente e le persone, compresi gli impatti sui diritti umani secondo la cosiddetta vista "*inside-out*" (o "*Impact Materiality*").

Nel corso dell'anno fiscale 2023/24, tale processo di analisi è stato ulteriormente affinato consolidando la metodologia di identificazione e valutazione degli impatti stabilita dai suddetti *standard* attualmente in vigore e adeguandosi progressivamente al principio della "doppia materialità" introdotto dalla *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD).

Per quanto concerne l'analisi secondo la logica *inside-out* si è proceduto a esaminare il contesto in cui l'organizzazione opera, con l'obiettivo di raccogliere le informazioni necessarie per identificare in modo più preciso gli impatti effettivi e potenziali, positivi e negativi. A tal fine, sono state esaminate una serie di fonti informative, che includono:

- i principali *trend* in atto nei settori *Multiline and Specialty Retailers & Distributors, Consumer products* e *E-Commerce*, attraverso l'utilizzo di *database/tool online*;
- la normativa in materia di reportistica di sostenibilità (Tassonomia, CSRD, SFDR, richiami dell'ESMA su tematiche connesse ad aspetti di sostenibilità, ecc.);
- i principali *standard* e *framework* internazionali ESG già in vigore (GRI, SASB, TCFD, UNEPFI, ESRS "*Sector agnostic*").

L'individuazione di tali impatti generati da Unieuro secondo la suddetta prospettiva (*inside-out*) ha preso in considerazione anche i risultati di una analisi di *benchmark* svolta su un campione di 10 società comparabili, prevalentemente internazionali.

L'analisi del contesto ha così permesso di individuare 25 impatti potenzialmente rilevanti per Unieuro, suddivisi in 3 macrocategorie: (i) 9 impatti afferenti all'ambito ambientale; (ii) 13 impatti afferenti all'ambito sociale; (iii) 3 impatti afferenti all'ambito economico e di *governance*. Tali impatti sono stati successivamente sottoposti alla validazione da parte del Comitato Manageriale interno di Sostenibilità e alla valutazione da parte di un campione rappresentativo di alcune tra le più rilevanti categorie di *stakeholder*. Rispetto a questo ultimo punto, la Società ha ingaggiato un campione, rilevante e significativo per l'attività svolta, dei suoi principali portatori di interesse (una sessantina di *stakeholder* suddivisi tra *Management*, Fornitori e Partner Commerciali, Associazioni di categoria e Comunità finanziaria), tramite la somministrazione di una *survey online* ottenendo una valutazione degli impatti identificati sulla base della metodologia di valutazione definita dai GRI *Standard* fondata su tre elementi, ovvero:

- Scala: livello di gravità e/o beneficio dell'impatto, considerando anche la reversibilità o meno dello stesso.
- Portata: intesa come diffusione dell'impatto.
- Probabilità: possibilità che l'impatto stesso avvenga (utilizzata solo per gli impatti potenziali).

Rispetto all'esercizio precedente il campione degli *stakeholder* coinvolti è stato ampliato includendo i rappresentanti della comunità finanziaria, in particolare banche, analisti e azionisti/investitori. La Direzione Sostenibilità e M&A ha interagito con la maggior parte delle controparti coinvolte al fine di favorire una più agevole comprensione degli scopi dell'analisi e delle modalità di compilazione del questionario. L'alto tasso di risposta ottenuto nella *survey* (valore prossimo al 90%) testimonia l'efficacia dell'approccio personalizzato impiegato. Gli *stakeholder*, ingaggiati tramite il questionario, sono stati identificati sulla base della loro rilevanza e significatività oltre a essere coloro sui quali ricadrebbero maggiormente gli effetti delle attività svolte dalla Società a che i risultati, ottenuti a seguito delle risposte ricevute nella *survey*, non sono stati oggetto di diversità di ponderazione. Ne consegue che, a ciascuna categoria di *stakeholder*, è stato attribuito lo stesso "peso" percentuale, a prescindere dalla numerosità delle rispettive controparti coinvolte.

Al termine dell'analisi incentrata sulla prospettiva *inside-out*, sono stati esaminati tutti gli impatti valutati attraverso la *survey*, con l'obiettivo di determinare quelli maggiormente rilevanti per il *Top Management* dell'organizzazione. Si è quindi concentrata l'attenzione su quegli impatti che, per la loro portata e importanza strategica, richiedono un'attenzione particolare da parte dei vertici aziendali. Questo processo di prioritizzazione ha permesso di riportare, al di sopra della "soglia di materialità" precedentemente definita, alcuni impatti risultati sottosoglia. In particolare, gli impatti oggetto di revisione in tal senso fanno riferimento a: "Condotta non etica del business", "Impatti ambientali lungo la catena di fornitura", "Impatti sociali lungo la catena di fornitura" e "Violazione dei diritti umani".

Il processo di aggiornamento della "*Impact Materiality*" ha portato alla definizione di una lista di 18 temi materiali afferenti agli ambiti ambientale, sociale, economico e di *governance*. Il numero delle tematiche rilevanti è quindi in linea con quello dell'esercizio precedente. Tuttavia, rispetto alla lista presentata nel FY 2022/23, sono intervenute due variazioni: (i) la tematica relativa alla "Lotta alla corruzione" è stata ricompresa all'interno della più ampia "Etica e integrità nella condotta del business"; (ii) è stata introdotta la tematica relativa ai "Prodotti sostenibili e servizi" riflettendo così

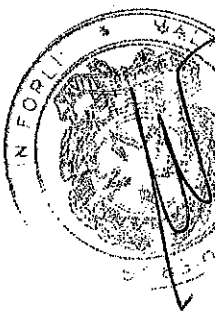
l'importanza attribuita alla commercializzazione di prodotti che rispettino gli *standard* più elevati di sostenibilità e alla fornitura di servizi.

Nello svolgimento dell'analisi di materialità secondo la logica *outside-in*, la Società si è avvalsa dell'universo dei rischi ERM aggiornato (per ulteriori informazioni si faccia riferimento al paragrafo "*La gestione dei rischi non finanziari*") allo scopo di condurre una prima riconciliazione tra rischi e tematiche di sostenibilità. Sono stati così selezionati i rischi ESG posizionati al di sopra della soglia di *severity* medio-alta all'interno della matrice ERM, i quali, rapportati alle tematiche di sostenibilità, hanno permesso di identificare quelle considerate materiali dal punto di vista finanziario. In particolare, dei 91 rischi complessivamente identificati e valutati nell'ambito della analisi ERM, 26 sono stati riconciliati con le tematiche di sostenibilità di Unieuro. Tramite questo esercizio di riconciliazione tra rischi e tematiche si è potuto constatare che per 13 di esse (sulle 18 individuate attraverso la prospettiva *inside-out*) esiste un'esposizione al rischio associata.

Questo processo è parte di un percorso di allineamento progressivo alla metodologia di materialità finanziaria prevista dagli *European Sustainability Reporting Standards* (ESRS) adottati dalla Commissione Europea. Tale percorso sarà completato ai fini della rendicontazione del FY 2024/25, basandosi sui requisiti degli ESRS e sulle linee-guida relative alla doppia materialità che verranno rilasciate dall'EFRAG.

Al termine dell'intero processo, le attività svolte e i risultati conseguiti sono stati presentati e sottoposti alla validazione del Comitato Sostenibilità. L'analisi di materialità è stata successivamente approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 22 febbraio 2024.

Di seguito si riporta una tabella riepilogativa dei temi materiali identificati per l'esercizio oggetto di rendicontazione e degli impatti a essi associati evidenziandone la natura e la tipologia, il perimetro dell'impatto, il contributo di Unieuro nel generare l'impatto e le azioni di mitigazione e gli strumenti di gestione adottati.



Ambito	Tema materiale	Impatto	Descrizione impatto	Natura / tipologia	Perimetro dell'impatto	Coinvolgimento dell'organizzazione	Azioni di mitigazione degli impatti negativi e strumenti di gestione degli impatti positivi
Responsabilità Ambientale	Cambiamento climatico ed efficienza energetica	Consumi energetici	Consumo di energia (da fonti rinnovabili e non rinnovabili), con conseguenti impatti negativi sull'ambiente e sulla riduzione degli *stock* energetici	Negativo Attuale	Gruppo Unieuro	Causato dal Gruppo	- Gestione attenta e responsabile dei consumi (energetici, idrici, ecc.) - Acquisti di energia da fonti rinnovabili con certificazione d'origine - Riduzione dei consumi energetici attraverso azioni e progetti di efficientamento
		Contributo al cambiamento climatico	Contributo all'aumento dei rischi connessi a eventi atmosferici estremi (es: alluvioni, allagamenti, trombe d'aria, ecc.)	Negativo Attuale	Gruppo Unieuro	Causato dal Gruppo e a cui il Gruppo contribuisce	
		Generazione di emissioni GHG dirette e indirette (Scope 1 e 2)	Contributo al *climate change* mediante emissioni GHG dirette e indirette legate alle quotidiane attività di *business* dell'azienda	Negativo Attuale	Gruppo Unieuro e Fornitori di energia elettrica	Causato dal Gruppo e correlato al Gruppo tramite i suoi rapporti commerciali	
		Generazione di emissioni GHG indirette (Scope 3)	Generazione di emissioni climalteranti legate alle attività di produzione e trasporto lungo la catena del valore (es: logistica, *inbound* e *outbound*, *commuting* dei dipendenti, viaggi di lavoro, trattamento e smaltimenti dei rifiuti)	Negativo Attuale	Clienti e Fornitori	A cui il Gruppo contribuisce e correlato al Gruppo tramite i suoi rapporti commerciali	
	Distribuzione, logistica e *mobility management*	Impatti sulla biodiversità	Impatti sulla biodiversità e sulla qualità degli ecosistemi naturali, tra cui erosione e/o riduzione della fertilità del suolo	Negativo Attuale	Gruppo Unieuro	Causato dal Gruppo e a cui il Gruppo contribuisce	- Piano Spostamento Casa-Lavoro - Gestione degli impatti ambientali lungo tutta la filiera distributiva/logistica integrando nel proprio modello di *business* pratiche di selezione e/o monitoraggio dei fornitori secondo criteri sociali, economici e ambientali
	Gestione dei rifiuti	Generazione di rifiuti	Impatti ambientali legati alla produzione di rifiuti (pericolosi e non pericolosi), in fase di commercializzazione dei prodotti e/o al loro inadeguato smaltimento	Negativo Attuale	Gruppo Unieuro	Causato dal Gruppo	- Gestione responsabile dello smaltimento dei rifiuti, rispettando le leggi e i regolamenti in vigore - Scelte e ricerche nell'utilizzo di imballaggi o altri materiali per ridurre la produzione di rifiuti e favorire il riciclo/riuso
	Packaging sostenibile	Consumo di materie prime per il *packaging*	Impatto ambientale indiretto legato alla produzione e lavorazione di materiali di *packaging* lungo la catena di fornitura e alla commercializzazione dei prodotti (plastica, carta, cartone, legno, metallo, ecc.)	Negativo Attuale	Gruppo Unieuro	Causato dal Gruppo	- Promozione di pratiche volte all'utilizzo di imballaggi sostenibili e a perseguirne il corretto smaltimento
	Prodotti sostenibili e servizi	Utilizzo di materie non rinnovabili	Impatto ambientale causato dall'utilizzo e/o dall'aumento di materie prime vergini per le attività e l'imballaggio dei prodotti dell'azienda, con riflessi negativi sull'applicazione di pratiche di economia circolare in Unieuro	Negativo Potenziale	Gruppo Unieuro	Causato dal Gruppo	- Offerta di prodotti e servizi con caratteristiche di sostenibilità, integrando nel proprio modello di *business* pratiche di selezione e/o monitoraggio dei fornitori secondo criteri sociali, economici e ambientali

Ambito	Tema materiale	Impatto	Descrizione Impatto	Natura / tipologia	Perimetro dell'impatto	Coinvolgimento dell'organizzazione	Azioni di mitigazione degli impatti negativi e strumenti di gestione degli impatti positivi
Responsabilità Sociale	Catena di fornitura sostenibile	Impatti sociali e ambientali negativi lungo la catena di fornitura	Impatti negativi collegati all'approvvigionamento di beni e servizi da fornitori, in particolare legati agli impatti generati da essi su aspetti sociali (es. pratiche di caporalato, lavoro irregolare e altre forme di violazione dei diritti umani nella catena di fornitura, ecc.)	Negativo Potenziale	Gruppo Unieuro e fornitori	A cui il Gruppo contribuisce e correlato al Gruppo tramite i suoi rapporti commerciali	- Analisi delle pratiche di gestione dei propri fornitori, valutando eventuali integrazioni da implementare in ottica di sostenibilità
	Customer centricity e innovazione	Innovazione di prodotti e servizi	Miglioramento dell'esperienza di utilizzo del prodotto attraverso la creazione di nuove soluzioni tecnologiche, fornendo servizi personalizzati e soluzioni innovative	Positivo Potenziale	Gruppo Unieuro e clienti	Causato dal Gruppo	- Offerta di prodotti e servizi in grado di soddisfare i bisogni della clientela - Miglioramento dell'esperienza d'acquisto in tutte le sue fasi e della *customer satisfaction*.
		Riduzione della soddisfazione dei clienti	Non adeguata capacità di soddisfare le esigenze dei clienti in termini di qualità del prodotto/servizio, di ampiezza dell'offerta, di gestione delle relazioni e dei reclami	Negativo Potenziale	Gruppo Unieuro e clienti	Causato dal Gruppo	
	Dialogo con gli *stakeholder*	Deterioramento della relazione con i sindacati	Ripercussioni negative per il personale dovuti al contrasto o disaccordo tra sindacati e *Management* dell'azienda	Negativo Potenziale	Gruppo Unieuro e dipendenti	Causato dal Gruppo	- Predisposizione di canali di ascolto e dialogo dedicati agli *stakeholder* (es.: *survey*, incontri individuali, *focus group*, ecc.) - Iniziative di coinvolgimento delle comunità locali, donazioni, sponsorizzazioni, erogazioni liberali / ecc.
	Sicurezza dei prodotti in commercio	Comunicazioni fuorvianti a clienti	Impatti negativi sui clienti causate da comunicazioni fuorvianti e indicazioni errate in termini di etichettatura e di offerte promozionali	Negativo Potenziale	Gruppo Unieuro e clienti	Causato dal Gruppo	- Processi di verifica di eventuali segnalazioni ricevute dai clienti sui propri prodotti - Processi di verifica in termini di assenza di difetti di produzione, di materiali/sostanze tossiche nei prodotti offerti
	Trasparenza delle informazioni sui prodotti e offerte ai clienti						- Attività di monitoraggio della Direzione *Marketing* della corretta etichettatura dei prodotti venduti - Attività di incremento della disponibilità di informazioni sulle caratteristiche dei prodotti e dei servizi offerti
	Tutela della *privacy* dei consumatori e *cybersecurity*	Gestione non appropriata dei dati e scarsa sicurezza informatica	Violazioni della legislazione applicabile e/o mancata applicazione di procedure ottimali di gestione dei dati a discapito della *privacy* dei consumatori	Negativo Potenziale	Gruppo Unieuro e clienti	Causato dal Gruppo	- Attività di verifica della tutela della sicurezza e dei diritti fondamentali della clientela e di tutti i soggetti con cui la Società si interfaccia - Attività di redazione della strategia e del modello organizzativo *cyber* di Unieuro - Redazione del Piano di *cybersecurity*
		Sicurezza dei dati e tutela della *privacy*	Attenzione costante agli aspetti di *privacy* del cliente, agendo anche oltre gli obblighi normativi per garantire il rispetto dei dati e delle informazioni personali	Positivo Attuale	Gruppo Unieuro e clienti	Causato dal Gruppo	
	Diversità e pari opportunità	Discriminazione e pratiche non inclusive sul luogo di lavoro	Impatti negativi sulla soddisfazione e sulla motivazione dei dipendenti a cause di discriminazioni (es: legate al genere, età, etnia, ecc.) o altre pratiche non inclusive	Negativo Potenziale	Gruppo Unieuro e dipendenti	Causato dal Gruppo	- Attività di analisi della percezione della *diversity* in azienda

Ambito	Tema materiale	Impatto	Descrizione Impatto	Natura / tipologia	Perimetro dell'impatto	Coinvolgimento dell'organizzazione	Azioni di mitigazione degli impatti negativi e strumenti di gestione degli impatti positivi
	Rispetto dei diritti umani e tutela dei lavoratori	Violazione dei diritti umani	Violazione dei diritti umani lungo la catena di fornitura e/o all'interno dell'azienda con conseguenti impatti sociali, reputazionali ed economici (es: diritto alla libertà di associazione e alla contrattazione collettiva, lavoro minorile, lavoro forzato o obbligatorio)	Negativo Potenziale	Gruppo Unieuro e dipendenti	Causato dal Gruppo e correlato al Gruppo tramite i suoi rapporti commerciali	- Verifica rispetto tutela dei diritti fondamentali dei membri del personale aziendale e di tutti i soggetti con cui la Società si interfaccia
	Salute e sicurezza dei dipendenti e dei collaboratori	Infortuni sul luogo di lavoro	Infortuni o altri incidenti sul luogo di lavoro, con conseguenze negative per la salute dei dipendenti o dei collaboratori esterni	Negativo Potenziale	Gruppo Unieuro e dipendenti e collaboratori esterni	Causato dal Gruppo	- Attività di manutenzione ordinaria e straordinaria delle sedi aziendali - Attività di formazione rivolte a tutto il personale per ridurre il rischio relativo a infortuni e quello legato a possibili episodi di rapina - Attività di prevenzione a tutela della salute delle persone
		Malattie professionali sul luogo di lavoro	Insorgere di patologie/malattie professionali dovute a un ambiente di lavoro poco salubre	Negativo Potenziale	Gruppo Unieuro e dipendenti e collaboratori esterni	Causato dal Gruppo	
	Formazione del personale e sviluppo delle carriere	Formazione e crescita dei dipendenti	Miglioramento delle competenze dei lavoratori attraverso attività di formazione (di carattere generale e tecnica) e sviluppo professionale, anche legato a obiettivi di crescita e valutazione personalizzata (piani di sviluppo carriera)	Positivo Attuale	Gruppo Unieuro e dipendenti	Causato dal Gruppo	- Realizzazione dei processi di formazione, *performance management* e sviluppo delle carriere
	Welfare aziendale	Riduzione della soddisfazione e del benessere dei dipendenti	Riduzione della soddisfazione e del benessere dei dipendenti a causa della mancata adozione di pratiche di *welfare* aziendale, conciliazione vita lavoro e *wellbeing*	Negativo Potenziale	Gruppo Unieuro e dipendenti	Causato dal Gruppo	- Adozione di modalità di lavoro agile per conciliare esigenze personali e lavorative - Miglioramento e ampliamento dei servizi offerti in ambito *welfare*
Governance e responsabilità economica	Etica e integrità nella condotta del *business*	Condotta non etica del business	Impatti negativi sulle persone e sui sistemi economici generati da una condotta non etica del *business* (es. corruzione, violazione degli obblighi fiscali e sottrazione di entrate alla Pubblica Amministrazione, normative ambientali e socio-economiche, ecc.)	Negativo Potenziale	Gruppo Unieuro	Causato dal Gruppo	- Controlli interni per garantire la conformità alle norme, la mitigazione di possibili azioni corruttive o anticoncorrenziali - Adozione di un approccio trasparente in materia di fiscalità e di legalità - Attività di formazione per garantire la conformità normativa e il rispetto/applicazione dei valori/cultura aziendale
		Diffusione di una cultura aziendale attenta all'etica e alla sostenibilità	Impatti positivi discendenti dagli elevati standard di trasparenza ed etica trasmessi dalla cultura aziendale a tutti i dipendenti e nello svolgimento dell'attività aziendale di Unieuro	Positivo Attuale	Gruppo Unieuro	Causato dal Gruppo	
	Resilienza ed equilibrio economico	Generazione diretta di valore economico e distribuzione correlata alle parti interessate	Generazione di valore economico ed equilibrata distribuzione agli *stakeholder* (ad es. dipendenti, fornitori, clienti, azionisti, Pubblica Amministrazione, ecc.)	Positivo Attuale	Gruppo Unieuro	Causato dal Gruppo	- Adozione di una strategia competitiva capace di garantire la salvaguardia e il possibile miglioramento delle *performance* economico finanziarie nel corso del tempo

1.3.2. Piano di Sostenibilità 2022-2026

Il Piano di Sostenibilità 2022/26, il primo nella storia della Società, è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Unieuro S.p.A. nel maggio del 2022. Attraverso il suddetto piano Unieuro formalizza il proprio approccio strategico alla sostenibilità e ne fa il principale strumento gestionale di pianificazione e controllo delle iniziative ambientali, sociali e di *governance* del Gruppo. L'impegno progettuale si declina nei quattro ambiti d'azione - Comunità, Cultura (*governance* della sostenibilità), Innovazione Sostenibile e Talenti - identificati nel Piano Strategico "*Omni-Journey*" come linee-guida ESG[5] di alto livello ed è rappresentato da oltre 30 progetti. Lo sviluppo del piano si fonda su una chiara *roadmap* in termini di azioni, obiettivi e *target*. Al fine di garantire un costante allineamento con le priorità strategiche del Gruppo e con i risultati *pro-tempere* raggiunti è previsto un monitoraggio continuo dei progetti in essere e di analisi di nuove potenziali iniziative.

Il legame fra Piano Strategico e Piano di Sostenibilità, stabilito inizialmente con il piano "*Omni-Jourvey*", trova la sua naturale prosecuzione ed un ulteriore rafforzamento nel piano "*Beyond Omni-Journey*". Quest'ultimo pone, infatti, la sostenibilità fra i suoi fattori abilitanti, impattando in modo trasversale sulle diverse aree aziendali, con l'obiettivo di contribuire alla creazione di valore sostenibile nel medio-lungo termine e rendere l'"Innovazione responsabile" uno degli assi portanti del futuro sviluppo aziendale.

Oltre a definire la visione strategica di Unieuro nei confronti delle tematiche ambientali, sociali e di *governance*, il Piano di Sostenibilità è stato concepito anche per raggiungere i seguenti obiettivi di fondo:

- rispondere alle crescenti aspettative in ambito di sostenibilità da parte dei principali *stakeholder*;
- integrare la sostenibilità nelle decisioni di *business* e sviluppare consapevolezza e cultura all'interno dell'organizzazione;
- rafforzare la *governance* e il controllo dei rischi ESG, attraverso una chiara *accountability* e un approccio olistico che consenta al Gruppo di presidiare con efficacia gli impegni in ambito di sostenibilità e fronteggiare le sfide attuali e future in un contesto esterno in rapido cambiamento;
- adeguarsi all'evoluzione del contesto normativo in ambito di sostenibilità con rapidità ed efficacia, anche in chiave proattiva;
- identificare eventuali opportunità di *business* che potrebbero essere perseguite arricchendo la *business proposition*;
- definire degli indicatori *target* di sostenibilità a cui collegare parte della remunerazione variabile di breve e medio-lungo termine del *management* aziendale e degli altri dipendenti identificati.

[5] *Environmental, Social, and Governance*



COMUNITÀ
Considera le azioni ed i progetti di valore sociale, legati ai rapporti intrattenuti con le comunità ed il territorio circostante.



CULTURA
Comprende le aree di intervento afferenti alla governance della sostenibilità, alla *compliance* normativa sulle tematiche di natura non finanziaria, alla gestione dei rischi ESG e all'integrazione dell'informativa non finanziaria a livello gestionale e di *reporting*.



INNOVAZIONE SOSTENIBILE
Include le performance ambientali, quelle legate all'innovazione di prodotto e di processo, alla *customer experience* e alla valorizzazione del *brand*. Considera le azioni per promuovere una catena di fornitura sostenibile.



TALENTI
Prende in esame le iniziative connesse alla gestione e allo sviluppo del capitale umano: formazione, crescita professionale, *work life balance*, *wellbeing*, rispetto dei principi di diversità, uguaglianza ed inclusività.

Il processo che ha portato alla costruzione del Piano di Sostenibilità 2022/26 ha visto il diretto coinvolgimento di tutte le Direzioni del Gruppo (seguendo un approccio *bottom-up)* con il coordinamento della Direzione Sostenibilità e M&A e la supervisione del *Top Management* e degli organi di governo della sostenibilità (cfr. paragrafo *Governance* della sostenibilità). Partendo dai quattro pilastri strategici ESG sono state, dapprima, definite precise linee di indirizzo e, in seguito, è stata selezionata la lista dei progetti da realizzare nell'arco temporale di riferimento per ciascun dei quali sono stati identificati i relativi obiettivi, tempistiche di esecuzione, KPI (*Key Performance Indicator*) di riferimento, risorse finanziarie e *team* di presidio.

La tabella che segue riepiloga, in maniera sintetica, le principali iniziative del Gruppo Unieuro[6] individuate rientranti nel Piano:

Pilastri	*Obiettivo 2022-2026*	*Descrizione delle principali azioni*	*Temi materiali*	*SDGs*
Comunità	▪ Continuare a promuovere iniziative di sensibilizzazione ed educazione digitale	▪ Prosecuzione e ulteriore sviluppo del progetto - #cuoriconnessi contro il *cyberbullismo*[7] ▪ Sviluppo di un progetto specifico per facilitare l'uso della tecnologica da parte degli anziani ▪ Sviluppo di un progetto volto alla promozione della cultura di adottare corretti stili di vita e alla prevenzione oncologica fra i giovani	▪ Sostegno alle comunità locali	SDG

[6] *Si segnala che le iniziative riportate fanno riferimento solo alle società Unieuro S.p.A. e Monclick S.r.l. in liquidazione.*

[7] *FY 2023/24 = 1,99mln di contatti (baseline II Ciclo del Piano LTI 2020/25 = 1,23mln di contatti; baseline III Ciclo del Piano LTI 2020/25 e I Ciclo del Piano LTI 2023/28 = 1,45mln di contatti).*

Pilastri	Obiettivo 2022-2026	Descrizione delle principali azioni	Temi materiali	SDGs
Cultura	▪ Rafforzare la *Governance* della sostenibilità secondo le *best practice* ▪ Garantire alti livelli di gestione dei rischi non finanziari ▪ Diffondere una cultura della sostenibilità attraverso iniziative specifiche ▪ Perseguire l'integrazione dell'informativa finanziaria e non finanziaria per meglio rappresentare la creazione di valore sostenibile ▪ Garantire la massima sicurezza in materia di *cybersecurity* e tutela della *privacy* dei clienti	▪ Adozione di una *Policy* di Sostenibilità ▪ Adozione di un sistema di mappatura, valutazione e monitoraggio continuo dei rischi finanziari e non finanziari, sulla base di un approccio integrato e proattivo ▪ Affinamento delle metriche legate a fattori ESG nei sistemi di remunerazione e incentivazione del *management* e dei dipendenti[8] ▪ Ottenimento di un *rating* ESG ▪ Potenziamento dell'informativa di sostenibilità alla luce degli sviluppi attuali e prospettici della Tassonomia Europea. ▪ Implementazione di un percorso per favorire la graduale integrazione delle informazioni di sostenibilità a livello gestionale e di *reporting*, agendo proattivamente anche rispetto all'evoluzione della normativa in materia (CSRD[9]) ▪ Adozione di un nuovo piano strategico di *cybersecurity* ▪ Rafforzamento della formazione del personale dei punti vendita in materia di *privacy* dei clienti	▪ Resilienza ed equilibrio economico ▪ Tutela della *privacy* dei consumatori	SDG

[8] *LTI, MBO e retribuzione variabile dei dipendenti dei punti vendita.*

[9] *CSRD - Corporate Sustainability Reporting Directive.*

Pilastri	Obiettivo 2022-2026	Descrizione delle principali azioni	Temi materiali	SDGs
Innovazione Sostenibile	▪ Attuare un percorso di decarbonizzazione ▪ Implementare sistemi di monitoraggio dei fornitori rispetto a tematiche di responsabilità sociale, ambientali e di *governance* ▪ Gestione responsabile dei rifiuti anche in ottica circolare ▪ Monitorare e valorizzare la reputazione aziendale ▪ Comunicare in modo trasparente ed efficace ai clienti e agli utenti finali	▪ Progetti legati alla decarbonizzazione quali acquisto di energia elettrica con certificazione di produzione "*green*" alla fonte[10]; iniziative di efficientamento energetico nei punti vendita[11], misurazione della *carbon footprint* per identificare ulteriori azioni di decarbonizzazione ▪ Progetti legati a una catena di fornitura sostenibile. Implementazione di un sistema di controllo e monitoraggio della catena di fornitura anche con attività di *due diligence*; valutazione dei nuovi fornitori[12] (e quanti in processo di rinnovo della qualifica) tenendo in considerazione oltre a criteri economici anche aspetti sociali e ambientali ▪ Progetti legati a iniziative di *circular economy* quali organizzazione di campagne di richiamo di alcuni prodotti in commercio per promuoverne il ricondizionamento e/o la vendita di prodotti usati e/o il corretto smaltimento; riutilizzo di *pallet* e uso di *pallet* in plastica riciclata; riduzione dell'uso di plastica nel *packaging* dei prodotti del *private label* ▪ Progetti legati alla valorizzazione della reputazione aziendale quali monitoraggio della *brand* e *sustainability reputation*; inclusione di aspetti ESG nella misurazione del *Net Promoter Score* (NPS) ▪ Accelerazione del processo di digitalizzazione dei punti vendita grazie all'introduzione delle etichette elettroniche	▪ *Customer centricity* e innovazione ▪ Selezione e gestione dei fornitori ▪ Consumi di risorse ed emissioni ▪ Gestione dei rifiuti ▪ Trasparenza delle informazioni sui prodotti e delle offerte ai clienti	SDG
Talenti	▪ Perseguire e diffondere una cultura organizzativa inclusiva ▪ Promuovere una *people engagement strategy* e diffondere la cultura di sostenibilità in azienda ▪ Aumentare il grado di attrattività e di *retention*	▪ Progetti volti a diffondere la conoscenza e la cultura della sostenibilità all'interno del Gruppo attraverso l'erogazione di ore di formazione in materia di sostenibilità ai dipendenti[13], compresi anche moduli dedicati ai futuri *store manager* di negozio partecipanti all'*Academy* aziendale; lancio di specifiche iniziative di *engagement e community building* dei dipendenti su tematiche ESG; somministrazione dell'indagine sul clima aziendale eNPS (*employee Net Promoter Score*)[14] ▪ Progetti volti a migliorare il livello di attrattività e di *retention* quali potenziamento delle iniziative di *worklife balance*; lancio di un nuovo portale aziendale ▪ Progetti volti a rafforzare il presidio in materia diversità, equità e inclusione	▪ Salute e sicurezza dei dipendenti e dei collaboratori ▪ Diversità e pari opportunità ▪ Formazione del personale e sviluppo delle carriere	SDG

[10] *FY 2023/24 = 100% (baseline II Ciclo del Piano LTI 2020/25 = 0%; baseline I Ciclo del Piano LTI 2023/28 = 58%).*

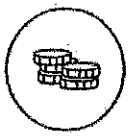
[11] *FY 2023/24 = 59,4 GWh (baseline II Ciclo del Piano LTI 2020/25 = 69,3GWh); FY 2023/24 = 60,7 GWh (baseline III Ciclo del Piano LTI 2020/25 = 67,2GWh).*

[12] *con una % del fatturato atteso >1%.*

[13] *FY 2023/24 Corso di Formazione in Sostenibilità portato a conclusione dal 100% dei dipendenti eligible.*

[14] *FY 2023/24 terza rilevazione con un punteggio di -13,4.*

LINEE DI CREDITO ESG-LINKED



Nel mese di novembre del 2021 Unieuro ha sottoscritto quattro linee di credito *revolving ESG-linked* di importo pari a 150 milioni di euro, della durata di 3 anni, finalizzate al finanziamento delle esigenze di capitale circolante.

Le linee di credito si legano a specifici indicatori ESG, già inclusi nel regolamento del Piano LTI 2020/25 approvato dall'Assemblea il 15 giugno 2021 quali la riduzione delle emissioni di CO_2 attraverso l'efficientamento energetico della rete di punti vendita, acquisti di energia certificata "*green*", aumento dell'audience sulle iniziative di #cuoriconnessi contro il fenomeno del *cyberbullismo*, sviluppo della metodologia e successiva implementazione di un'indagine sul clima aziendale (eNPS). Il raggiungimento degli obiettivi legati agli indicatori ESG attiva, inoltre, un meccanismo di aggiustamento del margine applicato alle linee di credito.

Le linee in questione sono state sottoscritte da Unicredit, Intesa Sanpaolo, Credit Agricole Italia e Banco BPM.

A conferma dell'impegno intrapreso da Unieuro si riportano, qui di seguito, le iniziative sviluppate nel corso dell'esercizio in esecuzione dei progetti del Piano di Sostenibilità.

Per completezza di informazione, vengono successivamente descritte le ulteriori azioni in ambito ambientale, sociale e di governance sviluppate, sempre nel FY 2023/24 ma non ricomprese nei progetti del Piano di Sostenibilità al fine di dare evidenza dell'impegno complessivo della Società su tali tematiche.

AZIONI DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ

ENVIRONMENTAL | SOCIAL | GOVERNANCE



Innovazione Sostenibile

EFFICIENTAMENTO ENERGETICO DEI PUNTI VENDITA

Proseguiti gli interventi di efficientamento energetico nei punti vendita (Progetto Green). Dall'inizio del progetto i negozi oggetto di interventi di ottimizzazione energetica sono stati 109.

ACQUISTI DI ENERGIA GREEN

Mantenuto il 100% di acquisti di energia elettrica proveniente unicamente da fonti rinnovabili con certificazione d'origine rilasciata dal fornitore.

MISURAZIONE DELLA *CARBON FOOTPRINT*

Calcolata, per la prima volta, l'impronta di carbonio. La misurazione delle emissioni Scope 1, 2 e 3 è avvenuta secondo i dettami del protocollo GHG (*Greenhouse Gas Protocol*).



Innovazione Sostenibile

RECUPERO DEI *PALLET* AI FINI DEL RIUTILIZZO

Proseguito il recupero dei *pallet* in legno e in plastica al fine di un loro successivo riutilizzo. Nell'esercizio in esame la percentuale di *pallet* recuperati e riutilizzati rispetto al totale dei *pallet* acquistati è stata pari al 75%, superiore all'obiettivo del 60% previsto nel Piano di Sostenibilità

CAMPAGNE DI TRADE-IN

Organizzate 12 campagne di *trade-in* su alcune categorie di prodotti consentendo ai clienti di restituire i loro *device* usati a fronte di un buono acquisto e facilitando il corretto smaltimento dei prodotti ritirati o il loro potenziale successivo riuso o ricondizionamento.

RIDUZIONE DELLA PLASTICA NEL PACKAGING DEL PRIVATE LABEL

Perseguite alcune iniziative volte a sostituire o a ridurre la plastica nel *packaging* dei prodotti della marca Privata. In particolare, è stato completamente rinnovato l'assortimento degli accessori della telefonia agendo anche sul *packaging* con l'adozione di cartoncino in FSC[14].

[15] *La certificazione FSC (Forest Stewardship Council), è una certificazione internazionale nata nel 1993, specifica per il settore forestale e i prodotti derivati da foreste gestite in modo corretto e responsabile secondo rigorosi standard ambientali, sociali ed economici.*



Innovazione Sostenibile

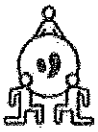
MIGLIORAMENTO DELL'INDICE SULLA CUSTOMER SATISTACTION (NPS)
Registrato, per il 3° anno consecutivo, un progresso nel *Net Promoter Score* (NPS), l'indicatore che misura il livello di soddisfazione dei clienti che sale a 53,1 rispetto ai 51,9 punti del precedente esercizio. Ai clienti viene chiesto di esprimersi anche sulla sostenibilità di Unieuro.

INSTALLAZIONE DELLE ETICHETTE ELETTRONICHE NEI PUNTI VENDITA
Installate, nel corso dell'esercizio, le etichette elettroniche in oltre 100 punti vendita. Dall'inizio del progetto sono 224 i negozi che hanno adottato le etichette elettroniche.

CATENA DI FORNITURA SOSTENIBILE
Avviata la valutazione del profilo di sostenibilità di alcuni fornitori di prodotto coprendo oltre il 40% degli acquisti[15].

AVVIO DEL PROGETTO DI MISURAZIONE DELLA *"BRAND REPUTATION"*
Iniziati i lavori del progetto sulla "*brand reputation*" volto a misurare e gestire la reputazione di Unieuro in una logica multi-stakeholder. Conclusa la fase di ascolto del management e avviata la misurazione dell'indice in funzione dello stakeholder "*General Public*" - consumatori. Nel corso dell'esercizio corrente saranno individuate le azioni prioritarie da indirizzare in funzione dei *feedback* restituiti dall'indice di reputazione.

[16] *Valorizzati ai prezzi di listino*



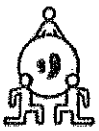
Talenti

AGGIORNAMENTO DEL QUESTIONARIO E TERZA MISURAZIONE DELL'EMPLOYEE NPS

Realizzato l'aggiornamento del questionario ed effettuata la terza misurazione del livello di soddisfazione dei dipendenti attraverso il calcolo dell'eNPS (*employee Net Promoter Score*). Organizzato un *webinar* per presentare i risultati della seconda misurazione ai dipendenti e mostrare le azioni e in progetti selezionati in chiave di miglioramento continuo.

POLITICA A TUTELA DELLE VITTIME DI VIOLENZA DI GENERE, ADESIONE ALL'ASSOCIAZIONE "VALORE D" E ANALISI DI POSIZIONAMENTO IN MATERIA DI D&I

Predisposta la "Politica a tutela delle vittime di violenza di genere". Tale *policy*, che entrerà in vigore nell'esercizio in corso, si inserisce nel segno di una più generale politica aziendale volta a contrastare in modo deciso e rigoroso qualsiasi forma di discriminazione di genere, comportamenti molesti o violenti, anche verbali, anche attraverso la predisposizione di strumenti specifici per combattere la violenza di genere. La Società ha aderito a "Valore D" (la prima associazione di imprese in Italia impegnata per l'equilibrio di genere e per una cultura inclusiva nelle organizzazioni e nel nostro Paese) con la quale è stata condotta un'analisi di posizionamento sui diversi aspetti della *D&I* che vede Unieuro al di sopra del valore medio del campione.



Talenti

LA SOSTENIBILITÀ FRA I CORSI DELL'ACADEMY AZIENDALE

Conclusa la 14° edizione *dell'Academy* aziendale, momento formativo importante per i futuri direttori dei punti vendita di Unieuro. Il percorso, che si è sviluppato su 11 giornate formative e 86 ore d'aula, ha visto la Sostenibilità fra le materie d'insegnamento.

CORSO DI FORMAZIONE DEI DIPENDENTI IN SOSTENIBILITÀ

Erogato il 1° modulo del corso di formazione in Sostenibilità. Il corso, di natura obbligatoria, rientra nell'ambito delle iniziative volte a diffondere una maggiore conoscenza e consapevolezza sui principali aspetti della sostenibilità e a promuovere lo sviluppo di una "cultura della sostenibilità" in azienda. Nel FY 2024/25 sarà erogato il 2° modulo.

SVILUPPO DEL NUOVO PORTALE AZIENDALE (DIGITAL WORKPLACE)

Proseguite le attività di ideazione e *design* del nuovo portale aziendale interno. Conclusa la fase di ascolto, che ha visto un ampio coinvolgimento delle persone (oltre cento dipendenti) e delle funzioni aziendali in modo da costruire un'architettura davvero rispondente alle necessità dell'organizzazione. Il progetto, che entrerà nel FY 2024/25 nella sua fase di sviluppo, servirà a migliorare la comunicazione, aumentare il coinvolgimento delle persone, agevolare i processi e semplificare la ricerca delle informazioni rafforzando così il legame tra azienda e dipendenti.



Cultura

CORSI FORMATIVI SPECIFICI IN CYBER SECURITY E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Proseguita la formazione specifica del personale in materia di sicurezza informatica e protezione dei dati personali, in quest'ultimo caso, con un *focus* sui clienti possessori della carta fedeltà.



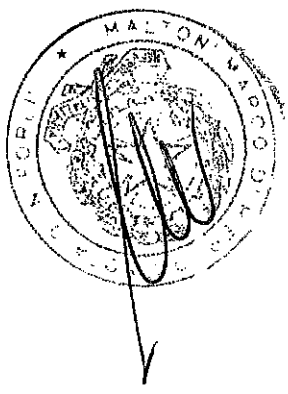
Comunità

CRESCITA CONTINUA DEL PROGETTO #CUORICONNESSI E LIBRO BIANCO DELL'OSSERVATORIO "SCHERMI FUTURI"

Raggiunti quasi 2ml di contatti attraverso le diverse iniziative realizzate nel corso dell'esercizio. Rinnovata la veste grafica e il logo di #cuoriconnessi. Illustrati i risultati dell'osservatorio "Schermi futuri" (direttore scientifico - Professor Paolo Crepet) che ha portato alla realizzazione di un "libro bianco" teso a investigare il rapporto tra i ragazzi e le nuove forme di socialità. Presentati ufficialmente il "Decalogo contro il cyberbullismo" in un evento *ad hoc* realizzato in collaborazione con Polizia di Stato e il 5° libro "*#Cuoriconnessi: Cyberbullismo, bullismo e storie di vite online.*"

PROSEGUITA LA COLLABORAZIONE CON IL PRIME CENTER

Proseguiti gli incontri con le classi delle scuole superiori romagnole sui corretti stili di vita e i laboratori sui temi della prevenzione oncologica nell'ambito del progetto di collaborazione con il *Prime Center* di Cesena dell'Istituto Oncologico Romagnolo.





Cultura

AGGIORNATA L'ANALISI DEI RISCHI CONSIDERANDO ANCHE LA COMPONENTE SOSTENIBILITÀ E APPROVATA LA POLITICA ERM

Effettuato un aggiornamento dell'ERM (*Enterprise Risk Management*) alla luce del nuovo Piano Strategico, del Piano di Sostenibilità e delle modifiche organizzative intervenute. Il catalogo dei rischi, suddivisi in strategici, operativi, finanziari, legali e di compliance è stato costruito prendendo in esame anche la componente sostenibilità. Approvata anche la Enterprise *Risk Management policy*.

AVVIATE LE ATTIVITÀ PRELIMINARI DI PREPARAZIONE ALL'ENTRATA IN VIGORE DELLA CSRD

Avviate le prime analisi di assessment funzionali a verificare i principali aspetti di attenzione e gli eventuali gap nell'ambito del percorso che porterà la Società a redigere, nel FY 2024/25, la sua prima rendicontazione di sostenibilità secondo i dettami della CSRD (*Corporate Sustainable Reporting Directive*). Tale percorso impegnerà la Società nei prossimi mesi.

TARGET ESG NEI SISTEMI DI INCENTIVAZIONE VARIABILE

Specifici target su KPI ESG sono inclusi nei piani di incentivazione di breve e medio-lungo termine del *management* e del personale chiave, con un peso del 10% sul sistema di incentivazione annuale (MBO) e del 25% sul sistema di incentivazione di medio-lungo termine (LTIP).

ULTERIORI AZIONI COLLEGATE A TEMATICHE DI SOSTENIBILITÀ



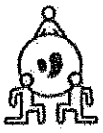
Innovazione Sostenibile

PACKAGING SOSTENIBILE NELLE CONSEGNE HOME DELIVERY

Abbandonato l'uso dei riempitivi in plastica, in favore di materiale riciclato al 100% all'interno dei colli impiegati nelle spedizioni *Home Delivery*.

VOLANTINO PROMOZIONALE IN FORMA DIGITALE

Confermata l'inversione del paradigma carta/digitale. Ottenuta un'ulteriore ottimizzazione dei consumi di carta attraverso la stampa del volantino promozionale solo a utilizzo dei punti vendita diretti, con conseguente abbattimento dei costi di trasporto e delle emissioni. I consumi di carta sono in calo del 22% A/A e di oltre il 95% rispetto al periodo pre-Covid.



Talenti

DEFINIZIONE DEL MODELLO DI LEADERSHIP

Definito il Modello di Leadership, funzionale ad accompagnare e facilitare il processo trasformativo disegnato dal Piano Strategico. Il modello, i cui tratti sono suddivisi in 3 cluster particolarmente significativi per Unieuro (*Leading Business, Leading Change* e *Leading People*), *diventa uno strumento fondamentale per diffondere approcci, comport*amenti e stili di *leadership* comuni e condivisi e per promuovere la diffusione di una cultura aziendale unica.

CHANGE MANAGEMENT E NUOVE PROGETTUALITÀ DELLA DIREZIONE RISORSE UMANE

Sviluppato un programma di *change management* funzionale ad accompagnare l'evoluzione del ruolo della Direzione Risorse Umane che, in coerenza con il piano strategico, si pone l'obiettivo di evolvere da un ruolo di servizio a un ruolo di partner nella messa a terra della strategia aziendale. Avviata una serie di progetti che troveranno piena esecuzione nel medio-lungo termine con lo scopo di rafforzare i processi di selezione, di employer *branding*, di *onboarding*, di formazione, di *performance management* e di *Diversity & Inclusion*.



Talenti

ULTERIORI SVILUPPI DELLA COMUNICAZIONE INTERNA

La funzione Comunicazione Interna, istituita nel FY 2022/23, si sta configurando sempre più come partner per le funzioni di business e principale veicolo informativo con l'obiettivo di rafforzare il senso di appartenenza e di comunità. Nel corso dell'anno, alle attività più ordinarie di comunicazione, come la Newsletter mensile "Unieuro News" e lo spazio *Sharepoint* di Comunicazione Interna, si sono affiancati nuovi *format* e iniziative (*podcast*, video interviste, approfondimenti tematici) nell'ottica di offrire un palinsesto sempre più variegato e ricco, che vedrà un ulteriore sviluppo in termini di format e contenuti nel corso dell'esercizio 2024/25.

PROSEGUITO IL PROGETTO "MENTI CONNESSE"

Secondo anno di vita del progetto "Menti Connesse" volto a individuare e condividere comportamenti, esperienze e *best practice* di vendita al fine di metterle a fattore comune e costruire un'esperienza d'acquisto unica e distintiva in favore dei clienti. Organizzati 20 appuntamenti settimanali con oltre 5.000 ore di condivisione.

ADOTTATA UNA NUOVA ORGANIZZAZIONE PER LA SICUREZZA DEL LAVORO

Entrato in vigore un cambiamento organizzativo teso a garantire una struttura e processi sempre più efficaci nell'assicurare la maggior tutela possibile ai lavoratori.



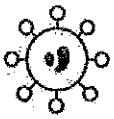
Comunità

SOSTEGNO ALLA POPOLAZIONE ROMAGNOLA IN OCCASIONE DELL'ALLUVIONE DEL MAGGIO DEL 2023

Unieuro ha voluto esprimere la vicinanza ed offrire un aiuto concreto alla popolazione del proprio territorio donando al Comune di Forlì alcuni device di emergenza come *powerbank* e torce e consentendo ai consumatori locali di acquistare, presso tutti i punti vendita delle zone colpite, elettrodomestici e altri prodotti irrimediabilmente danneggiati dall'alluvione a condizioni commerciali straordinarie e, al contempo, dando la possibilità ai dipendenti di avvalersi dell'anticipo della quattordicesima mensilità e di anticipare la riscossione del TFR.

SUPPORTO ALLA SQUADRA DI PALLACANESTRO FORLIVESE

Proseguito il sostegno alle realtà sportive del territorio in cui Unieuro opera e alla promozione dei valori dello sport. Anche nell'esercizio 2023/24 la Società ha sostenuto la squadra di basket maschile (sia la prima squadra che le squadre giovanili), impegnata nel campionato nazionale di serie A2 in qualità di sponsor principale. Unieuro, inoltre, ha sponsorizzato il palazzetto dello sport della città di Forlì, denominato "Unieuro Arena".



Cultura

AGGIORNAMENTO DELLA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO

Nell'ambito delle attività propedeutiche alla preparazione della Dichiarazione consolidata di carattere non Finanziario dell'esercizio 2023/24 è stata aggiornata la mappa degli *Stakeholder* traendo spunto dalle risultanze di un'analisi di *benchmarking* tesa anche a identificare le più comuni strategie di ingaggio.

LINEE-GUIDA PER LA RENDICONTAZIONE DI SOSTENIBILITÀ

A garanzia di una corretta rappresentazione contabile delle tematiche ambientali, sociali e di governance, anche in vista dell'applicazione della nuova direttiva in materia di reporting della sostenibilità, sono state definite specifiche linee-guida che regolano il processo di identificazione dei temi materiali nonché la raccolta, l'elaborazione e l'approvazione delle informazioni di sostenibilità presenti all'interno della rendicontazione di sostenibilità.

AGGIORNAMENTI IN MATERIA DI WHISTLEBLOWING

Apportati alcuni aggiornamenti in materia di *Whistleblowing* in conformità al D.Lgs 24/2023. Le novità principali hanno avuto per oggetto l'allargamento delle tipologie di illeciti segnalabili e dei soggetti che possono effettuare la segnalazione. Fra le attività implementate è stata aggiornata la *Policy Whistleblowing*, il portale Unione Fiduciaria, pubblicato il link al portale *Whistleblowing* sul sito *corporate*.

2. GOVERNANCE

2.1. Gli Organi di Governance

La Società si è dotata di un sistema di governo societario in linea con le previsioni normative e regolamentari a essa applicabili: si evidenziano il ruolo centrale del Consiglio di Amministrazione ("CdA") e gli obiettivi di corretta gestione di eventuali situazioni di conflitto di interessi, di efficienza del sistema di controllo interno e di trasparenza nei confronti del mercato.

Lo Statuto e il sistema di governo societario sono conformi alle disposizioni previste dal TUF e dal Codice di *Corporate Governance* fin dalla quotazione delle azioni Unieuro su *Euronext Milan*. La Società ha adottato 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. La struttura di *governance* e l'assetto organizzativo complessivo sono, altresì, in linea con l'obiettivo di massimizzare l'efficienza gestionale e creare sempre maggior valore per gli azionisti e gli altri *stakeholder*.

Gli organi del Gruppo sono l'Assemblea degli Azionisti, il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale. Le attribuzioni e le modalità di funzionamento degli organi sociali sono disciplinate dalla legge, dallo Statuto, dal Regolamento del Consiglio di Amministrazione e dalle deliberazioni assunte dagli organi competenti, a seconda dei casi.

Il Consiglio di Amministrazione ha istituito al proprio interno quattro comitati con funzioni consultive e propositive: il Comitato Remunerazione e Nomine; il Comitato Controllo e Rischi, il Comitato Sostenibilità e il Comitato per le Operazioni con le Parti Correlate. A quest'ultimo sono assegnati i compiti e le funzioni previsti dal Regolamento Parti Correlate Consob.

Il Comitato preposto a svolgere attività istruttorie legate all'impatto dell'organizzazione sull'economia, l'ambiente e le persone è il Comitato Sostenibilità, il quale coadiuva il Consiglio di Amministrazione nelle proprie valutazioni e decisioni in materia di sostenibilità, intendendosi per tale gli indirizzi, i processi, le iniziative e le attività volte al perseguimento dello sviluppo sostenibile, e dunque alla creazione di valore nel lungo termine a beneficio degli azionisti, tenendo conto degli interessi di tutti gli altri *stakeholder* rilevanti. Il Comitato Sostenibilità s'interfaccia inoltre con il Comitato Remunerazione e Nomine e con il Comitato Controllo e Rischi laddove opportuno per la valutazione congiunta delle tematiche (ad esempio, rispettivamente, la valutazione degli obiettivi di *performance* legati ai Piani di incentivazione e l'analisi dei rischi legati alla dichiarazione non finanziaria).

Per quanto riguarda il rispetto della diversità negli organi sociali si precisa che:

i. In data 20 dicembre 2021 il Consiglio di Amministrazione ha approvato il proprio Regolamento[17], nel quale è espressamente previsto che: "*Nella composizione dei Comitati, il Consiglio tiene conto dei requisiti di indipendenza, delle caratteristiche di professionalità dei Consiglieri e della loro esperienza, in modo che ciascun Comitato sia costituito da membri la cui competenza e professionalità risultino adeguate ai compiti attribuiti al*

[17] *Si veda il documento relativo al Regolamento sul CdA, disponibile nella sezione Corporate Governance del sito corporate di Unieuro (https://unieurospa.com/wp-content/uploads/2022/01/Unieuro_Regolamento-CDA.pdf).*

Comitato di cui essi sono componenti." Il Consiglio di Amministrazione tiene altresì conto del rispetto della parità di genere e pertanto raccomanda che la presidenza dei Comitati venga suddivisa equamente tra generi diversi;

ii. in data 12 e 13 gennaio 2022, il Collegio Sindacale e il Consiglio di Amministrazione hanno approvato gli Orientamenti agli azionisti sulla composizione dei relativi organi, in vista del rinnovo degli stessi che è avvenuta in occasione dell'Assemblea degli Azionisti chiamata ad approvare il bilancio al 28 febbraio 2022.

In entrambi i documenti gli organi sociali esprimono la rilevanza della diversità nella propria composizione, sia per quanto riguarda quella di genere sia quella professionale.

Per maggiori informazioni sul sistema di *governance* si rimanda alla Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari al 29 febbraio 2024.

2.1.1. Consiglio di Amministrazione

Unieuro aderisce al modello ordinario di gestione e controllo; infatti, Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale sono eletti separatamente dall'Assemblea. L'amministrazione della società è affidata al Consiglio di Amministrazione mentre, al Collegio Sindacale è demandato il compito di vigilare sull'attività degli amministratori e controllare che la gestione e l'amministrazione della società si svolgano nel rispetto della legge e dell'atto costitutivo.

L'attuale Consiglio di Amministrazione è stato nominato dall'Assemblea del 21 giugno 2022 ed è composto da 11 membri. Il Consiglio di Amministrazione è investito di tutti i poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società, come previsto per legge, e nomina fra i suoi membri il Presidente, quando a ciò non provvede l'Assemblea; inoltre, può nominare uno o più Vicepresidenti e un Segretario ed è autorizzato a delegare parte delle proprie attribuzioni a uno o più dei suoi componenti, determinandone i poteri e, sentito il parere del Collegio Sindacale, la relativa remunerazione. Il Presidente non può assumere funzioni esecutive all'interno del Consiglio di Amministrazione ed esercita le funzioni previste dalla normativa anche regolamentare vigente; in particolare:

i. ha poteri di rappresentanza legale della Società;

ii. presiede l'Assemblea dei soci;

iii. convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione, ne fissa l'ordine del giorno, ne coordina i lavori e provvede affinché adeguate informazioni sulle materie iscritte all'ordine del giorno siano fornite a tutti i consiglieri;

iv. verifica l'attuazione delle deliberazioni del Consiglio di Amministrazione.

All'Amministratore Delegato, in qualità di vertice aziendale, spettano la rappresentanza legale della Società, nei limiti dei poteri conferiti, e la sua gestione, sulla base degli indirizzi formulati dal Consiglio di Amministrazione. Egli si adopera inoltre affinché l'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della Società sia adeguato alla natura e alle dimensioni dell'impresa e riferisce al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale, trimestralmente, sul generale

andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggior rilievo, per le loro dimensioni o caratteristiche, effettuate dalla Società e dalle sue controllate. In tale contesto, l'Amministratore Delegato illustra eventuali criticità al Consiglio di Amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione può, altresì, disporre che venga costituito un Comitato Esecutivo composto da alcuni suoi componenti; attualmente, in Unieuro non è presente alcun Comitato Esecutivo. Il Consiglio di Amministrazione può, altresì, costituire al proprio interno Comitati con funzioni consultive e propositive, determinandone i poteri anche allo scopo di conformare il sistema di governo societario al Codice di *Corporate Governance* promosso dal Comitato per la *Corporate Governance* gestito da Borsa Italiana. In particolare, attualmente sono nominati quali Comitati endoconsiliari:

- il Comitato Remunerazione e Nomine;
- il Comitato Controllo e Rischi;
- il Comitato Sostenibilità;
- il Comitato Operazioni con Parti Correlate.

La nomina del Consiglio di Amministrazione di Unieuro avviene sulla base delle liste presentate dagli azionisti. Hanno diritto a presentare le liste sia il Consiglio di Amministrazione in carica, nonché gli azionisti che, da soli o insieme ad altri, rappresentino la percentuale del Capitale Sociale stabilita dalla normativa di legge o regolamentare vigente di tempo in tempo. La presentazione della lista da parte del Consiglio di Amministrazione deve essere deliberata a maggioranza assoluta dei componenti in carica. Ogni socio, i soci aderenti a un patto parasociale relativo alla Società, rilevante ai sensi dell'articolo 122 del TUF, il soggetto controllante, le società controllate e quelle soggette a comune controllo e gli altri soggetti, tra i quali sussista un rapporto di collegamento, anche indiretto, non possono presentare o concorrere alla presentazione, neppure per interposta persona o società fiduciaria, di più di una sola lista né possono votare liste diverse. Ciascuna lista contiene un numero di candidati in ordine progressivo non superiore al numero dei componenti da eleggere e, ogni candidato, può essere presentato in una sola lista a pena di ineleggibilità. Ciascuna lista deve includere e identificare almeno due candidati in possesso dei requisiti di indipendenza stabiliti secondo la normativa *pro tempore* vigente; qualora essa presenti un numero di candidati pari o superiore a tre, deve altresì includere un numero di candidati appartenenti al genere meno rappresentato che assicuri il rispetto dell'equilibrio tra i generi, almeno nella misura minima richiesta dalla normativa anche regolamentare *pro tempore* vigente.

Unitamente alla presentazione delle liste, fermo restando che eventuali variazioni che dovessero verificarsi fino al giorno di effettivo svolgimento dell'Assemblea sono tempestivamente comunicate alla Società, devono essere depositate:

a) le informazioni relative ai soci che hanno presentato la lista e l'indicazione della percentuale di capitale detenuto;

b) la dichiarazione dei soci diversi da quelli che detengono, anche congiuntamente, una partecipazione di controllo o di maggioranza relativa, attestante l'assenza di rapporti di collegamento, anche indiretto, ai sensi della normativa anche regolamentare *pro tempore* vigente, con questi ultimi;

c) il *curriculum vitae* dei candidati nonché una dichiarazione con cui ciascun candidato attesti, sotto la propria responsabilità, l'inesistenza di cause di ineleggibilità e di incompatibilità nonché la sussistenza dei requisiti richiesti per le rispettive cariche;

d) l'indicazione degli incarichi di amministrazione e controllo ricoperti presso altre società e l'eventuale indicazione di idoneità a qualificarsi come indipendenti ai sensi della normativa vigente e dei codici di comportamento in materia di governo societario eventualmente adottati dalla Società;

e) la dichiarazione con la quale ciascun candidato accetta la propria candidatura;

f) ogni altra ulteriore o diversa dichiarazione, informativa e/o documento previsti dalla normativa anche regolamentare *pro tempore* vigente.

La lista del Consiglio di Amministrazione, se presentata, deve essere depositata presso la sede della Società ovvero trasmessa alla Società stessa tramite un mezzo di comunicazione a distanza entro il trentesimo giorno precedente la data dell'Assemblea. Il voto di ciascun socio riguarderà la lista e dunque tutti i candidati in essa indicati, senza possibilità di variazioni o esclusioni. Ogni avente diritto al voto può votare una sola lista.

All'elezione del Consiglio di Amministrazione si procederà secondo i seguenti criteri:

a) dalla lista che ha ottenuto il maggior numero di voti ("lista della maggioranza") sono tratti, in base all'ordine progressivo con il quale sono stati elencati, i cinque settimi degli amministratori da eleggere, con arrotondamento, in caso di numero frazionario, all'unità inferiore;

b) i restanti amministratori sono tratti dalle altre liste (le "liste di minoranza"); a tal fine i voti ottenuti dalle liste di minoranza saranno divisi successivamente per uno, due, tre, quattro e così via secondo il numero degli amministratori da eleggere.

I quozienti così ottenuti saranno assegnati progressivamente ai candidati di ciascuna di tali liste, secondo l'ordine progressivo dalle stesse rispettivamente previsto. I quozienti così attribuiti ai candidati delle varie liste verranno disposti in un'unica graduatoria decrescente. Risulteranno eletti coloro che avranno ottenuto i quozienti più elevati. Nel caso in cui più candidati abbiano ottenuto lo stesso quoziente, risulterà eletto il candidato della lista che non abbia ancora eletto alcun amministratore o che abbia eletto il minor numero di amministratori.

Nel caso in cui nessuna di tali liste abbia ancora eletto un amministratore ovvero tutte abbiano eletto lo stesso numero di amministratori, nell'ambito di tali liste risulterà eletto il candidato di quella che abbia ottenuto il maggior numero di voti. In caso di parità di voti e, sempre a parità di quoziente, si procederà a nuova votazione da parte dell'intera Assemblea, risultando eletto il candidato che ottenga la maggioranza relativa dei voti. Il tutto restando inteso che almeno un amministratore dovrà essere tratto, se presentata e votata, da una lista presentata da soci che non sia collegata, neppure indirettamente, con coloro che hanno presentato o votato la lista che avrà ottenuto la maggioranza dei voti espressi. Qualora la lista di maggioranza presenti un numero di candidati inferiore a quelli a essa spettanti e, a seguito dell'espletamento del meccanismo di elezione, risulteranno eletti: (i) tutti i candidati della lista di maggioranza; e (ii) i restanti candidati della lista di minoranza seconda per numero di voti necessari per completare il Consiglio di Amministrazione, secondo l'ordine progressivo nella stessa indicato.

Laddove non risulti possibile completare il Consiglio di Amministrazione nel modo sopra descritto, presentando la lista di minoranza, seconda per numero di voti, un numero di candidati inferiore a quelli necessari, si procede a trarre i restanti amministratori dalle altre liste di minoranza partendo da quella più votata e con scorrimento alle liste successive, una volta esauriti i candidati contenuti nella lista che precede per numero di voti. Se al termine della votazione non fosse assicurato l'equilibrio tra i generi e/o il numero minimo di amministratori in possesso dei requisiti di indipendenza secondo quanto previsto dalla normativa anche regolamentare vigente, si procede a escludere tanti candidati eletti quanto necessario, sostituendoli con i candidati in possesso dei requisiti carenti, tratti dalla stessa lista a cui appartiene il candidato da escludere, in base all'ordine progressivo di elencazione. Le sostituzioni hanno luogo con riferimento prima, all'appartenenza al genere meno rappresentato, poi al possesso dei requisiti di indipendenza. Tale meccanismo di sostituzione si applica dapprima, in sequenza, alle liste che non abbiano espresso alcun Consigliere in possesso del requisito carente, a partire da quella più votata. Ove ciò non fosse sufficiente, ovvero qualora tutte le liste abbiano espresso almeno un Consigliere in possesso del requisito carente, la sostituzione si applica, in sequenza, a tutte le liste, a partire da quella più votata. All'interno delle liste la sostituzione dei candidati da escludere ha luogo a partire dai candidati contraddistinti dal numero progressivo più elevato. I meccanismi di sostituzione non operano per i candidati tratti da liste che abbiano presentato un numero di candidati inferiore a tre. Nel caso di presentazione di un'unica lista, il Consiglio di Amministrazione è tratto per intero dalla stessa nel rispetto della normativa anche regolamentare pro tempore vigente. Nel caso, invece, non venga presentata alcuna lista, l'Assemblea delibera a maggioranza dei votanti in conformità alle disposizioni di legge.

In tutti i casi in cui a esito dell'applicazione delle previsioni che precedono:

- non risulti possibile completare il Consiglio di Amministrazione e/o;
- non sia assicurato l'equilibrio tra i generi o non fossero eletti, in un numero sufficiente, amministratori in possesso dei requisiti di indipendenza, secondo quanto previsto dalla normativa anche regolamentare vigente,

il completamento o la sostituzione degli amministratori da nominare, a seconda dei casi, avverrà con delibera assunta dall'Assemblea a maggioranza relativa sulla base di candidature poste in votazione singolarmente. In caso di mancata presentazione di liste, ovvero nel caso in cui non si tratti di eleggere l'intero Consiglio di Amministrazione, 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.

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.

Quanto ai Comitati, invece, essi sono eletti dal Consiglio di Amministrazione in base alle scelte gestorie e alla luce delle disposizioni del Regolamento del Consiglio di Amministrazione e dei Regolamenti dei singoli Comitati che richiamano, tra l'altro le raccomandazioni del Codice di *Corporate Governance*.

Al fine di consentire agli *stakeholder* di esprimere in maniera consapevole e informata le proprie valutazioni in merito, il Consiglio di Amministrazione nel mese di gennaio del 2022 ha pubblicato un documento contenente i criteri per la composizione quali-quantitativa ottimale del Consiglio di Amministrazione. Successivamente, la Società ha messo a disposizione dei propri azionisti, pubblicato attraverso il sito *internet* e sul meccanismo di stoccaggio e presentato ai *proxy advisor*, il documento "*Processo per la presentazione della eventuale lista del Consiglio di Amministrazione uscente*". I vertici aziendali hanno poi interloquito con i principali azionisti al fine di recepire eventuali loro indicazioni qualitative in merito alla nuova composizione consiliare in vista dell'Assemblea del 21 giugno 2022 e, in particolare, sull'opportunità di presentare una propria lista:

i. la composizione del Consiglio di Amministrazione assicura l'equilibrio tra i generi secondo quanto previsto dalla normativa di legge e regolamentare *pro tempore* vigente, in ogni caso si rimanda a quanto sopra già detto con riferimento al processo di nomina e selezione del Consiglio di Amministrazione e quanto sotto riportato in merito alle diverse competenze possedute dai membri del Consiglio;

ii. fermo restando che dovranno comunque far parte del Consiglio di Amministrazione almeno due amministratori in possesso dei requisiti di indipendenza stabiliti dalla legge e dalle disposizioni regolamentari e/o dal Codice di *Corporate Governance*, un numero di amministratori non inferiore a quello previsto dalla normativa, anche regolamentare, di tempo in tempo vigente deve possedere i requisiti di indipendenza stabiliti dal Codice di *Corporate Governance*.

Il Consiglio di Amministrazione ha definito i criteri per la valutazione della significatività delle relazioni commerciali, finanziarie o professionali dei Consiglieri indipendenti con la Società, nonché per eventuali remunerazioni aggiuntive.

Ad oggi, non si sono verificate situazioni di conflitto d'interesse relativamente a operazioni della Società. La Direzione Legale, sulla base delle dichiarazioni rese dai singoli membri del Consiglio di Amministrazione e delle informazioni assunte dai dirigenti apicali, monitora costantemente l'eventuale presenza di situazioni di conflitto d'interesse da parte di soggetti rilevanti al fine di gestirne la soluzione. Le eventuali situazioni di conflitto di interesse sono riportate dalla Società nella "*Relazione sul Governo Societario e gli Assetti proprietari*".

A dimostrazione dell'importanza dell'elevato grado di competenze, della diversità e dell'indipendenza dei Consiglieri, l'organo di governo ha approvato, a gennaio 2022, il documento "*Orientamenti del Consiglio di Amministrazione di Unieuro S.p.A. agli azionisti sulla dimensione e composizione del nuovo Consiglio di Amministrazione*", elaborato a seguito di un'approfondita attività di autovalutazione e finalizzato a indicare le linee guida del Consiglio in merito alla corretta composizione dell'organo gestorio. In particolare, il Consiglio di Amministrazione ritenne che il Consiglio in carica nell'esercizio 2022/23 avesse un'approfondita conoscenza dell'organizzazione e delle problematiche di *business* della Società; fosse efficiente nella sua operatività, svolgendo un ruolo puntuale e costante di controllo e di indirizzo della Società, durante tutto il suo mandato e potesse supportare lo sviluppo nell'ambito del *business*. Al suo interno erano presenti figure con competenze manageriali del settore in cui opera la Società e nell'ambito della innovazione digitale che possedevano un forte orientamento alla strategia e capacità di *business judgment* funzionali al rafforzamento della capacità di visione strategica, di interpretazione dell'evoluzione degli scenari di mercato e di valutazione delle nuove opportunità di *business*, da parte del Consiglio di Amministrazione stesso. Il predetto documento, poi, specifica le caratteristiche personali e

professionali ritenute opportune per i diversi ruoli presenti nell'ambito del Consiglio di Amministrazione. Il Consiglio, pertanto, invitava gli azionisti a tenere in considerazione il suddetto orientamento in occasione del rinnovo del Consiglio di Amministrazione dell'Assemblea del 21 giugno 2022. In occasione del rinnovo dell'organo, i proponenti delle liste presentate (lista presentata dal Consiglio di Amministrazione e lista presentata da una pluralità di fondi istituzionali) dichiaravano di aver tenuto in considerazione di tali orientamenti al fine della proposta dei candidati alla carica di Amministratore. Da ultimo si segnala che in data 17 aprile 2023 il Consiglio di Amministrazione ha ritenuto non necessario aggiornare, allo stato attuale, i suddetti orientamenti.

Indagine annuale di autovalutazione

Il Consiglio di Amministrazione svolge annualmente un'indagine di autovalutazione dell'organo stesso e dei propri Comitati tenendo conto della loro dimensione e composizione e di elementi quali le competenze professionali, l'esperienza, anche manageriale, e il genere dei suoi componenti, nonché della loro anzianità di carica, anche in relazione ai criteri di diversità, così come prescritto dall'art 4. raccomandazione 23 del Codice di *Corporate Governance*.

La valutazione relativa all'esercizio 2022/23 è stata gestita dalla Segreteria Societaria, la quale ha predisposto autonomamente il questionario da inviare ai membri del Consiglio, previo parere positivo del Comitato Remunerazione e Nomine. Nel corso dell'esercizio il Presidente, con il supporto del Comitato Remunerazione e Nomine, ha valutato l'adeguatezza e la trasparenza del processo di autovalutazione dell'organo di amministrazione. Dai risultati della Board evaluation è emersa una valutazione positiva resa dagli amministratori relativamente alla dimensione, composizione numerica, combinazione di età, di genere, di esperienze e caratteristiche professionali e personali dei membri del Consiglio di Amministrazione, evidenziando, tuttavia, l'importanza di organizzare sessioni di approfondimento su particolari temi di business. Relativamente alla valutazione sull'esercizio 2023/24, in data 10 maggio 2024 è stato presentato al Consiglio di Amministrazione, previa condivisione con il Comitato Remunerazione e Nomine, il rapporto che sintetizza le valutazioni e riflessioni emerse durante il processo che si è svolto attraverso la somministrazione di questionari anonimi e interviste ai Consiglieri, al Presidente del Collegio Sindacale e alla Segreteria Societaria. Il report ha evidenziando i punti di forza, le aree di miglioramento e i temi strategici per l'ultimo anno di mandato. Tra i punti di forza, sono emersi, tra l'altro, l'eterogeneità del Consiglio in termini di esperienza e di competenze e la capacità di analisi critica delle performance e delle dinamiche di mercato, nonché la dedizione al ruolo da parte di tutti i Consiglieri e la reattività del management nelle situazioni difficili. I Consiglieri hanno poi riconosciuto il ruolo cruciale del Presidente che con la sua autorevolezza ha reso ancora più efficace il lavoro del Consiglio. D'altra parte, è stato formulato l'auspicio per un rafforzamento del canale di dialogo tra amministratore esecutivi e amministratori non esecutivi, nel rispetto dei rispettivi ruoli. In vista dell'ultimo anno di mandato, il Consiglio concentrerà i propri sforzi nell'esecuzione del piano strategico della Società, nelle sue diverse declinazioni, così come nel costruire piani di retention per le risorse considerate chiave per la realizzazione del medesimo piano. I mesi a venire vedranno inoltre il Consiglio impegnato nel processo per il rinnovo dell'organo gestorio, il cui mandato terminerà con l'approvazione della Relazione Annuale del FY 2024/25. Per maggiori informazioni si rimanda anche alla *"Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari"* relativa all'esercizio chiuso al 29 febbraio 2024.

Alla data del 29 febbraio 2024, il Consiglio di Amministrazione di Unieuro S.p.A. risulta composto come indicato nella tabella che segue:

Membri del Consiglio di Amministrazione di Unieuro S.p.A. al 29 febbraio 2024

Incarico	Nominativo	Età	Genere	Esecutivo/ Non Esecutivo	Indipendenza	Appartenenza a gruppi di stakeholder	Eventuali altre cariche ricoperte	Appartenenza a gruppi sociali non rappresentati	Competenze
Presidente	Stefano Meloni	75	M	Non Esecutivo	Si[18]	-	No	No	Finanziaria
Amministratore Delegato[19]	Giancarlo Nicosanti Monterastelli	65	M	Esecutivo	No	Management	Amm. Unico di Monclick[20]	No	Finanziaria/ Gestionale
Amministratore	Pietro Caliceti	59	M	Non Esecutivo	Si	Investitori Istituzionali	No	No	Legale/ Finanziaria
Amministratore	Paola Elisabetta Galbiati	66	F	Non Esecutivo	Si	-	No	No	Finanziaria/ Gestionale
Amministratore	Benedetto Levi	36	M	Non Esecutivo	No	Iliad	No	No	Gestionale/ Commerciale
Amministratore	Giuseppe Nisticò	45	M	Non Esecutivo	No	Iliad	No	No	Gestionale/ Commerciale
Amministratore	Alessandra Stabilini	54	F	Non Esecutivo	Si	-	No	No	Legale/ Finanziaria
Amministratore	Daniele Pelli	40	M	Non Esecutivo	Si	Investitori Istituzionali	No	No	Gestionale
Amministratore	Alessandra Bucci	57	F	Non Esecutivo	Si	Investitori Istituzionali	No	No	Gestionale/ Commerciale/ Sostenibilità
Amministratore	Laura Cavatorta	60	F	Non Esecutivo	Si	Investitori Istituzionali	No	No	Gestionale/ Sostenibilità
Amministratore	Maria Bruna Olivieri	53	F	Esecutivo	No	Management	Direttore Generale[21]	No	Gestionale/ Omnichannel

Membri del Consiglio di Amministrazione di Unieuro S.p.A. per fascia di età

Fascia d'età	29/02/2024			28/02/2023			28/02/2022		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
tra i 30 e i 50 anni	3	-	3	3	-	3	2	-	2
età superiore ai 50 anni	3	5	8	3	5	8	5	4	9
Totale	**6**	**5**	11	**6**	**5**	11	**7**	**4**	11

Per quanto riguarda la remunerazione, Unieuro adotta una Politica di Remunerazione secondo un processo che vede coinvolti l'Assemblea dei soci, il Consiglio di Amministrazione, il Comitato Remunerazione e Nomine e, per quanto di competenza, il Comitato Operazioni con Parti Correlate, nel rispetto della disciplina anche regolamentare vigente e dei principi dettati dal Codice di *Corporate Governance* e delle disposizioni del Regolamento Parti Correlate di Consob. Per maggiori informazioni, si rimanda al capitolo sulle "*Performance Sociali*" del presente documento e

[18] *Sia ai sensi di legge che del Codice di Corporate Governance.*

[19] *CEO di Unieuro S.p.A. e Amministratore Unico di Monclick S.r.l. in liquidazione, società controllata al 100% di Unieuro S.p.A.*

[20] *Fino al 3 novembre 2023, data di messa in liquidazione della società*

[21] *Presidente del Consiglio di Amministrazione di Covercare S.p.A.*

alla "*Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti*" relativa all'esercizio chiuso al 29 febbraio 2024.

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 dunque fino alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della loro carica.

Il Collegio Sindacale, nominato il 21 giugno 2022 e in carica per un periodo di tre esercizi, è composto da 5 sindaci tra cui il Presidente (Giuseppina Manzo), 2 sindaci effettivi (Paolo Costantini e Stefano Antonini) e 2 sindaci supplenti (Davide Barbieri e Emiliano Barcaroli).

Membri del Collegio Sindacale al 29 febbraio 2024

Incarico	Nominativo	Età	Genere	Indipendenza	Appartenenza a gruppi di stakeholder	Eventuali altre cariche all'interno dell'organizzazione	Appartenenza a gruppi sociali non rappresentati	Competenze
Presidente	Giuseppina Manzo	43	F	Indipendente	Investitori Istituzionali	-	-	Finanziaria/ Contabile/ Fiscale/ Societaria
Sindaco effettivo	Paolo Costantini	71	M	Indipendente	Cassa di Risparmio di Terni e Narni	-	-	
Sindaco effettivo	Stefano Antonini	64	M	Indipendente	Cassa di Risparmio di Terni e Narni	-	-	
Sindaco supplente	Davide Barbieri	40	M	Indipendente	Investitori Istituzionali	-	-	
Sindaco supplente	Emiliano Barcaroli	51	M	Indipendente	Cassa di Risparmio di Terni e Narni	-	-	

Membri del Collegio Sindacale al 29 febbraio 2024 per fascia di età

Fascia d'età	u.m.	29/02/2024			28/02/2023			28/02/2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
tra i 30 e i 50 anni	N.	1	1	**2**	2	1	**3**	2	3	**5**
età superiore ai 50 anni		3	-	**3**	2	-	**2**	-	-	**-**
Totale		**4**	1	**5**	**4**	1	**5**	**2**	**3**	**5**

2.1.3. Altri Comitati

Il *Comitato per le Operazioni con le Parti Correlate*, nominato dal Consiglio di Amministrazione in data 28 giugno 2022, 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 e adeguati.

Il Comitato per le Operazioni con le Parti Correlate, alla data della presente Dichiarazione è composto da 3 consiglieri (1 uomo e 2 donne, tutti con età superiore a 50 anni) non esecutivi e indipendenti: Pietro Caliceti (Presidente), Alessandra Stabilini e Alessandra Bucci.

Il *Comitato Controllo e Rischi*, nominato dal Consiglio di Amministrazione in data 28 giugno 2022, 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 4 consiglieri (1 uomo di età compresa fra i 30 e i 50 anni e 3 donne, con età superiore a 50 anni) non esecutivi e indipendenti: Alessandra Stabilini (Presidente), Paola Elisabetta Galbiati, Benedetto Levi e Laura Cavatorta.

Il *Comitato Remunerazioni e Nomine* è stato nominato dal Consiglio di Amministrazione il 28 giugno 2022.

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 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 con responsabilità strategica.

Il Comitato in oggetto risulta composto da 3 consiglieri (1 uomo e 2 donne, tutti con età superiore a 50 anni) non esecutivi e indipendenti: Paola Elisabetta Galbiati (Presidente), Alessandra Stabilini e Pietro Caliceti.

2.1.4. Governance della sostenibilità

Grazie all'istituzione, sul finire del 2020, del Comitato Sostenibilità, Unieuro ha dato avvio a diverse iniziative che hanno contribuito a diffondere gradualmente la cultura della sostenibilità all'interno dell'organizzazione e a una progressiva integrazione della stessa nelle attività di *business*. L'adozione di un approccio maggiormente strutturato e programmatico ha trovato piena espressione nella predisposizione del Piano di Sostenibilità 2022/26.

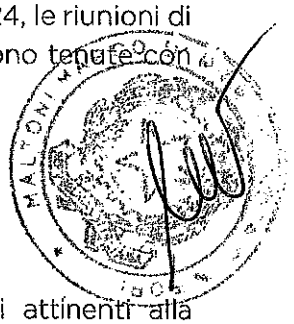
Il Comitato Sostenibilità, nominato dal Consiglio di Amministrazione nel giugno del 2022, è composto da 4 consiglieri non esecutivi e indipendenti: 1 uomo (di età compresa fra 30 e 50 anni) e 3 donne (tutte di età superiore ai 50 anni): Daniele Pelli (Presidente), Laura Cavatorta, Paola Elisabetta Galbiati e Alessandra Bucci.

Nel corso del 2021, il presidio sulle tematiche ESG è stato ulteriormente potenziato con la nomina di un manager responsabile della sostenibilità, a diretto riporto del *Chief Financial Officer,* la nascita della Direzione Sostenibilità e M&A e la creazione di un Comitato interno di Sostenibilità, formato da un *team* manageriale intersettoriale di alto livello che, nel corso del precedente esercizio, ha visto salire il numero dei propri membri da 6 a 8, al fine di coinvolgere un maggior numero di aree aziendali nel dialogo e nel confronto interno sulle questioni legale alla sostenibilità.

Questo rafforzamento nella struttura organizzativa deputata a sovraintendere tematiche complesse e fortemente interconnesse quali sono quelle legate alla sostenibilità, è funzionale a rendere l'approccio del Gruppo sempre più organico, garantendo il necessario coordinamento fra le Direzioni aziendali coinvolte nei vari progetti, dando la dovuta continuità alle iniziative in fase di sviluppo e facendo sì che i fattori ambientali, sociali e di *governance* siano pienamente integrati nelle attività aziendali e allineati alle linee strategiche del Piano di Sostenibilità.

Sebbene la Società non abbia formalmente attribuito ad alcun dipendente la responsabilità per la gestione degli impatti sull'economia, l'ambiente e le persone, essa si è dotata di una struttura di *governance* che, per il tramite del Comitato Sostenibilità e della Direzione Sostenibilità e M&A, le consente di presidiare, gestire e monitorare tali impatti. Il predetto Comitato, coadiuvato dal *Sustainability and M&A Director,* verifica il processo di analisi di materialità e gli impatti ritenuti come maggiormente significativi per il Gruppo, valida e riferisce annualmente sulle tematiche materiali connesse a tali impatti.

Il Direttore Sostenibilità e M&A si confronta inoltre con il Comitato Sostenibilità ogniqualvolta ritenuto necessario a fini decisionali e strategici. In particolare, per l'esercizio 2023/24, le riunioni di aggiornamento e di confronto con il responsabile aziendale della sostenibilità si sono tenute con cadenza mensile.



Ruolo del Consiglio di Amministrazione nella sostenibilità di Unieuro

Il Consiglio di Amministrazione ha il ruolo di valutare e approvare gli aspetti attinenti alla sostenibilità di Unieuro. In coerenza con quanto raccomandato dal Codice di *Corporate Governance* delle società quotate promosso da Borsa Italiana S.p.A. (il "Codice di *Corporate Governance*"), al quale Unieuro aderisce, come detto pocanzi, è stato istituito all'interno del Consiglio di Amministrazione un Comitato Sostenibilità, il quale riferisce annualmente sulle tematiche connesse agli impatti di sostenibilità, e che ha il compito di coadiuvare il Consiglio di Amministrazione nelle proprie valutazioni e decisioni in materia di sostenibilità.

Nel 2021, il Consiglio di Amministrazione ha approvato il Piano Strategico denominato "*Omni-Journey*" nell'ambito del quale sono stati definiti i quattro pilastri (Comunità, Cultura, Innovazione Sostenibile e Talenti) sulla base dei quali declinare l'impegno di Unieuro in ambito di sostenibilità e sviluppare il futuro Piano di Sostenibilità. A distanza di alcuni mesi, il Piano Strategico è stato quindi affiancato dal Piano di Sostenibilità, approvato dal Consiglio di Amministrazione nel mese di maggio del 2022 a testimonianza dell'impegno del Gruppo per uno sviluppo sostenibile e della

crescente strategicità delle tematiche ESG nelle attività di *business*. La connessione fra Piano Strategico e Piano di Sostenibilità è stata ulteriormente rafforzata dal Piano Strategico *"Beyond-Omni-Journey"* del maggio del 2023, che vede l'"Innovazione responsabile" fra i suoi fattori abilitanti di natura trasversale.

Il Consiglio di Amministrazione coadiuvato dal Comitato Sostenibilità approva annualmente l'analisi di materialità e la Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario. L'identificazione dei temi materiali e degli impatti a questi associati per l'esercizio oggetto di rendicontazione ha visto il diretto coinvolgimento del *management team*, dei membri del Comitato manageriale di sostenibilità e di alcune categorie di *stakeholder* esterni. La valutazione sull'efficacia dei processi seguiti dell'organizzazione da parte del Consiglio di Amministrazione avviene con cadenza annuale. Gli incontri del Consiglio di Amministrazione finalizzati all'approvazione dell'analisi di materialità e della Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario costituiscono momenti formativi e di confronto. Nell'esercizio 2023/24 sono stati forniti all'attenzione del più alto organo di governo societario costanti aggiornamenti sullo stato di implementazione dei progetti del Piano di Sostenibilità 2022/26. È stato, inoltre, svolto un incontro di *induction* nell'ambito di una riunione del Comitato Sostenibilità aperta a tutti i membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, nel quale il Direttore Sostenibilità e M&A ha presentato una panoramica del quadro normativo in ambito di sostenibilità con un *focus* specifico sui collegamenti fra le varie normative (presenti e di futura approvazione) e sull'evoluzione attesa del *reporting* di sostenibilità. In tale occasione, sono state anche illustrate ai presenti le azioni che Unieuro avrebbe posto in essere in preparazione dell'entrata in vigore della CSRD.

2.2. Modello di *business* e *compliance* normativa

Unieuro è caratterizzata da un modello di *business* centralizzato e scalabile, basato sulla complementarità e sull'integrazione in ottica omnicanale dei diversi canali distributivi che, nel complesso, garantiscono capillarità territoriale e prossimità al cliente. Le funzioni direzionali e amministrative sono accentrate nella sede di Forlì mentre a Piacenza sono concentrate, nel principale *hub* logistico, le attività di rifornimento di tutti i canali. Il *format* dei negozi è adattabile e modulare in funzione delle dimensioni e delle caratteristiche del mercato territoriale. La suddetta flessibilità operativa, unitamente alle dimensioni raggiunte con la *leadership* del mercato italiano, permettono una maggiore capacità di assorbimento dei costi fissi e una comprovata capacità di competere, anche nei confronti di operatori pan-europei e globali attivi in Italia. A ciò si aggiunge la presenza omnicanale dell'insegna, che presidia tutti i *touchpoint* con cui il cliente può decidere di soddisfare i propri bisogni d'acquisto di elettronica di consumo ed elettrodomestici. La strategia *omnichannel* consente, infatti, di offrire una perfetta integrazione tra canali, superando la dicotomia *offline/online*, e garantisce al cliente un'esperienza di acquisto personalizzata e senza soluzione di continuità. Il modello di *business*, costantemente in evoluzione, non è comunque esente da rischi, come evidenziato nella relativa sezione. Per ulteriori approfondimenti sulla strategia, sul modello di *business* e sui principali rischi e incertezze cui è esposto il Gruppo si rimanda alla *"Relazione Finanziaria Annuale 2023/24"*.

2.2.1. Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e sistema normativo aziendale

IL PRESIDIO DI UNIEURO

- **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001**
- **Politica di *Whistleblowing***
- ***Policy* Anticorruzione**
- **Codice Etico**

Al fine di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione delle attività aziendali, a tutela della propria immagine e reputazione, delle aspettative dei propri *stakeholder* e del lavoro dei propri dipendenti, Unieuro si è 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'introduzione 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), attualmente composto da un uomo (Presidente) e due donne, 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 proporne 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. Gli ultimi aggiornamenti risalgono rispettivamente al novembre del 2020 e al febbraio 2023, in occasione dei quali, la Società, si è adeguata ai nuovi reati tributari e di contrabbando e alle modifiche organizzative intervenute *medio tempore*.

Tra gli strumenti di prevenzione del rischio corruzione, la Società ha adottato dal 2019 la *Policy Whistleblowing*, volta a:

i. stabilire le procedure attraverso cui effettuare una segnalazione di condotte o comportamenti illeciti o illegittimi, commissivi o omissivi, che costituiscono o possano costituire una violazione, o induzione a violazione, del Codice Etico della Società, del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/01 adottato dalla Società o delle *policy* e/o norme che regolano i processi aziendali;

ii. garantire un ambiente di lavoro in cui i dipendenti e i collaboratori possano serenamente segnalare "comportamenti illegittimi" posti in essere all'interno della Società.

Tale *Policy* viene aggiornata e revisionata dal Direttore dell'unità legale il quale si impegna affinché questa venga correttamente diffusa e applicata. Le caratteristiche principali del sistema di "*whistleblowing*" della Società prevedono:

- due canali informativi, di cui uno informatico, aperti ai dipendenti e ai collaboratori;
- una gestione delle segnalazioni in conformità a quanto previsto dalle disposizioni organizzative interne adottate dalla Società in materia di *whistleblowing*;
- la garanzia della riservatezza dell'identità del segnalante ai sensi della Legge n. 179/2017;
- il divieto di atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti del segnalante per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione;
- l'applicazione del sistema sanzionatorio nei confronti dei soggetti che violino gli impegni, gli obblighi e le tutele garantite dalla Società.

Il sistema informatico di *whistleblowing* adottato dalla società utilizza una piattaforma *on-line* che consente l'invio di segnalazioni, in linea con le disposizioni legislative in materia. L'accesso al portale *Whistleblowing* è soggetto alla politica "*no-log*" al fine di impedire l'identificazione del segnalante che intenda rimanere anonimo. Nel corso dell'esercizio 2023/24, Unieuro ha aggiornato la propria *Policy Whistleblowing*, ha modificato il proprio sito *corporate*, riservando una specifica sezione al portale per le segnalazioni e ha redatto delle FAQ (*Frequently Asked Questions)* al fine di dare attuazione alle novità legislative introdotte con il D.Lgs. n. 24 del 2023. La segnalazione può riguardare condotte o comportamenti illeciti o illegittimi, commissivi o omissivi, che costituiscono o possono costituire una violazione, o induzione a violazione, del Codice Etico di Unieuro, del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/01 adottato dalla Società o delle *policy* e/o norme che regolano i processi aziendali, nonché violazioni che consistono in illeciti amministrativi, contabili, civili o penali o altresì violazioni di specifiche disposizioni nazionali ed europee. L'indirizzo *e-mail* odv@unieuro.com è a disposizione di tutti gli *stakeholder* per segnalazioni attinenti a violazioni del Modello 231.

Anche la neoacquisita Covercare S.p.A. è dotata dei seguenti presidi:

- adozione dal 2018 del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e aggiornato al 2021;
- Codice Etico della Società aggiornato al 2021;
- sistema di segnalazione accessibile direttamente sul sito *internet* aziendale, da cui è possibile fare segnalazioni generiche (tramite il servizio "Contattaci") oppure in relazione a tematiche di *Whistleblowing*;
- certificazione ISO 9001:2015, standard internazionale per i Sistemi di Gestione per la Qualità (SGQ).

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 considerata 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.

ANTICONCORRENZIALE *WHISTLEBLOWING* O SISTEMA INTERNO DI SEGNALAZIONE DELLE VIOLAZIONI
Con riferimento all'esercizio 2023/24, non sono pervenute segnalazioni all'OdV.

MANCATO RISPETTO DI LEGGI E REGOLAMENTI
Nel corso del 2023/24 non si sono registrate multe o sanzioni significative per il mancato rispetto di leggi e regolamenti.

Per maggiori informazioni sul sistema di "*whistleblowing*", sul Codice Etico e su tutti gli strumenti procedurali anticorruzione in essere, si rimanda alla documentazione aziendale messa a disposizione nella sezione Corporate Governance ("*Documenti Societari e Procedure*") del sito *corporate* della Società.

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 (entrambi approvati dal Consiglio di Amministrazione nel febbraio 2023), 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 i soggetti apicali (Direttori e *Area Manager*) mentre, tramite la piattaforma di *e-learning* viene erogata la formazione sul Modello 231 ai restanti dipendenti. Il Gruppo, nel corso del 2023/24, non ha erogato formazione ai sensi del D.Lgs 231/200, rispetto a quanto effettuato nel precedente periodo di rendicontazione durante il quale sono state svolte un totale di 20,5 ore per 41 dipendenti (di cui il 7% quadri e 93% impiegati), esclusi i membri del Consiglio di Amministrazione. È prevista una revisione del corso, con l'ampliamento dei contenuti, nel prossimo anno fiscale.

Sulla base dei principi definiti nel Codice Etico e a 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 di lotta alla corruzione. 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.

Chiunque venga a conoscenza di atti di corruzione ovvero di qualsiasi altra violazione della *Policy* Anticorruzione può ricorrere, in via principale, ai canali dedicati di comunicazione alla Funzione *Internal Audit*, attraverso il già menzionato sistema di *whistleblowing*, ovvero, in via alternativa, alla Direzione Legale.



INCIDENTI CONFERMATI DI CORRUZIONE E AZIONI LEGALI PER COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE

Con riferimento all'esercizio 2023/24, non sono stati registrati casi di corruzione e/o per comportamento anticoncorrenziale, *antitrust* e pratiche monopolistiche.

2.2.3. La gestione dei rischi non finanziari

L'approccio alle attività di *Risk Management* è un importante *business driver* nonché fattore critico per il raggiungimento degli obiettivi di lungo periodo del Gruppo. È un approccio integrato, al centro dell'interesse dell'Alta Direzione, ricompreso nella più ampia modalità di gestione del Gruppo che mira allo sviluppo sostenibile, massimizzando il valore e assicurando coerenza con gli obiettivi societari, definiti dal Consiglio di Amministrazione. In tale contesto, il processo di *Enterprise Risk Management* (di seguito anche "processo ERM") è funzionale non solo al raggiungimento degli obiettivi aziendali definiti all'interno del Piano Strategico, attraverso l'identificazione, la valutazione e la gestione di eventi potenzialmente negativi, ma anche, e soprattutto, per implementare un sistema di *Risk Management* strutturato, che permetta l'integrazione di tematiche di sostenibilità con gli obiettivi strategici e le *operation* chiave.

Le principali fasi del processo ERM sono articolate come segue:

1. fase di *Risk Assesment* che prevede:
    a. l'identificazione degli eventi di rischio potenzialmente rilevanti, attraverso la definizione di un *Risk Model;*
    b. la valutazione dei rischi identificati, nel rispetto delle scale di valutazione in termini di Probabilità, Impatto e *Risk Management Readiness;*
2. fase di *Risk Treatment* che prevede la definizione e il *roll-out* di specifiche strategie di risposta al rischio unitamente ad azioni di mitigazione;
3. fase di *Risk Monitoring* che mira ad assicurare un monitoraggio continuo sia dell'evoluzione dell'esposizione al rischio della Società, sia dello *status* e dell'efficacia delle strategie di risposta al rischio e delle conseguenti azioni di mitigazione;
4. fase di *Risk Reporting* nella quale i risultati delle attività ERM sono rendicontati sia ai *Risk Owners* che all'Alta Direzione al fine di fornire all'organizzazione una *overview* completa e trasparente del profilo di rischio della Società e di abilitare un efficace processo decisionale *risk-based.*

Unieuro ha definito e implementato un processo ERM, identificandone i relativi ruoli e responsabilità. Nello specifico, la struttura di *Governance* ERM fornisce una guida rispetto alle modalità di comunicazione, monitoraggio e mitigazione durante tutte le fasi del processo.

Oltre al *Sustainability and M&A Director,* il quale svolge un ruolo chiave fornendo gli *input* per l'identificazione e la valutazione dei rischi ESG, convalidando preliminarmente, su base annuale, i principali rischi emersi nel corso delle attività ERM e le relative azioni di mitigazione, la struttura di *Governance* ERM prevede il coinvolgimento delle seguenti funzioni/organi: (i) Consiglio di Amministrazione; (ii) Comitato Controllo e Rischi e Comitato Sostenibilità (iii) Amministratore Delegato; (iv) Direttore Generale; (v) *Chief Financial Officer,* (vi) *Sustainability and M&A Director;* (vii) Funzione *Risk Management & Internal Audit;* (viii) *Risk Owner.*

Oltre alla valutazione dei rischi di natura finanziaria, il Gruppo dedica una particolare attenzione alla gestione dei rischi ambientali, sociali e di governance (ESG). Tale approccio si fonda sulla convinzione che, un processo aziendale efficace, debba necessariamente integrare tali aspetti, considerandoli come fattori abilitanti per il raggiungimento di un successo aziendale sostenibile. Questa filosofia si basa sul principio di coerenza con gli obiettivi strategici e di sostenibilità, riconoscendo la loro interconnessione e interdipendenza con il perseguimento di una *performance* aziendale duratura nel tempo.

Nel periodo di rendicontazione 2023/24, Unieuro ha rafforzato e aggiornato il proprio processo di *Enterprise Risk Management,* con l'esplicito obiettivo di garantire anche una copertura adeguata dei nuovi potenziali rischi correlati ad aspetti ESG. Questo aggiornamento riflette l'impegno continuo del Gruppo nell'identificare e gestire proattivamente le sfide emergenti nel panorama aziendale, promuovendo, al contempo, una cultura di responsabilità e trasparenza. In tale ambito sono stati pertanto rivisti i rischi identificati e riportati all'interno del *Risk Catalogue* - catalogo riportante la totalità dei rischi impattanti la Società - classificati nel rispetto delle "*Risk Category*"

(*Legal & Compliace*, Finanziari, Strategici e Operativi), dei "*Risk Type*" (impatto economico, operativo, reputazionale o ESG).[22]

Inoltre, considerando il rischio ESG come un evento o una condizione di natura ambientale, sociale o di *governance* che, se manifestato, potrebbe determinare un impatto negativo effettivo o potenziale sulla performance economica, nonché sulla situazione patrimoniale e finanziaria, Unieuro ha condotto, nel corso del periodo di rendicontazione 2023/24, un primo esame qualitativo volto all'identificazione dei rischi ESG e delle relative implicazioni per l'andamento dell'impresa. Tale esercizio, è stato condotto nell'ottica di adeguamento progressivo alle disposizioni della CSRD e degli *Standard* ESRS, legati, in particolare, alla doppia materialità dal punto di vista finanziario, seguendo la prospettiva definita "*outside-in*". Si rimanda al paragrafo "1.3.1 - *Analisi di materialità*" per maggiori dettagli circa una prima riconciliazione tra rischi ESG e tematiche di sostenibilità.

I principali rischi ESG-***related*** del Gruppo

In considerazione delle attività svolte da Unieuro e delle caratteristiche del mercato di riferimento, di seguito si riportano i cosiddetti rischi *ESG-related* ovvero aventi un impatto sugli aspetti ambientali, sociali o di *governance*.

Risk ESG	*Risk Category*	*Risk Type*	*Risk Description*
Ambientale	Strategico	Cambiamento climatico	Potenziali rischi legati all'intensificazione di fenomeni climatici estremi che possono portare: danni fisici a infrastrutture e beni e interruzioni alle attività operative nella catena di approvvigionamento; all'aumento del costo di alcune tipologie di materie prime; all'introduzione di normative e di regolamenti più severi relativi alla mitigazione e adattamento al cambiamento climatico; a eventuali cambiamenti nelle abitudini di acquisto del cliente
Ambientale	Operativo	Logistica	Rischio legato a pratiche e comportamenti scorretti e/o non conformi rispetto a quanto definito contrattualmente da parte di *partner* esterni (es. trasportatori, gestore piattaforma, ecc.) che possono sfociare in azioni legali e/o in un'interruzione del rapporto con conseguenti potenziali danni di immagine e reputazionali per la Società
Ambientale	Operativo	Gestione *Commodity* (energia)	Rischio che un aumento considerevole dei prezzi dell'energia, data la natura energivora dei punti vendita, aumenti sensibilmente i costi di gestione dei negozi e che, la limitata incidenza di energia da fonti rinnovabili sul totale del fabbisogno energetico, generi un danno reputazionale nei confronti degli *stakeholder*
Ambientale	Operativo	Ambiente e inquinamento	Rischio di una gestione non corretta dei rifiuti di negozio e di sede (es, *toner* stampanti, ecc.), con conseguenti sanzioni e impatto a livello reputazionale
Sociale	Strategico	Strategia e sviluppo sostenibile	Rischio di riduzione delle vendite dovuto alla limitata offerta di prodotti ecosostenibili, quindi di prodotti che producono un impatto limitato sull'ambiente

[22] *Per una panoramica più completa sull'aggiornamento dell'ERM e sui principali rischi si rimanda alla sezione "Principali rischi e incertezze a cui è esposto il Gruppo" all'interno della Relazione Finanziaria Annuale 2023/24*

Risk ESG	*Risk Category*	*Risk Type*	*Risk Description*
Sociale	Strategico	Strategia e sviluppo sostenibile	Rischio di sviluppare un Piano di Sostenibilità che non corrisponda alle aspettative degli *stakeholder* e/o non sufficienti capacità e risorse per implementare efficacemente i progetti del suddetto piano con conseguente danno di immagine ed economico considerando la crescente attenzione alle tematiche ESG
Sociale	Strategico	*Brand Reputation* & Comunicazione Esterna	Rischio relativo a potenziali comunicazioni non allineate alla strategia dell'organizzazione
Sociale	Strategico	*Stakeholder*	Rischio di non rispettare le aspettative degli *stakeholder* attraverso l'implementazione delle azioni pianificate con conseguente danno economico e reputazionale
Sociale	Strategico	Risorse Umane - *Attraction & Retention*	Rischio di perdere efficacia nelle attività di *attraction* e *retention*, con conseguente carenza di personale con le opportune competenze in ruoli chiave per la corretta gestione del *business*
Sociale	Operativo	Acquisti *Core/Non-Core*	Rischio relativo alla mancata considerazione di criteri ESG nella valutazione dei fornitori, con possibile impatto negativo sulla reputazione del Gruppo e sull'esecuzione delle specifiche azioni previste nel Piano di Sostenibilità
Sociale	Operativo	*Operations, Maintenance and Health & Safety*	Rischio legato al mancato rispetto delle norme in materia di salute e sicurezza riguardanti le condizioni dei luoghi di lavoro che può comportare sanzioni; mancanza di azioni preventive per impedire incidenti e rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori, anche a seguito di un'inefficace gestione delle attività manutentive
Sociale	Operativo	*Operations, Maintenance and Health & Safety*	Rischio che la mancata ottimizzazione energetica dei punti vendita (es, installazione di pannelli fotovoltaici, di impianti di condizionamento a maggior efficienza, di sistemi di illuminazione a LED, ecc.) determini un incremento dei costi di gestione, delle emissioni e un mancato raggiungimento degli obiettivi previsti dal Piano di Sostenibilità
Sociale	Operativo	Risorse Umane - Gestione e sviluppo	Rischio che una non efficace strategia di sostituzione delle risorse chiave crei un *gap* di competenze e interruzioni operative nel momento in cui queste dovessero lasciare l'azienda
Sociale	Finanziario	*Investor Relations*	Rischio che la fuga di notizie privilegiate e/o rilevanti generi un danno reputazionale, compromettendo l'immagine della Società
Sociale	*Legal & Compliance*	Reclami e contenziosi	Rischio relativo a future potenziali azioni legali intraprese nei confronti della Società e al parziale tracciamento dei contenziosi aperti a livello di punto vendita
Sociale	*Legal & Compliance*	*Diversity & Inclusion*	Rischio di discriminazione sul luogo di lavoro con conseguente danno di immagine, possibili multe e sanzioni
Governance e performance economica	Strategico	*Governance* e struttura organizzativa	Rischio che un modello di *Governance* poco efficace (considerando anche gli organismi societari quali Consiglio di Amministrazione, Comitati endoconsiliari, Collegio Sindacale, Organismo di Vigilanza, ecc.) impedisca all'organizzazione di gestire in modo efficace ed efficiente il *business* e i processi aziendali
Governance e performance economica	Strategico	*Governance* e struttura organizzativa	Rischio di una struttura organizzativa poco flessibile e non adattabile alle nuove sfide e alle nuove opportunità di un mercato in continua evoluzione, con conseguente ostacolo a una comunicazione efficace tra i diversi livelli dell'organizzazione e al coordinamento delle attività e dei processi aziendali

Risk ESG	*Risk Category*	*Risk Type*	*Risk Description*
Governance e performance economica	Strategico	*Project Management*	Rischio che l'implementazione di nuovi progetti sia difficoltosa per mancanza di risorse economiche, per difficoltà di carattere operativo (ivi compresa anche una governance di progetto non idonea) o per ritardi nell'esecuzione, possano compromettere le attività di *business* della Società
Governance e performance economica	Operativo	Pianificazione, controllo e *reporting*	Rischio che una reportistica incompleta non veicoli correttamente lo stato di implementazione delle attività legate a tematiche ESG e/o fornisca una panoramica inesatta del livello di sostenibilità aziendale
Governance e performance economica	Finanziario	Liquidità	Rischio che un limitato accesso alle risorse finanziarie possa creare una situazione di tensione con conseguenti impatti a livello di operatività e risultati economico-finanziari
Governance e performance economica	Finanziario	*Investor Relations*	Rischio che una comunicazione errata e/o incompleta dei risultati (finanziaria e non) generi un danno di immagine ed economico
Governance e performance economica	*Legal & Compliance*	*Compliance* a leggi e regolamenti	Rischi derivanti dal mancato soddisfacimento dei requisiti richiesti da leggi e regolamenti (es, MAR - *Market Abuse Regulation*), decreti (es, D.Lgs 231/01 e D.Lgs 254/16), leggi (es, L. 262/05)
Governance e performance economica	*Legal & Compliance*	*Compliance* a leggi e regolamenti	Rischio di assoggettamento a sanzioni a seguito di pratiche commerciali scorrette
Governance e performance economica	*Legal & Compliance*	*Compliance* a politiche e normative interne	Rischio di non conformità alle normative interne (es. *policy* e procedure, Codice di Condotta, ecc.) che potrebbe portare a multe, sanzioni, procedimenti legali con conseguente impatto reputazionale
Governance e performance economica	*Legal & Compliance*	Evoluzione normativa	Rischio relativo a potenziali sanzioni e danni reputazionali dovuti al mancato adeguamento alle evoluzioni di leggi e normative, con potenziali perdite di quote di mercato nel caso in cui siano trascurati gli impatti della *compliance* sui business



Ambiente

Unieuro opera nel settore della vendita al dettaglio di piccoli e grandi elettrodomestici e prodotti di elettronica di consumo, principalmente tramite il 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 un 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 Unieuro 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, la Società si è dotata anche di uno specifico manuale 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.

Ulteriori possibili rischi in ambito ambientale riguardano i rischi derivanti alla fluttuazione dei prezzi dell'energia e alla dipendenza da fonti energetiche non rinnovabili, rischi associati a eventi climatici estremi. La fluttuazione dei prezzi dell'energia e la dipendenza da fonti non rinnovabili possono incidere sui costi operativi e sulla sostenibilità economica dell'azienda. Gli eventi climatici estremi, come tempeste, alluvioni e siccità, costituiscono un'altra fonte di rischio. Tali eventi possono, infatti, causare danni alle strutture aziendali, interruzioni nelle catene di approvvigionamento e perdite finanziarie a causa della necessità di effettuare riparazioni o di fronteggiare la riduzione delle vendite. Per maggiori dettagli si faccia riferimento al paragrafo "*Consumi energetici ed emissioni*" del presente documento. I rischi di natura climatica sono anche trattati all'interno della Relazione Finanziaria Annuale 2023/24 nella sezione "*Principali rischi e incertezze cui è esposto il Gruppo*" a cui si rimanda.



Clienti

In quanto venditore al dettaglio di beni di consumo, il Gruppo è esposto al rischio di azioni per difetti di conformità del prodotto (garanzia legale) ai sensi delle disposizioni del Codice del Consumo - D.Lgs. 205/2006 - ovvero a responsabilità per violazioni contrattuali assunte con il contratto di vendita dei propri prodotti e/o servizi.

Per i prodotti che Unieuro fa produrre all'estero e che importa e sui quali appone un proprio marchio, è esposto anche al rischio di azioni per responsabilità del prodotto.

Le possibili violazioni possono emergere oltre che da un prodotto in sé difettoso o non funzionante anche da: (i) messaggi pubblicitari inerenti le caratteristiche e la qualità dei prodotti o la meccanica di operazioni a premio, presso i punti vendita e/o il sito di *e-commerce* e/o i canali media; (ii) contratti di estensione di garanzia; (iii) informazioni contenute nelle etichette dei prodotti o nei documenti illustrativi all'interno delle confezioni.

La distribuzione di prodotti - acquistati da fornitori - potenzialmente dannosi per la salute o non in linea con le normative europee sulla sicurezza e/o sulla qualità dei prodotti, seppur disciplinata dagli accordi quadro di fornitura, potrebbe esporre Unieuro alla contestazione di sanzioni da parte di Autorità o Enti (come ad esempio da Camere di Commercio) oltreché al rischio di richieste di risarcimento, nonché di processi penali ovvero amministrativi, per danni causati da difetti dei prodotti venduti oltre a 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.

Nell'ambito delle attività del *customer service* rientra la gestione dei prodotti da riparare/sostituire e, a tale scopo, la Società ha messo a disposizione dei punti vendita e degli stessi operatori del *customer service* indicazioni operative. Tali istruzioni sono declinate in base alla categoria merceologica e al *brand* del prodotto e si riferiscono alla gestione delle riparazioni dei prodotti, sia che queste rientrino in regime di garanzia legale, sia che rientrino in regime di estensione di garanzia. Tale attività fa riferimento a richieste di clienti del canale fisico (diretto e indiretto) e del canale *web*.

Il Codice Etico di Unieuro S.p.A., oltre a promuovere rapporti con i consumatori improntati alla piena trasparenza sui 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 la Direttiva RoHs[23]), garantiscono il massimo presidio possibile su tali rischi. Per maggiori dettagli si rimanda al paragrafo "*Salute e sicurezza dei clienti*".

L'attenzione al cliente e, in particolare, al suo grado di soddisfazione trova riscontro nella costante misurazione di un *Net Promoter Score*, strumento chiave per definire opportune strategie di risposta alle eventuali situazioni di criticità riscontrate come dettagliatamente descritto nel paragrafo *"La misurazione del Net Promoter Score (NPS)"*.

Essendo la Società attiva sul canale *online*, ulteriori potenziali rischi possono essere legati ad attacchi *hacker* e alla clonazione delle carte di credito o dei dati personali del cliente così come a malfunzionamenti o interruzioni dei sistemi informatici. Unieuro S.p.A. è infatti esposta al rischio di ripercussioni negative sulla percezione della qualità del servizio di *e-commerce* offerto, a seguito di 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 Unieuro richiede una specifica cautela nel trattare le informazioni relative all'attività aziendale, ai dati dei collaboratori e dei 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. La Società 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

[23] *La Direttiva (RoHS - Restriction of Hazardous Substances) 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.*

piano, oltre a comprendere le attività da attuare in caso di emergenza, include anche una serie di misure da realizzare periodicamente a verifica della validità.

Inoltre, già a partire dal 2018, Unieuro ha avviato un processo di continuo adeguamento al regolamento sulla protezione dei dati (GDPR), dotandosi anche di un modello organizzativo *privacy* teso alla migliore gestione dei rischi relativi al trattamento dei dati personali. Per maggiori dettagli sugli aspetti in materia *cyber security* e di *privacy* si rimanda al paragrafo "*Sicurezza e protezione dei dati dei clienti*" e alla sezione "*Principali rischi e incertezze cui è esposto il Gruppo*" della Relazione Finanziaria Annuale 2023/24.



Personale

Unieuro considera le sue persone risorse preziose. I risultati ed il successo del Gruppo dipendono infatti anche dalla capacità di attrarre e trattenere personale qualificato, nonché figure che ricoprono posizioni chiave per lo 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 (ad esempio informatiche e digitali); perdita di risorse chiave con possibili effetti negativi (seppur temporanei) sull'operatività aziendale e inadeguata formazione del personale.

Allo scopo di fronteggiare questi rischi e a riprova della centralità delle persone, Unieuro ha lanciato e continua a lanciare una serie di iniziative funzionali - da un lato - a rafforzare l'attrattività dell'azienda per i potenziali candidati e - dall'altro lato - a promuovere e supportare la crescita e lo sviluppo professionale dei propri dipendenti, come dettagliatamente descritto nel Capitolo "*3.1 Dipendenti*". In particolare, per migliorare il livello di attrattività, Unieuro sta attivando importanti collaborazioni che Università e con altre istituzioni, al fine di inserirsi proattivamente nel mercato del lavoro, soprattutto in fase di *sourcing* mentre, per promuovere la crescita e lo sviluppo professionale dei dipendenti, molteplici sono le iniziative in corso. Infatti, a seguito della recente introduzione del Modello di *Leadership* aziendale, la Direzione Risorse Umane sta rivedendo ed aggiornando i propri processi, in coerenza con gli obiettivi strategici dell'azienda. Fra i primi sviluppi l'avvio di un *Development Center*, che ha visto il coinvolgimento dei *manager* di Unieuro e la costruzione di nuovi percorsi di crescita, funzionali a rafforzare ulteriormente l'adesione del *management team* al modello stesso. Rientrano in tale ambito anche lo sviluppo di un processo di *Performance Management*, che mira a orientare le *performance* individuali al fine di contribuire al raggiungimento degli obiettivi aziendali ed una serie di iniziative formative specifiche.

La centralità e l'importanza delle persone e delle loro opinioni trova un ulteriore elemento di riscontro in *Universus*, il programma di analisi del clima aziendale basato sulla misurazione di un *employee Net Promoter Score (eNPS)*. Tale iniziativa si pone l'obiettivo di monitorare annualmente il livello di soddisfazione del personale e di definire strategie di risposta alle eventuali situazioni di criticità emerse secondo una logica di miglioramento continuo.

Il Gruppo è, inoltre, molto attento al rispetto dei principi fondamentali relativi ai diritti umani, universalmente riconosciuti e sanciti dalle più importanti dichiarazioni e convenzioni internazionali.

All'interno del Codice Etico di Unieuro è riportato l'impegno a rispettare una serie di principi fondamentali per la gestione delle risorse umane. Tra questi, in particolare, il principio di "pari opportunità e non discriminazione", da osservare 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 (Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro) e la normativa sul lavoro vigente. In aggiunta al Codice Etico, la Società ha altresì formalizzato un Regolamento Aziendale con l'obiettivo di condividere e diffondere, a tutti i propri collaboratori, i valori, i principi e le regole di comportamento del Unieuro; ha inoltre predisposto una politica a tutela delle vittime di violenza di genere, la cui entrata in vigore è prevista nel corrente esercizio.

La Società si impegna anche nella costruzione di un ambiente di lavoro aperto al dialogo e al confronto, dando la possibilità a tutti i dipendenti e collaboratori, in caso di necessità, di rivolgersi al loro diretto Responsabile o alla Direzione del Personale, tramite contatto diretto, telefonicamente o via *e-mail*. Inoltre, grazie al sistema *whistleblowing* implementato, Unieuro consente ai propri dipendenti la possibilità di 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 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*".



Catena di fornitura

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. Il successo della Società dipende anche dalla sua capacità di mantenere con questi fornitori rapporti commerciali duraturi e di sviluppare, congiuntamente, eventuali strategie di mitigazioni dei rischi; diversamente, si potrebbero avere impatti sulla reputazione e sull'operatività aziendale, con possibili ripercussioni negative sulla sua situazione economico-finanziaria e patrimoniale.

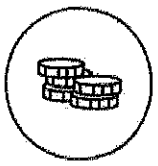
I maggiori rischi di carattere ambientale lungo la catena di fornitura sono legati alle tipiche attività di aziende produttive di elettrodomestici e di beni elettronici di consumo. Tra questi, i principali sono rappresentati dall'inquinamento del suolo e dell'acqua per il non corretto smaltimento di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

Da un punto di vista sociale i rischi legati alla catena di fornitura si riferiscono principalmente al mancato rispetto delle normative di riferimento e, in particolare, ai rischi di violazione dei diritti umani (es. lavoro minorile, lavoro forzato e libertà di associazione e contrattazione).

Altri rischi legati agli approvvigionamenti di prodotti possono essere legati a ritardi negli arrivi della merce o nella 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, Unieuro 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 la Società. Per maggiori informazioni si rimanda al paragrafo "*Selezione e gestione dei fornitori*" e alla sezione "*Principali rischi e incertezze cui è esposto il Gruppo*" della Relazione Finanziaria Annuale 2023/24.



Governance e performance economica



Unieuro si trova ad affrontare una serie di rischi in ambito di *governance* e *compliance* che possono avere impatti negativi sull'efficacia delle proprie operazioni e sulla continuità del proprio *business*. Tra questi, vi sono rischi derivanti dal mancato adeguamento a nuove leggi o a evoluzioni normative con potenziali sanzioni e danni reputazionali che possono sfociare nella perdita di quote di mercato. Unieuro pertanto, oltre a mantenere un'interlocuzione attiva con l'AIRES (*Associazione Italiana Retailers Elettrodomestici Specializzati*) al fine di monitorare l'evoluzione normativa, presidia tali rischi anche con il supporto della Direzione *Sustainability and M&A*, partecipando alle riunioni di EuroCommerce connesse a tematiche di sostenibilità e con la Funzione Legale e *Compliance*, la quale diffonde informative mirate alle direzioni e alle funzioni impattate dalle normative di recente introduzione o delle quali si presume una imminente approvazione.

Mentre per il rischio di liquidità, ossia il limitato accesso alle risorse finanziarie, Unieuro tramite l'utilizzo di modelli predittivi sviluppati internamente, effettua mensilmente un'attività di *forecasting* della PFN (Posizione Finanziaria Netta) al fine di identificare eventuali possibili problematiche e criticità che potrebbero presentarsi nel breve periodo.

In merito al rischio di corruzione, tra le attività individuate dal Gruppo come potenzialmente suscettibili di atti di tale natura, si evidenziano i rapporti che lo stesso 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. Analogamente, episodi di corruzione potrebbero trovare potenziale origine 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 del

Gruppo, 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, Unieuro si è dotato di una specifica *Policy* Anticorruzione, in conformità con il proprio Codice Etico e 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, Unieuro ha implementato un processo di *whistleblowing*, formalizzato all'interno di una specifica politica aziendale (Whistleblowing *Policy* - aggiornata nel luglio 2023), 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*" oltreché alla sezione *Principali rischi e incertezze cui è esposto il Gruppo*" della Relazione Finanziaria Annuale 2023/24.

2.3. Responsabilità economico-finanziaria

2.3.1. Valore economico generato e distribuito

Il Gruppo Unieuro riconosce l'importanza di un'equilibrata distribuzione del valore generato dalla propria attività nei confronti degli *stakeholder* con cui quotidianamente si interfaccia, valore che gli stessi, direttamente o indirettamente, contribuiscono a produrre.

Tramite l'analisi del valore economico generato e distribuito, il Gruppo Unieuro evidenzia le risorse economiche che originano dalla gestione, l'ammontare di risorse destinate ai propri *stakeholder* - dipendenti, fornitori, clienti, azionisti, finanziatori, collettività e comunità locali - e le risorse reinvestite nell'azienda al fine di preservare e incrementare il patrimonio dell'organizzazione.

Nel 2023/24, il valore economico complessivo generato, ovvero la ricchezza creata dal Gruppo nello svolgimento della sua attività, ammonta a circa 2.674 milioni di Euro, -7% rispetto al FY 2022/23. Di questo il 96% (pari a circa 2.572 milioni di Euro; -8% rispetto all'esercizio precedente) è stato distribuito agli *stakeholder* mentre il restante 4% (pari a circa 102 milioni di Euro; 9% rispetto al FY 2022/23) è stato trattenuto[24] all'interno della Società. Le ragioni legate all'incremento del valore trattenuto sono da ricercarsi principalmente nei minori dividendi pagati nel corso del FY 2023/24 rispetto al precedente esercizio.

[24] *Il Valore trattenuto è costituito dagli ammortamenti, dagli accantonamenti a fondi rischi e dall'autofinanziamento costituito dagli utili reinvestiti nell'azienda.*

Ripartizione del valore economico generato e distribuito dal Gruppo[25]

Valori in milioni di Euro	29/02/2024	28/02/2023	28/02/2022
Valore economico generato (A)	**2.673,7**	**2.885,7**	**2.950,8**
Variazione A/A	*-7,3%*	*-2,2%*	*9,9%*
Valore economico distribuito (B)	**2.571,6**	**2.792,3**	**2.870,3**
Variazione A/A	*-7,9%*	*-2,7%*	*13,1%*
- di cui valore distribuito ai fornitori di beni e servizi	2.338,0	2.540,9	2.584,4
- di cui valore distribuito ai dipendenti	206,9	207,6	207,2
- di cui valore distribuito agli azionisti	9,8	27,1	53,8
- di cui valore distribuito ai finanziatori	10,5	10,5	11,1
- di cui valore distribuito alla Pubblica Amministrazione	6,1	5,9	13,5
- di cui valore distribuito alla comunità	0,3	0,3	0,3
Valore economico trattenuto (A-B)	**102,1**	**93,4**	**80,5**
Variazione A/A	*9,3%*	*15,9%*	*-45,9%*

2.3.2. Gestione fiscale

Il Gruppo Unieuro, 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 a essa attribuibile, l'unità fiscale competente persegue un'interpretazione ragionevole della stessa, ispirata ai princìpi di legalità e avvalendosi delle consulenze di professionisti esterni.

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

[25] *I dati presentati al 29 febbraio 2024 sono riferiti al medesimo perimetro considerato nella Relazione finanziaria annuale 2023/24, opportunamente rielaborati per rappresentare anche il valore economico generato e distribuito dalla controllata Monclick S.r.l. in liquidazione. Per maggiori dettagli circa i risultati economici conseguiti dalla stessa, si rimanda alla nota 5.30 "Attività operative cessate" della Relazione finanziaria annuale 2023/24.*

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.

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 controllo relativo alle società del Gruppo che nei confronti di terzi.

È compito dei Responsabili di Funzione curare la gestione dei contatti con i componenti di eventuali organi ispettivi. I soggetti di volta in volta individuati, sulla base dell'ambito di verifica, devono:

- prestare la massima collaborazione e trasparenza nei rapporti con gli ispettori, nonché garantire la correttezza, veridicità e aggiornamento delle informazioni fornite;
- verificare i contenuti del verbale finale di ispezione;
- conservare la documentazione rilevante.

Gli obiettivi perseguiti in ambito fiscale sono relativi alla *compliance* con la normativa per evitare comportamenti non in linea con lo spirito della stessa, e il monitoraggio e la valutazione di opportunità e benefici derivanti dalla normativa fiscale.

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.

2.3.3. La Tassonomia Europea delle attività ecosostenibili

Il contesto normativo

Nel quadro del Piano d'azione per la finanza sostenibile, avviato nel 2018 con l'obiettivo di istituire un insieme di norme per orientare i flussi di capitale verso un modello di sviluppo più sostenibile, la Commissione Europea ha introdotto nel 2020 la Tassonomia Europea. Quest'ultima rappresenta un sistema di classificazione unico a livello europeo volto a definire un elenco di attività economiche considerate ambientalmente sostenibili.

Questo strumento di classificazione è finalizzato a fare un passo importante verso la transizione verde, supportare l'Unione europea nell'incrementare gli investimenti sostenibili e realizzare gli obiettivi ambientali di:

1. Mitigazione dei cambiamenti climatici
2. Adattamento ai cambiamenti climatici
3. Uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine
4. Transizione verso un'economia circolare

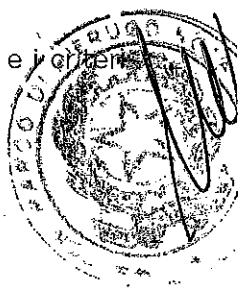
5. Prevenzione e riduzione dell'inquinamento

6. Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi

Secondo questo sistema di classificazione un'attività economica può essere considerata ecosostenibile se: (i) contribuisce in modo sostanziale al raggiungimento di almeno uno dei sei obiettivi sopracitati; (ii) non causi danni significativi ad alcuno degli altri obiettivi ambientali rispettando il principio del *Do Not Significant Harm* (DNSH); (iii) e che venga condotta nel rispetto delle garanzie minime di salvaguardia, basate su linee guida internazionali per la tutela dei diritti umani e del lavoro. Infine, l'attività deve essere valutata positivamente in base ai criteri tecnici stabiliti dalla Commissione.

Il complesso quadro normativo relativo alla tassonomia si articola attraverso una serie di regolamenti chiave:

- Il Regolamento UE 852/2020 istituisce la tassonomia delle attività ecosostenibili.
- Il Regolamento delegato UE 2021/2139 definisce l'elenco di attività ammissibili e i criteri relativi ai primi due obiettivi climatici.
- Il Regolamento delegato UE 2022/2178 specifica gli obblighi di divulgazione delle informazioni in termini di contenuto, metodologia e rappresentazione, per le imprese soggette all'obbligo di redigere annualmente la Dichiarazione non finanziaria. Queste imprese sono tenute a rendicontare fatturato, spese operative (Opex) e spese in conto capitale (Capex) della quota parte delle attività economiche ammissibili allineate alla tassonomia, ossia che rispettano i criteri di vaglio tecnico, il principio DNSH e le garanzie minime di salvaguardia definiti dalla Commissione europea.
- Il Regolamento delegato UE 2023/2486 stabilisce l'elenco di attività ammissibili e i criteri relativi ai restanti quattro obiettivi ambientali.



Il processo di analisi della tassonomia per il Gruppo Unieuro

Sulla base di quanto indicato dal Regolamento delegato 2021/2178, che stabilisce le modalità e gli obblighi per la divulgazione delle informazioni relative alla tassonomia, è stato implementato un processo articolato in varie fasi. Questo processo ha permesso di verificare l'applicabilità della tassonomia, prendendo in considerazione tutte le società consolidate del Gruppo, focalizzandosi sui sei obiettivi ambientali per i quali i regolamenti delegati 2021/2139 e 2023/2486 (gli "Regolamenti Delegati") presentano un elenco di attività che contribuiscono in modo significativo a tali obiettivi, insieme ai criteri tecnici e ai DNSH che tali attività devono soddisfare per essere classificate come ecosostenibili.

L'elenco completo delle attività ammissibili secondo la tassonomia è stato definito dalla Commissione Europea e dalla *Platform on sustainable finance* prendendo in considerazione i settori NACE (*Nomenclature generale des Activites economiques dans les Communautes Europeennes*) con il maggiore impatto emissivo in termini di emissioni *Scope* 1, e considerando anche quelli strategici per promuovere la transizione energetica.

Dall'analisi dei codici NACE, si è potuto confermare che il settore di Unieuro non risulta strettamente collegato alle attività mappate dalla Commissione. Tuttavia, al fine di condurre una valutazione più approfondita e completa possibile, Unieuro ha svolto un'analisi delle proprie attività economiche, valutando la coerenza con le descrizioni riportate nei Regolamenti Delegati in relazione alle proprie attività di business e alle attività connesse all'operatività aziendale.

Si specifica che le attività mappate e riportate di seguito non risultano, in prevalenza, direttamente connesse al *core business* di Unieuro, bensì ad attività secondarie legate alla gestione ordinaria dell'operatività e dell'efficientamento energetico dei suoi edifici (principalmente dei punti vendita) e degli *asset* aziendali. Nell'ambito di questa analisi sono state identificate 6 attività ammissibili relative all'obiettivo di mitigazione del cambiamento climatico e 3 attività ammissibili relative all'obiettivo di transizione verso un'economia circolare, aggiornando l'elenco definito nel precedente esercizio.

	Attività tassonomiche	Obiettivo	Legal Entity	Attività ammissibili per Unieuro
4.1	Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Unieuro S.p.A.	Investimenti e manutenzione dell'impianto fotovoltaico di Muratella
				Impianto fotovoltaico di Collefferro (3 Mw)
6.4	Gestione di dispositivi di mobilità personale, ciclologistica	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Unieuro S.p.A.	Vendita Biciclette, monopattini elettrici e biciclette cargo
7.3	Installazione, manutenzione e riparazione di apparecchiature per l'efficienza energetica	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Unieuro S.p.A.	Progetto *Green*: sostituzione degli impianti di illuminazione obsolete con apparecchi a LED
			Covercare S.p.A.	Sostituzione degli impianti di climatizzazione con macchina ad alta efficienza (comprese le opere nei punti vendita)
7.5	Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici.	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Unieuro S.p.A.	Estensione delle installazioni di sistemi di *building automation* nei punti vendita
7.6	Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Unieuro S.p.A.	Installazione di climatizzatori con pompa di calore
			Covercare S.p.A.	Installazione delle pompe di calore presso terzi (privati)
				Installazione dei pannelli fotovoltaici presso terzi (privati e corporate)
8.1	Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Unieuro S.p.A.	Investimenti e attività di manutenzione connesse a data center
5.1	Riparazione, riqualificazione e rifabbricazione	Transizione verso un'economia circolare	Covercare S.p.A.	Riparazione del danno accidentale subito da prodotti elettronici (*smartphone* e *tablet* e in piccola quota pc ed elettrodomestici)
5.4	Vendita di beni di seconda mano	Transizione verso un'economia circolare	Covercare S.p.A.	Vendita *smartphone* e *tablet* utilizzati nel settore delle telecomunicazioni
5.5	Prodotto-come-servizio e altri modelli di servizi orientati all'uso circolare e ai risultati	Transizione verso un'economia circolare	Covercare S.p.A.	Noleggio operativo nel settore delle telecomunicazioni (*smartphone* e *tablet*)

La valutazione dell'allineamento

Nel valutare l'eventuale allineamento di queste attività il Gruppo ha tenuto in considerazione tutti gli elementi normativi che devono essere rispettati, con particolare riferimento a:

- Criteri di vaglio tecnico e DNSH

  Dopo aver stilato l'elenco delle attività ammissibili, si sono tenuti incontri dedicati per analizzarle e valutare se rispettassero i criteri tecnici e il rispetto del requisito del principio *Do Not Significant Harm* (DNSH). Questo processo ha avuto l'obiettivo di garantire che le attività considerate come ammissibili fornissero un contributo sostanziale a uno degli obiettivi ambientali evitando, nel contempo, di arrecare danni significativi agli altri obiettivi. A tale scopo, sono state create specifiche *checklist* di valutazione, utilizzate durante le riunioni svolte con le funzioni interessate. Grazie a questo approccio, è stato possibile individuare gli i*tem* relativi alle attività di Unieuro che soddisfano i requisiti stabiliti dalla normativa e che contribuiscono al raggiungimento dell'obiettivo ambientale prescelto.

  Per quanto concerne il principio DNSH relativo all'adattamento ai cambiamenti climatici, si osserva che Unieuro, dopo una preliminare valutazione, non identifica rischi significativi derivanti da eventi climatici estremi in relazione alla natura delle proprie attività ammissibili. Tuttavia, ad oggi, non è stata condotta un'analisi strutturata e quantitativa conforme ai requisiti normativi. Di conseguenza, tutte le attività ritenute ammissibili non hanno ancora subito una valutazione dettagliata per determinare l'allineamento con i criteri stabiliti.

- Garanzie minime di salvaguardia

  Lo scopo di tali criteri riguarda gli aspetti sociali connessi alla realizzazione dell'attività, come il rispetto dei diritti umani e dei lavoratori. Di conseguenza, è necessario verificare l'aderenza dell'organizzazione alle linee guida OCSE destinate alle imprese multinazionali, ai Principi-guida dell'ONU su imprese e diritti umani, alle otto convenzioni fondamentali dell'Organizzazione internazionale del lavoro (ILO) e alla Carta internazionale dei diritti dell'uomo. Unieuro ha valutato le proprie attività economiche alla luce di tali linee guida e principi[26] considerando, in aggiunta, le indicazioni fornite dalla *Platform on Sustainable Finance*[27].

  La Società si è attivata per formalizzare l'attenzione e la tutela verso i diritti umani e dei lavoratori lungo tutta la *supply chain*. Oltre agli strumenti di presidio già attivi, come il Codice Etico, Unieuro sta predisponendo una procedura che includa, nel processo valutativo dei nuovi fornitori e di quelli in fase di rinnovo, anche l'analisi di aspetti di sostenibilità, accanto a quelli di natura economico-finanziaria.

  Tuttavia, scegliendo di adottare un approccio conservativo e prudenziale, non si ritiene sufficienti gli attuali strumenti di presidio per poter considerare allineate alle Garanzie Minime di Salvaguardia le attività identificate come ammissibili.

[26] *Ex Art 18, Reg (UE) 2020/852*

[27] *Platform on Sustainable Finance, ottobre 2022, Final Report on Minimum Safeguards.*

Pertanto, a seguito dell'analisi condotta, risulta che al momento nessuna delle attività esaminate può essere considerata allineata alla tassonomia dell'Unione Europea.

Principi contabili

Ai fini della corretta rappresentazione e interpretazione dei risultati ottenuti nell'ambito di questa analisi, è opportuno evidenziare che i dati relativi a Fatturato, *Opex* e *Capex* ammissibili alla tassonomia fanno riferimento solamente alla quota-parte ammissibile relativa agli obiettivi di mitigazione del cambiamento climatico e transizione verso un'economia circolare.

L'analisi effettuata sui dati economici relativi alla tassonomia si è basata sulle seguenti considerazioni:

- per la quantificazione del numeratore si è partiti dall'analisi delle attività svolte dal Gruppo Unieuro, individuando quelle riconducibili alla lista di attività economiche incluse negli Atti Delegati. Per l'allocazione degli importi relativi a Fatturato, *Capex* e *Opex* alle attività ammissibili, sono state utilizzate le informazioni presenti nei sistemi contabili di Gruppo.

- il denominatore dei KPI è costruito in modo coerente con il numeratore, ma riferito al perimetro del totale delle attività economiche del Gruppo consolidato, escludendo i rapporti infragruppo.

Fatturato

La quota del Fatturato ammissibile allineato e non allineato, di cui all'art. 8 comma 2 (a) del Regolamento europeo 852/2020, corrisponde alla porzione di ricavi netti consolidati generati dalla vendita di prodotti o servizi, anche immateriali, associati ad attività economiche ammissibili alla tassonomia sul totale dei ricavi netti come indicato alla voce "Ricavi" del Prospetto di conto economico consolidato per l'esercizio chiuso al 29 febbraio 2024, in conformità allo IAS 1.82(a).

Capex

La quota di *Capex* ammissibile allineato e non allineato, di cui all'art. 8 comma 2 (b) del Regolamento europeo 852/2020 è calcolata come la parte di spese in conto capitale associate ad attività ammissibili e definite in base ai criteri di cui al punto 1.1.2.2 dell'Atto delegato 2021/2178 sul totale di *Capex* da bilancio consolidato di Gruppo definite in base ai criteri di cui al punto 1.1.2.1 dell'Atto delegato 2021/2178. Per la definizione del denominatore del KPI *Capex* sono stati inclusi gli incrementi agli attivi materiali e immateriali durante l'esercizio considerati prima dell'ammortamento, della svalutazione e di qualsiasi rivalutazione, compresi quelli derivanti da rideterminazioni e riduzioni di valore, per l'esercizio in questione, ed escluse le variazioni del *fair value* (valore equo).

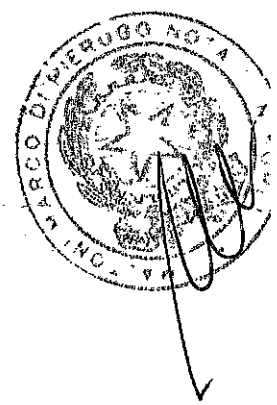
Opex

La quota di *Opex* ammissibile, di cui all'art. 8 comma 2 (b) del Regolamento europeo 852/2020 è calcolata come la porzione di spese non capitalizzate associate ad attività ammissibili e definite in base ai criteri di cui al punto 1.1.3.2 dell'Atto delegato 2021/2178 sul totale di *Opex* da bilancio consolidato di Gruppo definite in base ai criteri di cui al punto 1.1.3.1 dell'Atto delegato 2021/2178. Al fine di definire il denominatore del KPI *Opex* sono stati inclusi i costi diretti non capitalizzati legati a manutenzione, riparazione e canoni di noleggio, nonché a qualsiasi altra spesa diretta connessa alle consulenze e alla manutenzione quotidiana di immobili e impianti, necessaria per garantire il funzionamento continuo ed efficace di tali attivi.

I risultati relativi ai KPI

I KPI vengono calcolati in coerenza ai criteri contabili definiti dall'allegato I del Regolamento Delegato (UE) 2021/2178. La tabella di seguito riassume gli indicatori relativi alle attività ammissibili ai sei obiettivi ambientali [28].

Kpi relativi al Regolamento UE 852/2020	Non ammissibile	Ammissibile - non allineato	Ammissibile allineato
Fatturato 2023/24	99,3%	0,7%	0,0%
Capex 2023/24	77,5%	22,5%	0,0%
Opex 2023/24	88,2%	11,8%	0,0%



[28] *Maggiori dettagli nelle tabelle in allegato previste dal Regolamento.*

ALLEGATI

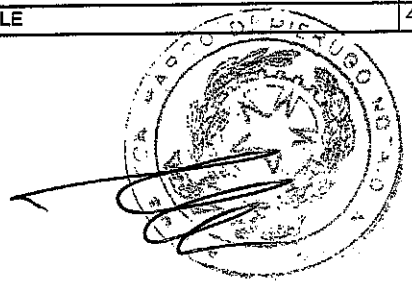
MODELLI EX ALLEGATO II REGOLAMENTO DELEGATO (UE) 2021/2178

FATTURATO

Anno finanziario 2023/24				Criteri di contribuzione sostanziale						DNSH criteri (Does not significantly harm)									
Attività economica (1)	Codice (2)	Fatturato (3) €	Proporzione di Fatturato (4) %	Mitigazione dei cambiamento climatico (5) %	Adattamento ai cambiamento climatico (6) %	Acqua e risorse marine (7) %	Economia circolare (8) %	Inquinamento (9) %	Biodiversità ed ecosistemi (10) %	Mitigazione dei cambiamento climatico (11) Y/N	Adattamento ai cambiamento climatico (12) Y/N	Acqua e risorse marine (13) Y/N	Economia circolare (14) Y/N	Inquinamento (15) Y/N	Biodiversità ed ecosistemi (16) Y/N	Minimi di salvaguardia (17) Y/N	Proporzione di Fatturato allineato (A.1.) o ammissibile (A.2.) con la Tassonomia, anno N -1 (18) %	Categoria (es. attività abilitanti) (19) E	Categoria (attività di transizione) (20) T
A. Attività ammissibili dalla Tassonomia																			
A.1. Attività ambientalmente sostenibili (allineate alla Tassonomia)																			
Fatturato delle attività ambientalmente sostenibili (allineate alla Tassonomia)		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%							Y	0,0%		
di cui abilitanti		-	0,0%														0,0%		
di cui di transizione		-	0,0%														0,0%		
A.2. Attività ammissibili dalla Tassonomia ma non ambientalmente sostenibili (non allineate alla Tassonomia)																			
Gestione di dispositivi di mobilità personale, ciciologistica	CCM 6.4	16.271.018	0,6%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,1%		
Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili	CCM 7.6	2.818.355	0,1%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,0%		
Riparazione, riqualificazione e rifabbricazione	CE 5.1	77.024	0,0%	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL								0,0%		
Vendita di beni di seconda mano	CE 5.4	43.113	0,0%	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL								0,0%		
Prodotto-come-servizio e altri modelli di servizi orientati all'uso circolare e ai risultati	CE 5.5	186.322	0,0%	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL								0,0%		
Fatturato delle attività ammissibili alla Tassonomia ma non ambientalmente sostenibili (non allineate alla Tassonomia)		19.395.831	0,7%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%								0,4%		
Totale Fatturato di attività ammissibili alla Tassonomia (A1+A2)		19.395.831	0,7%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%								0,4%		
B. Attività non ammissibili dalla Tassonomia																			
Fatturato delle attività non ammissibili alla Tassonomia		2.615.538.169	99,3%																
TOTALE		2.634.934.000	100,0%																

CAPEX

Anno finanziario 2023/24				Criteri di contribuzione sostanziale						DNSH criteri (Does not significantly harm)									
Attività economica (1)	Codice (2)	Capex (3) €	Proporzione di Capex (4) %	Mitigazione dei cambiamento climatico (5) %	Adattamento ai cambiamento climatico (6) %	Acqua e risorse marine (7) %	Economia circolare (8) %	Inquinamento (9) %	Biodiversità ed ecosistemi (10) %	Mitigazione del cambiamento climatico (11) Y/N	Adattamento ai cambiamento climatico (12) Y/N	Acqua e risorse marine (13) Y/N	Economia circolare (14) Y/N	Inquinamento (15) Y/N	Biodiversità ed ecosistemi (16) Y/N	Minimi di salvaguardia (17) Y/N	Proporzione di Capex allineate (A.1.) o ammissibili (A.2.) con la Tassonomia, anno N -1 (18) %	Categoria (es. attività abilitanti) (19) E	Categoria (attività di transizione) (20) T
A. Attività ammissibili dalla Tassonomia																			
A.1. Attività ambientalmente sostenibili (allineate alla Tassonomia)																			
Capex delle attività ambientalmente sostenibili (allineate alla Tassonomia)		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%							Y	0,0%		
di cui abilitanti		-	0,0%														0,0%		
di cui di transizione		-	0,0%														0,0%		
A.2. Attività ammissibili dalla Tassonomia ma non ambientalmente sostenibili (non allineate alla Tassonomia)																			
Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	CCM 4.1	247.800	0,6%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,7%		
Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	CCM 7.3	3.342.403	7,9%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								3,1%		
Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	CCM 7.5	1.634.311	3,9%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								4,3%		
Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili	CCM 7.6	3.305.603	7,8%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,0%		
Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	CCM 8.1	965.000	2,3%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,1%		
Capex delle attività ammissibili alla Tassonomia ma non ambientalmente sostenibili (non allineate alla Tassonomia)		9.495.117	22,5%	22,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%								8,3%		
Totale Capex di attività ammissibili alla Tassonomia (A1+A2)		9.495.117	22,5%	22,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%								8,3%		
B. Attività non ammissibili dalla Tassonomia																			
Capex delle attività non ammissibili alla Tassonomia		32.695.883	77,5%																
TOTALE		42.191.000	100,0%																



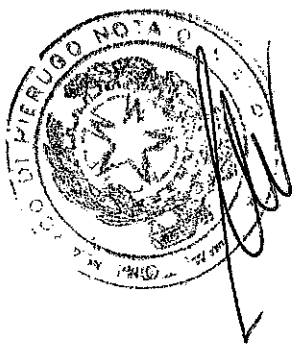
OPEX

Anno finanziario 2023/24				Criteri di contribuzione sostanziale						DNSH criteri (Does not significantly harm)									
Attività economica (1)	Codice (2)	Opex (3) €	Proporzione di Opex (4) %	Mitigazione del cambiamento climatico (5) %	Adattamento al cambiamento climatico (6) %	Acqua e risorse marine (7) %	Economia circolare (8) %	Inquinamento (9) %	Biodiversità ed ecosistemi (10) %	Mitigazione del cambiamento climatico (11) Y/N	Adattamento al cambiamento climatico (12) Y/N	Acqua e risorse marine (13) Y/N	Economia circolare (14) Y/N	Inquinamento (15) Y/N	Biodiversità ed ecosistemi (16) Y/N	Minimi di salvaguardia (17) Y/N	Proporzione di Opex allineate (A.1.) o ammissibili (A.2.) con la Tassonomia, anno N -1 (18) %	Categoria (es. attività abilitanti) (19) E	Categoria (attività di transizione) (20) T
A. Attività ammissibili dalla Tassonomia																			
A.1. Attività ambientalmente sostenibili (allineate alla Tassonomia)																			
Opex delle attività ambientalmente sostenibili (allineate alla Tassonomia)		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%							Y	0,0%		
di cui abilitanti		-	0,0%														0,0%		
di cui di transizione		-	0,0%														0,0%		
A.2. Attività ammissibili dalla Tassonomia ma non ambientalmente sostenibili (non allineate alla Tassonomia)																			
Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	CCM 4.1	4.500	0,0%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,1%		
Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili	CCM 7.6	2.708.629	6,0%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,0%		
Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	CCM 8.1	2.450.058	5,4%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,1%		
Prodotto-come-servizio e altri modelli di servizi orientati all'uso circolare e ai risultati	CE 5.5	180.138	0,4%	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL								0,4%		
Opex delle attività ammissibili alla Tassonomia ma non ambientalmente sostenibili (non allineate alla Tassonomia)		5.343.324	11,8%	11%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%								0,4%		
Totale Opex di attività ammissibili alla Tassonomia (A1+A2)		5.343.324	11,8%	11%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%								0,4%		
B. Attività non ammissibili dalla Tassonomia																			
Opex delle attività non ammissibili alla Tassonomia		40.035.676	88,2%																
TOTALE		45.379.000	100,0%																

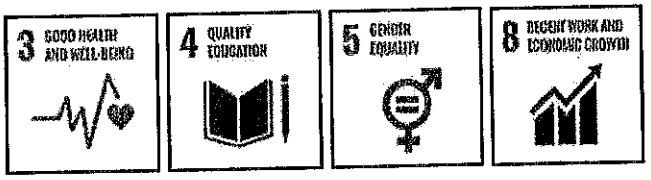
MODELLI EX ALLEGATO XII REGOLAMENTO DELEGATO (UE) 2021/2178

	Attività legate all'energia nucleare	
1	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la ricerca, lo sviluppo, la dimostrazione e la realizzazione di impianti innovativi per la generazione di energia elettrica che producono energia a partire da processi nucleari con una quantità minima di rifiuti del ciclo del combustibile.	NO
2	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione e l'esercizio sicuro di nuovi impianti nucleari per la generazione di energia elettrica o calore di processo, anche a fini di teleriscaldamento o per processi industriali quali la produzione di idrogeno, e miglioramenti della loro sicurezza, con l'ausilio delle migliori tecnologie disponibili.	NO
3	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso l'esercizio sicuro di impianti nucleari esistenti che generano energia elettrica o calore di processo, anche per il teleriscaldamento o per processi industriali quali la produzione di idrogeno a partire da energia nucleare, e miglioramenti della loro sicurezza.	NO
	Attività legate ai gas fossili	
4	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione o la gestione di impianti per la produzione di energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili.	NO
5	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione, la riqualificazione e la gestione di impianti di generazione combinata di calore/freddo ed energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili.	NO
6	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione, la riqualificazione e la gestione di impianti di generazione di calore che producono calore/freddo utilizzando combustibili gassosi fossili.	NO

Unieuro, non presentando attività economiche di cui agli allegati I e II, sezioni 4.26, 4.27, 4.28, 4.29, 4.30 e 4.31 del Regolamento Delegato (UE) 2021/2139 (ossia attività legate all'energia nucleare o ai gas fossili), non presenta i modelli 2,3,4,5 dell'allegato XII del Regolamento Delegato (UE) 2021/2187.



3. PERFORMANCE SOCIALI



Unieuro prosegue l'affinamento di **UniVersus,** sviluppato con il fine di monitorare il livello di soddisfazione dei propri dipendenti

14ª edizione dell'Accademy in presenza con **11 giornate** e 86 ore di formazione in aula

47% la presenza **femminile** all'interno del Gruppo

Unieuro, nel 2023, ha predisposto un **Modello di *Leadership*** e avviato un processo di *change management*

3.1. Dipendenti

3.1.1. Composizione del personale

La gestione efficace dei dipendenti rappresenta un *asset* cruciale per il successo del Gruppo 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*").

Il Modello di *Leadership* e l'evoluzione della Funzione HR

La definizione della nuova strategia ha portato la Società a riflettere su quali fossero le competenze necessarie per implementaria con efficacia, arrivando così alla definizione di un "Modello di *Leadership*", ossia di un modello di riferimento a cui i *leader* dell'azienda possano quotidianamente ispirarsi e che abbia, come tratto distintivo, la crescita delle persone e il loro sviluppo professionale. Nel concreto, tale modello identifica i comportamenti e le competenze richieste ai *manager* che, in coerenza con i valori aziendali, supportino il raggiungimento degli obiettivi strategici dell'azienda, la guida del cambiamento e lo sviluppo delle persone.

La definizione di tale modello non rappresenta però un punto di arrivo, bensì un importante punto di partenza. Infatti, affinché il Modello di *Leadership* sia efficace, è necessario che permei la cultura aziendale a trecentosessanta gradi e venga integrato nei principali processi che guidano la gestione delle Risorse Umane (tra cui, *in primis,* i processi di Selezione, *Performance Management,* Formazione, Sviluppo e identificazione del potenziale).

In parallelo e sempre in coerenza con il Piano Strategico "*Beyond Omni-Journey*", la funzione *Human Resource* (HR) ha avviato un percorso che la sta portando a far evolvere il proprio ruolo: da funzione di servizio a funzione che opera in una logica di *partnership*. La volontà di contribuire all'implementazione della strategia, agendo come *partner* delle altre funzioni aziendali, ha portato la funzione HR a dare avvio a una serie di progetti strategici che verranno sviluppati nel medio-lungo termine, in coerenza con il Modello di *Leadership* e con le priorità aziendali.

Lavorare nel Gruppo Unieuro

Il contesto lavorativo in Unieuro è caratterizzato da un ambiente dinamico e stimolante, in cui ogni dipendente è posto nelle condizioni migliori per contribuire, nel modo più efficace possibile, al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Proprio al fine di migliorare il benessere e l'esperienza lavorativa dei suoi lavoratori, a partire dal 2022, Unieuro ha sviluppato un programma strategico di ascolto e di monitoraggio del livello di soddisfazione dei propri dipendenti[29]: il progetto "UniVersus". Il clima aziendale viene infatti misurato annualmente attraverso il calcolo di un *employee Net Promoter Score* (eNPS), basato su una metodologia analoga a quella utilizzata per il calcolo del *Net Promoter Score* (NPS) dei clienti. Lo sviluppo di UniVersus prevede una costante attività di revisione del questionario, funzionale a renderlo sempre coerente con la cultura e il contesto aziendale. Questo processo di revisione genera importanti sinergie con i modelli interni di riferimento, tra cui, a titolo esemplificativo, il modello di *leadership*. L'indagine coinvolge l'intera popolazione aziendale e affronta una serie di temi fondamentali, tra cui l'ambiente di lavoro, il riconoscimento e la remunerazione, i rapporti interpersonali, la conoscenza dell'organizzazione e dei suoi valori, la gestione del cambiamento e l'efficacia delle iniziative comunicative.

Unieuro si pone l'ambizione e l'obiettivo di creare un'esperienza lavorativa che sia davvero a misura delle persone, che consenta flessibilità nelle modalità, negli spazi e negli orari di lavoro e, quindi, che favorisca un miglior equilibrio tra lavoro e vita privata.

Ad oggi, la quasi totalità dei dipendenti di sede ha sottoscritto un accordo di *smart working* che prevede 45 giorni di presenza in azienda su base annua; la restante parte delle giornate, possono essere gestite da remoto, secondo orari flessibili, consentendo ai dipendenti interessati di realizzare un forte bilanciamento tra attività lavorativa e vita privata. Se per i primi due anni l'accordo è stato siglato su base annua, con il terzo rinnovo, l'accordo è divenuto a tempo indeterminato per tutti i dipendenti delle sedi centrali.

Per quanto riguarda Covercare S.p.A., l'accordo prevede il diritto per il personale interno di usufruire fino a un massimo di 2 giorni al mese di *smart working*. A seguito dell'acquisizione è in corso un processo di allineamento con quanto disposto dalla Capogruppo.

Sempre nell'ottica di migliorare l'esperienza lavorativa dei propri dipendenti, nell'esercizio 2022/21, è stato completamente ripensato l'*headquarter* di Forlì, con il trasferimento degli uffici a Palazzo Hercolani, nel centro della città, concependo l'ufficio quale luogo di collaborazione, socialità e di sostegno alla cultura aziendale. Tale strategia ha quindi promosso il benessere dei dipendenti sia

[29] *Il programma è al momento applicato a Unieuro S.p.A. e Monclick S.r.l. in liquidazione.*

dentro l'ufficio che fuori, potenziando la capacità di attrarre nuovi talenti, trattenere gli attuali e stimolare il senso di appartenenza. Analoghe considerazioni sono state applicate alla sede milanese della Società di via Marghera, inaugurata nello stesso esercizio e nella quale gli spazi sono stati pensati per favorire la massima interazione e socialità, mettendo la tecnologia al servizio delle persone: dalle postazioni di lavoro e dalle sale riunioni che possono essere prenotate direttamente da casa tramite App, alle sedute ergonomiche, ai sensori che segnalano quando le piante hanno bisogno di essere innaffiate, dalla cucina con un grande tavolo da pranzo alle aree relax senza trascurare la sostenibilità ambientale: l'edificio è certificato *Leed Platinum*.

Prosegue il successo e l'ampio gradimento riscontrato a seguito del lancio del portale "B*enefit-hub*", che consente l'accesso a varie scontistiche, su diverse tipologie di prodotti e servizi (abbigliamento, tecnologia, tempo libero, ecc.), di cui possono beneficiare tutti i dipendenti Unieuro e le loro famiglie.

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.

Per quanto concerne il collocamento mirato, Unieuro si relaziona con i vari uffici provinciali per attivare delle convenzioni finalizzate all'inserimento e alla reale integrazione lavorativa degli appartenenti alle categorie protette (cfr. Legge n. 68/1999 e Decreto Legislativo n. 151/2015). Inoltre, è possibile valutare le richieste di lavoro su orari *part-time*, nel rispetto del servizio al cliente, garantendo la sostenibilità dell'occupazione sull'unità organizzativa.

RESO A TEMPO INDETERMINATO L'ACCORDO INDIVIDUALE DI *SMART WORKING* PER I DIPENDENTI INTERESSATI

Nel FY 2023/2024 è stato reso definitivo e a tempo indeterminato il regolamento di *smart working* in vigore per i dipendenti delle sedi centrali. L'esperienza si è confermata positiva dimostrando che la nuova organizzazione del lavoro è perfettamente integrabile con le professionalità e le esigenze lavorative dell'azienda. Lo *smart working* ha inoltre contribuito a promuovere il lavoro per obiettivi e a responsabilizzazione ciascun dipendente, facendo leva sulla fiducia e stimolando la collaborazione e la comunicazione fra colleghi.

BENEFIT HUB: WELFARE AZIENDALE

Benefit Hub è la piattaforma che permette ai dipendenti di Unieuro di usufruire di sconti e promozioni su numerosi marchi di diverse categorie, su base nazionale e locale.

LE SFIDE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA

Il FY 2023/24 ha visto il crescente consolidamento della funzione Comunicazione interna, che ha permesso una costante e puntuale diffusione degli aggiornamenti e delle novità interne ed esterne a tutti i dipendenti.

Comunicazione interna si sta configurando sempre più come *partner* per le altre funzioni e, nell'esercizio 2023/24, ha contribuito alle attività di diffusione della strategia aziendale; si intende proseguire in questo percorso, facilitando e supportando sempre più l'importante fase di cambiamento e di evoluzione strategica della Società.
Nel corso dell'anno, alle attività ordinarie di comunicazione, come le *Newsletter* mensili "Unieuro News" e lo spazio Sharepoint di Comunicazione interna, si sono affiancati nuovi *format* e iniziative per offrire un palinsesto sempre più variegato e ricco, che vedrà un ulteriore sviluppo in termini di format e contenuti nel corso del FY 2024/25.
Una delle progettualità chiave del FY 2023/24 è stato il design del nuovo "*Digital Workplace*" che ha visto il coinvolgimento di oltre 100 persone dell'organizzazione, ingaggiate tramite interviste, workshop e survey allo scopo di raccogliere *need* e percepiti, per costruire quindi un'architettura davvero rispondente alle necessità dell'organizzazione. Il progetto entrerà nel FY 2024/25 nella sua fase di sviluppo e di implementazione finale.
Uno dei più importanti *format* avviati nel FY 2023/24 è stato quello dei podcast, nati con l'obiettivo di rafforzare sempre di più il senso di comunità e avvicinare le diverse realtà interne all'azienda. "*Un caffè con...*" è il podcast lanciato nell'esercizio 2023/24, che racconta e intreccia storie personali e aziendali, intervistando alcuni dipendenti con il supporto di una giornalista esterna. Ai podcast si sono affiancati nuovi strumenti come le videointerviste, dedicate a fornire approfondimenti tematici, coordinate da un moderatore esterno e con la partecipazione di diversi *stakeholder* aziendali. Anche grazie al rafforzamento delle relazioni all'interno del comitato editoriale e dal forte ingaggio dei singoli *content owner*, nel FY 2023/24 sono stati inoltre organizzati diversi incontri live, dedicati alla condivisione e all'approfondimento della strategia aziendale e ai quali hanno partecipato gran parte dei dipendenti in organico.

L'organico del Gruppo Unieuro, al 29 febbraio 2024, è composto da 5.351 risorse (il 47% rappresentato da donne), in flessione rispetto all'esercizio precedente[30]. La maggior parte dei dipendenti (87%), è assunta con un contratto a tempo indeterminato, con benefici in termini di efficienza operativa grazie alla presenza di personale qualificato e a rapporti duraturi nel corso del tempo. Inoltre, il 60% delle risorse sono assunte a tempo pieno. Il Gruppo, infine, impiega 50 lavoratori non dipendenti che si suddividono per tirocinanti (58%), lavoratori interinali (22%) e lavoratori autonomi (20%). Tutti i dipendenti sono coperti da accordi di contrattazione collettiva.

[30] *La flessione della composizione dell'organico subisce l'effetto della messa in liquidazione di Monclick S.r.l. avviata nel novembre 2023, che ha visto una diminuzione del personale di 23 risorse.*

Numero di dipendenti per tipologia di contratto e area geografica[31]

Dipendenti	u.m.	29/02/2024			28/02/2023			28/02/2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Contratto a tempo determinato		**403**	**294**	**697**	**567**	**444**	**1.011**	**639**	**546**	**1.185**
%		58%	42%	13%	*56%*	*44%*	*18%*	*54%*	*46%*	***20%***
Nord		294	210	504	391	293	684	400	352	**752**
Centro		81	67	148	118	102	220	159	140	**299**
Sud e Isole		28	17	45	58	49	107	80	54	**134**
Contratto a tempo indeterminato		**2.435**	**2.219**	**4.654**	**2.455**	**2.229**	**4.684**	**2.405**	**2.194**	**4.599**
%	*N°*	*52%*	*48%*	*87%*	*52%*	*48%*	*82%*	*52%*	*48%*	***80%***
Nord		1.366	1.369	2.735	1.359	1.367	2.726	1.359	1.355	2.714
Centro		577	547	1.124	605	555	1.160	578	542	1.120
Sud e Isole		492	303	795	491	307	798	468	297	765
Totale		**2.838**	**2.513**	**5.351**	**3.022**	**2.673**	**5.695**	**3.044**	**2.740**	**5.784**
%		*53%*	*47%*	*100%*	*53%*	*47%*	*100%*	*53%*	*47%*	*100%*
Variazione A/A		-6%	-6%	-6%	-1%	-1%	-1%	-	-	-

Dipendenti suddivisi per tipologia di impiego, regione e genere al 29/02/2024[32]

Dipendenti	u.m.	Dipendenti full-time				Dipendenti part-time			
		Uomo	Donna	Totale	%	Uomo	Donna	Totale	%
Nord	*N°*	1.236	739	**1.975**	37%	424	840	**1.264**	*24%*
Centro		488	262	**750**	14%	170	352	**522**	*10%*
Sud e Isole		359	114	**473**	9%	161	206	**367**	*7%*
Totale		**2.083**	**1.115**	**3.198**	**60%**	**755**	**1.398**	**2.153**	***40%***

[31] *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.

[32] *Nel triennio considerato non sono presenti dipendenti con orario di lavoro non garantito.*

Dipendenti suddivisi per tipologia di impiego e genere

Dipendenti	u.m.	29/02/2024			28/02/2023			28/02/2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dipendenti full-time	N°	2.083	1.115	3.198	2.119	1.139	3.258	2.152	1.210	3.362
%		65%	35%	60%	*65%*	*35%*	*57%*	*64%*	*36%*	*58%*
% sul totale di genere		73%	44%	-	*70%*	*43%*	-	*71%*	*44%*	-
% sul totale organico		39%	21%	-	*37%*	*20%*	-	*37%*	*21%*	-
Dipendenti part-time		755	1.398	2.153	903	1.534	2.437	892	1.530	2.422
%		35%	65%	40%	*37%*	*63%*	*43%*	*37%*	*63%*	*42%*
% sul totale di genere		27%	56%	-	*30%*	*57%*	-	*29%*	*56%*	-
% sul totale organico		14%	26%	-	*16%*	*27%*	-	*15%*	*26%*	-
Totale		2.838	2.513	5.351	3.022	2.673	5.695	3.044	2.740	5.784
%		53%	47%	100%	*53%*	*47%*	*100%*	*53%*	*47%*	*100%*
Variazione A/A		-6%	-6%	-6%	*-1%*	*-1%*	*-1%*	-	-	-

Dipendenti suddivisi per regione e genere

Dipendenti	u.m.	29/02/2024			28/02/2023			28/02/2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Valle d'Aosta		5	11	**16**	8	10	**18**	7	11	**18**
Lombardia		552	471	**1.023**	562	479	**1.041**	549	483	**1.032**
Piemonte		226	277	**503**	237	296	**533**	249	289	**538**
Trentino-Alto-Adige		21	16	**37**	23	18	**41**	24	18	**42**
Veneto		280	239	**519**	321	256	**577**	309	279	**588**
Friuli-Venezia-Giulia		57	52	**109**	63	58	**121**	65	67	**132**
Liguria		117	126	**243**	128	146	**274**	133	153	**286**
Emilia-Romagna		402	387	**789**	408	397	**805**	423	407	**830**
Toscana		98	111	**209**	100	114	**214**	102	120	**222**
Abruzzo		27	29	**56**	28	30	**58**	26	31	**57**
Marche		110	98	**208**	113	106	**219**	120	107	**227**
Umbria	*N°*	25	26	**51**	28	27	**55**	19	19	**38**
Molise		23	17	**40**	25	16	**41**	27	15	**42**
Lazio		375	333	**708**	429	364	**793**	443	390	**833**
Sardegna		57	63	**120**	61	68	**129**	68	67	**135**
Campania		35	17	**52**	35	19	**54**	38	22	**60**
Puglia		93	49	**142**	86	49	**135**	86	48	**134**
Basilicata		37	21	**58**	37	23	**60**	36	22	**58**
Calabria		12	14	**26**	9	14	**23**	8	14	**22**
Sicilia		286	156	**442**	321	183	**504**	312	178	**490**
Totale		**2.838**	**2.513**	**5.351**	**3.022**	**2.673**	**5.695**	**3.044**	**2.740**	**5.784**
Variazione A/A		-6%	-6%	-6%	*-1%*	*-1%*	*-1%*	-	-	-

Lavoratori non dipendenti suddivisi per tipologia di contratto, genere e regione[33]

Lavoratori non dipendenti	u.m.	29/02/2024			28/02/2023			28/02/2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Stagisti e tirocinanti		**17**	**12**	**29**	**38**	**37**	**75**	**66**	**44**	**110**
Nord		11	11	22	26	31	57	49	39	88
Centro		5	1	6	11	6	17	13	4	17
Sud e isole		1	-	1	1	-	1	4	1	5
Lavoratori interinali		**4**	**7**	**11**	**6**	**8**	**14**	**7**	**17**	**24**
Nord		4	7	11	6	8	14	7	17	24
Centro	*N°*	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sud e isole		-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lavoratori autonomi		**10**	**-**	**10**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Nord		10	-	10	-	-	-	-	-	-
Centro		-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sud e isole		-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale		**31**	**19**	**50**	**44**	**45**	**89**	**73**	**61**	**134**
Variazione A/A		-30%	-58%	-44%	-40%	-27%	-34%	-	-	-

3.1.2. Diversità, pari opportunità e rispetto dei diritti umani

Per Unieuro la diversità rappresenta un vero e proprio valore, per questo la Società si impegna costantemente a garantirne il rispetto, a partire dal primo momento di contatto con le persone, ossia il processo di selezione, assicurando che non ci sia spazio per discriminazioni per motivi di razza, sesso, nazionalità, orientamento sessuale, *status* sociale, apparenza fisica, religione e orientamento politico.

La Società continua a promuovere iniziative volte a definire obiettivi, parametri di misurazione e azioni per conseguire una sempre più completa parità di genere all'interno dell'organizzazione aziendale. Questo impegno rispecchia la profonda convinzione che la diversità e l'inclusione siano un valore, oltreché elementi fondamentali per il successo competitivo.

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 e 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

[33] *I lavoratori non dipendenti si distinguono principalmente in: tirocinanti, prevalentemente impiegati in punto vendita, affiancano il personale di negozio nelle attività di vendita e assistenza alla clientela; somministrati impiegati in ufficio, svolgono un lavoro impiegatizio; somministrati: agenzia di somministrazione.*

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 accelerare i tempi di gestione della selezione e assicurare la migliore ricerca di potenziali candidati sul mercato.

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 sulla 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 aggiunta, entro maggio 2024 sarà ufficialmente adottata una politica a tutela delle vittime di violenza di genere. La Società condanna, infatti, fermamente tutte quelle forme di molestie fisiche, sessuali e psicologiche, inclusi atti persecutori e intende promuovere una cultura aziendale fondata sul reciproco rispetto e la pari dignità fra tutti i lavoratori, indipendentemente dal genere, dall'orientamento e dall'identità sessuale.

Nel corso dell'anno di rendicontazione, Unieuro ha anche formalizzato l'adesione a "Valore D", un'associazione di imprese che aiuta le organizzazioni a promuovere l'inclusione come fattore competitivo per la crescita. Per favorire un approccio strutturato e misurabile al tema dell'inclusione e per monitorare nel tempo gli indicatori più rilevanti, Valore D mette a disposizione l'*Inclusion Impact Index Plus*, uno strumento digitale di autovalutazione che consente alle aziende di mappare e misurare il livello di maturità delle proprie politiche di Diversità, Equità e Inclusione. Unieuro ha deciso di cogliere questa importante opportunità confrontandosi con un campione di circa 300 aziende attraverso la compilazione del questionario, con l'intento di ottenere una prima misurazione del suo posizionamento sulle tematiche *Diversity & Inclusion* (D&I).

I risultati emersi dal questionario, oltre ad essere stati oggetto di analisi e riflessioni interne, sono stati elementi di confronto nell'ambito di Comitati endoconsiliari, con l'intento di identificare alcune azioni di miglioramento e gli ambiti su cui focalizzare l'attenzione per migliorare ulteriormente l'efficacia delle politiche di *D&I*. I risultati hanno dato conferma dell'adeguatezza delle attuali politiche di selezione e sviluppo interno, facendo emergere una spiccata attenzione e una forte sensibilità sul tema della *Diversity*.

A conferma dell'impegno del Gruppo Unieuro in tema di pari opportunità, la categoria professionale maggiormente presente nel Gruppo è rappresentata dagli impiegati che rappresentano il 97% del totale, in diminuzione del 7% rispetto al precedente anno di rendicontazione. Le altre categorie sono rappresentate dai quadri (pari al 2% del totale), dai dirigenti (pari a circa l'1% del totale), e infine, dagli operai (pari a circa l'1% del totale). Questi ultimi, hanno visto un incremento sostanziale rispetto al precedente anno fiscale (54 operai in più) derivante dall'ingresso di Covercare S.p.A. nel Gruppo. Inoltre, la fascia d'età che risulta composta dal maggior numero di dipendenti è quella che va dai 30 ai 50 anni (64%) sia per il personale femminile che per quello maschile.

Dipendenti suddivisi per genere e categoria professionale

Dipendenti	u.m.	29/02/2024			28/02/2023			28/02/2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti		35	6	41	30	5	35	28	2	30
%		85%	15%	1%	*86%*	*14%*	*1%*	*93%*	*7%*	*1%*
Quadri		61	28	89	52	26	78	53	23	76
%		69%	31%	2%	*67%*	*33%*	*1%*	*70%*	*30%*	*1%*
Impiegati	*N°*	2.696	2.470	5.166	2.940	2.641	5.581	2.963	2.714	5.677
%		52%	48%	97%	*53%*	*47%*	*98%*	*52%*	*48%*	*98%*
Operai		46	9	55	-	1	1	-	1	1
%		84%	16%	1%	*0%*	*100%*	*0%*	*0%*	*100%*	*0%*
Totale		2.838	2.513	5.351	3.022	2.673	5.695	3.044	2.740	5.784
%		53%	47%	100%	*53%*	*47%*	*100%*	*53%*	*47%*	*100%*

Dipendenti suddivisi per gruppo di età, genere e categoria professionale

Dipendenti	u.m.	29/02/2024				28/02/2023				28/02/2022			
		< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni	Totale
Dirigenti		-	14	27	41	-	10	18	28	-	11	19	30
%		-	34%	66%	100%	-	36%	*64%*	100%	-	37%	*63%*	100%
Quadri		-	57	32	89	-	50	28	78	-	50	26	76
%		-	64%	36%	100%	-	64%	*36%*	100%	-	66%	*34%*	100%
Impiegati	*N°*	727	3.307	1.132	5.166	956	3.483	1.142	5.581	851	3.829	997	5.677
%		14%	64%	36%	100%	17%	62%	*20%*	100%	15%	67%	*17%*	100%
Operai		19	32	4	55	-	-	1	1	-	-	1	1
%		35%	58%	7%	100%	-	-	*100%*	100%	-	-	*100%*	100%
Totale		746	3.410	1.195	5.351	956	3.549	1.190	5.695	851	3.890	1.043	5.784
%		14%	64%	22%	100%	17%	62%	*21%*	100%	15%	67%	*18%*	100%

Si evidenzia, inoltre, che la percentuale di *senior manager* che lavorano e risiedono nella comunità locale assunti nell'esercizio 2023/24 è pari al 100%, in linea con l'anno precedente.



Proporzione di Senior manager assunti dalla comunità locale[34]

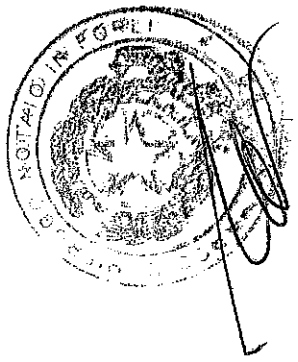
	u.m.	29/02/2024	28/02/2023	28/02/2022
Percentuale di Senior manager	%	100%	100%	75%
Variazione A/A		-	25%	-

Nel corso dell'ultimo esercizio sono state inserite 1.249 risorse, di cui il 41% donne, con una prevalenza nella fascia d'età inferiore ai 30 anni (circa 64%). Hanno invece lasciato la società 1.694 risorse, anche in questo caso, con una prevalenza per la fascia d'età inferiore ai 30 anni (circa 54%). La differenza tra le entrate e le uscite è riconducibile principalmente alla liquidazione di Monclick S.r.l. e alla chiusura di alcuni punti vendita.

[34] *Per senior manager si intendono i dirigenti assunti nell'anno fiscale di riferimento. Per sede operativa significativa, per Unieuro, si intendono le sedi amministrative con funzioni di supporto di Forlì, Piacenza, Milano e Carini; per comunità locale si intendono Emilia-Romagna, Lombardia e Sicilia. Relativamente a Monclick, per sede operativa significativa, si intende la sede amministrativa con funzioni di supporto di Milano; per comunità locale si intende la Lombardia.*

Dipendenti nuovi assunti, per gruppo di età, genere e area geografica[35]

Numero dei nuovi assunti	u.m.	29/02/2024			28/02/2023			28/02/2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Nord		**533**	**376**	**909**	**629**	**454**	**1.083**	**469**	**361**	**830**
%		59%	41%	73%	*58%*	*42%*	*69%*	*57%*	*43%*	*61%*
età inferiore ai 30 anni		378	241	619	457	257	714	340	230	570
tra i 30 e i 50 anni		130	119	249	154	174	328	118	121	239
età superiore ai 50 anni		25	16	41	18	23	41	11	10	21
Centro		**155**	**113**	**268**	**190**	**142**	**332**	**191**	**162**	**353**
%		58%	42%	21%	*57%*	*43%*	*21%*	*54%*	*46%*	*26%*
età inferiore ai 30 anni		92	59	151	134	83	217	129	95	224
tra i 30 e i 50 anni		58	50	108	55	56	111	56	59	115
età superiore ai 50 anni		5	4	9	1	3	4	6	8	14
Sud e Isole	*N°*	**45**	**27**	**72**	**83**	**66**	**149**	**113**	**64**	**177**
%		63%	38%	6%	*56%*	*44%*	*10%*	*64%*	*36%*	*13%*
età inferiore ai 30 anni		19	10	29	34	24	58	27	27	54
tra i 30 e i 50 anni		21	16	37	47	40	87	77	34	111
età superiore ai 50 anni		5	1	6	2	2	4	9	3	12
Totale		**733**	**516**	**1.249**	**902**	**662**	**1.564**	**773**	**587**	**1.360**
%		59%	41%	100%	*58%*	*42%*	*100%*	*57%*	*43%*	*100%*
età inferiore ai 30 anni		489	310	799	625	364	989	496	352	848
tra i 30 e i 50 anni		209	185	394	256	270	526	251	214	465
età superiore ai 50 anni		35	21	56	21	28	49	26	21	47



[35] *Le tabelle dei dipendenti assunti e dei dipendenti cessati non vengono conteggiati i passaggi infragruppo, pertanto potrebbero esserci delle discrepanze nelle tre aree geografiche.*

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

Dipendenti che hanno lasciato la società	u.m.	29/02/2024			28/02/2023			28/02/2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Nord		**688**	**495**	**1.183**	**636**	**499**	1.135	**417**	**341**	**758**
%		58%	42%	70%	56%	44%	68%	*55%*	*45%*	*69%*
età inferiore ai 30 anni		428	260	688	386	248	634	240	173	413
tra i 30 e i 50 anni		212	189	401	221	222	443	156	147	303
età superiore ai 50 anni		48	46	94	29	29	58	21	21	42
Centro		**220**	**157**	**377**	**204**	**164**	**368**	**127**	**103**	**230**
%		58%	42%	22%	55%	45%	22%	*55%*	*45%*	*21%*
età inferiore ai 30 anni		112	75	187	119	79	198	82	62	144
tra i 30 e i 50 anni		104	73	177	80	78	158	42	36	78
età superiore ai 50 anni		4	9	13	5	7	12	3	5	8
Sud e Isole	*N°*	**71**	**63**	**134**	**103**	**67**	**170**	**64**	**53**	**117**
%		53%	47%	8%	61%	39%	10%	*55%*	*45%*	*11%*
età inferiore ai 30 anni		28	20	48	25	23	48	20	13	33
tra i 30 e i 50 anni		42	39	81	70	39	109	38	36	74
età superiore ai 50 anni		1	4	5	8	5	13	6	4	10
Totale		**979**	**715**	**1.694**	**943**	**730**	**1.673**	**608**	**497**	**1.105**
%		58%	42%	100%	56%	44%	100%	*55%*	*45%*	*100%*
età inferiore ai 30 anni		568	355	923	530	350	880	342	248	590
tra i 30 e i 50 anni		358	301	659	371	339	710	236	219	455
età superiore ai 50 anni		53	59	112	42	41	83	30	30	60

Il tasso di *turnover* in entrata mostra un decremento rispetto all'esercizio 2022/23[36] passando dal 27,6% al 23,3%. Nello specifico, il tasso di *turnover* in entrata, ripartito per area geografica, risulta essere pari al 17% per il nord, al 5% per il centro e al 1% per sud e le isole; con riferimento alla ripartizione per fasce d'età risulta essere pari al 15% per la categoria di età inferiore ai 30 anni, al 7% per la categoria di età compresa tra i 30 e i 50 anni e al 1% per la categoria di età superiore ai 50 anni.

Il *tasso di turnover* in uscita, invece, risulta in aumento rispetto all'esercizio 2022/23 attestandosi al 31,7% rispetto al precedente 29,4%. Nello specifico, il tasso di *turnover* in uscita ripartito per area geografica risulta essere pari al 22% per il nord, al 7% per il centro e al 3% per sud e le isole; con riferimento alla ripartizione per fasce d'età risulta essere pari al 17% per la categoria di età inferiore ai 30 anni, al 12% per la categoria di età compresa tra i 30 e i 50 anni e al 2% per la categoria di età superiore ai 50 anni.

[36] *Si segnala che per l'anno fiscale 2022/23 si è effettuata una rielaborazione dei dati conseguente a un miglioramento del monitoraggio. In particolare, non sono stati considerati all'interno del turnover i lavoratori somministrati.*

Tasso di *turnover*[37]

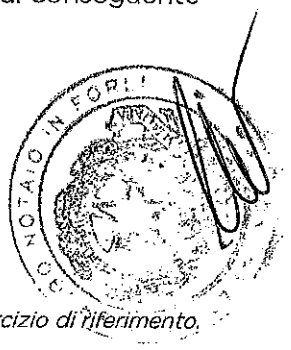
Tasso di turnover	u.m.	29/02/2024			28/02/2023			28/02/2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Tasso di turnover in entrata	%	25,8	20,5	**23,3**	30,0	24,9	**27,6**	25,4	21,4	**23,5**
Tasso di turnover in uscita		34,5	28,5	**31,7**	31,2	27,3	**29,4**	20,0	18,1	**19,1**

Per quanto riguarda la remunerazione, Unieuro adotta una Politica di Remunerazione che coinvolge l'Assemblea dei soci, il Consiglio di Amministrazione e il Comitato Remunerazione e Nomine, rispettando la disciplina regolamentare e i principi del Codice di Corporate Governance[38]. La remunerazione degli amministratori con ruoli speciali è stabilita dal Consiglio di Amministrazione, previo parere del Comitato Remunerazione e Nomine, con il coinvolgimento del Collegio Sindacale. L'Assemblea può determinare un importo complessivo per la remunerazione di tutti gli amministratori, inclusi quelli con ruoli speciali.[39]

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 (corrispondente a circa il 56%) e alla minor 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 operai, impiegati un valore più alto per il genere maschile, sia per quanto riguarda lo stipendio base che la remunerazione. Mentre per le categorie dirigenti e quadri un valore più elevato per il genere femminile, per quanto riguarda sia lo stipendio base che per la remunerazione.

Rispetto all'esercizio precedente, si registra un aumento significativo nel rapporto relativo alla remunerazione media tra uomini e donne per le categorie dei dirigenti e dei quadri, rispettivamente di 9 e 4 punti percentuali. In aggiunta, per quanto concerne la categoria professionale dei dirigenti, emerge un ulteriore incremento del rapporto relativo al salario base, pari a 3 punti percentuali. Tale aumento è riconducibile a un aumento della presenza femminile del 31% della categoria. Per gli impiegati la remunerazione media tra uomini e donne e lo stipendio base sono in linea con il precedente anno.

Infine, per la categoria operai, diversamente dall'anno precedente, è stato possibile calcolare il *ratio* relativo alla remunerazione media e lo stipendio base grazie all'aumento degli operai conseguente all'acquisizione di Covercare S.p.A..



[37] *Il dato è calcolato come il rapporto tra il totale delle entrate/uscite e il totale dei dipendenti nell'esercizio di riferimento. Nel conteggio degli assunti, è stato escluso il personale acquisito, a seguito di operazioni societarie.*

[38] *Per ulteriori dettagli si rimanda alla "Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti" approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 19 maggio 2023 e pubblicata sul sito corporate.*

[39] *Per maggiori dettagli sul Comitato Remunerazione e Nomine si rimanda alla "Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti" approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 19 maggio 2023 e pubblicata sul sito corporate.*

Rapporto di genere tra lo stipendio base medio e la remunerazione media suddiviso per livello[40]

Dipendenti per livello	u.m.	29/02/2024		28/02/2023	
		Stipendio base	Remunerazione media	Stipendio base	Remunerazione media
Dirigenti	%	101	111	97	102
Quadri		100	98	100	94
Impiegati		95	93	95	93
Operai		95	93	-	-

Rapporto tra i compensi annui totali[41]

Rapporto tra i compensi annui totali	29/02/2024			28/02/2023		28/02/2022	
	Unieuro	Monclick	Covercare	Unieuro	Monclick	Unieuro	Monclick
Rapporto totale annuo	24,33	3,89	4,03	15,25	3,65	15,25	3,81

Rapporto tra aumento della retribuzione totale annua[42]

Rapporto tra aumento della retribuzione totale annua	29/02/2024			28/02/2023		28/02/2022	
	Unieuro	Monclick	Covercare	Unieuro	Monclick	Unieuro	Monclick
Rapporto totale annuo	variato	variato	-	invariato	invariato	invariato	invariato

3.1.3. Formazione del personale e sviluppo delle carriere

L'attività di formazione rappresenta lo strumento attraverso il quale Unieuro fonda la propria competitività e professionalità ed è diventata, 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, *training on the job*, *tutoring*, formazione a distanza sincrona e asincrona e *webinar*.

Attraverso l'attività formativa, Unieuro si propone di mettere i propri dipendenti nella condizione di svolgere al meglio il proprio lavoro, di rafforzare e sviluppare le competenze e le *skill*

[40] *La metodologia utilizzata negli anni FY2022/23 e 2023/24 è: il dato è calcolato come rapporto tra lo stipendio base medio delle donne rispetto a quello degli uomini e tra la remunerazione media delle donne su quella degli uomini. Con il termine remunerazione si intende la somma dello stipendio base e degli importi aggiuntivi corrisposti al lavoratore, ne sono un esempio gli incentivi esodo, le transazioni conciliative e l'indennità di preavviso nonché l'incentivazione variabile per le posizioni che la prevedono.*

[41] *Rapporto tra il compenso della persona più pagata all'interno dell'Organizzazione e la mediana del compenso totale annuale di tutti i dipendenti (escluso l'individuo più pagato). I dati sono stati estratti da gestionale rispetto alle date di rendicontazione.*
I dati considerano gli elementi fissi della retribuzione, includendo in tale categoria le voci fisse riconosciute da contratto e/o da accordi individuali riconosciute mensilmente ed escludono elementi variabili come premi, straordinari, una tantum.

[42] *Rapporto tra l'aumento percentuale della retribuzione totale annua del più pagato dell'organizzazione e l'aumento percentuale della mediana della retribuzione totale annua di tutti i dipendenti (escluso l'individuo più pagato).*

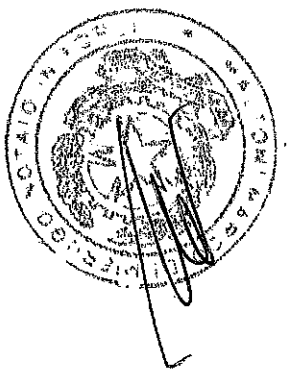
professionali, di creare un'identità e una cultura aziendale omogenea, nonché di accompagnare i percorsi di sviluppo professionale e supportare i cambiamenti.

Oltre ai corsi di formazione previsti o suggeriti per obblighi di legge (Salute e Sicurezza, Modello 231, *Privacy*), Unieuro 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 neoassunti, programmi per sostenere l'aggiornamento continuo sulle novità di prodotto delle diverse categorie merceologiche e per migliorare l'accoglienza del cliente. Le iniziative formative vengono erogate con varie modalità, ossia *on the job*, in aula (in presenza e/o virtuale) e in *e-learning*, attraverso un portale dedicato

In ottica di monitoraggio, la funzione HR traccia le attività formative tramite il modulo "Formazione" del portale Zucchetti. Nel concreto, il modulo in oggetto consente infatti di registrare le ore formative, tenendo traccia di una serie di parametri, tra cui l'argomento oggetto del corso, la durata, i partecipanti, ecc.

La funzione Risorse Umane si impegna inoltre a raccogliere, con regolarità, i *feedback* ricevuti, sia informalmente che in forma strutturata, dai partecipanti alle attività di formazione al fine di migliorare costantemente l'offerta formativa. A completamento dell'offerta formativa, ogni anno, Unieuro cura una *Academy* per Allievi *Store Manager*, un percorso di identificazione dei talenti in azienda e di accompagnamento al ruolo. L'*Academy*, nata nel 2009, ha raggiunto nell'esercizio 2023/24 la sua 14° edizione e ha coinvolto i futuri direttori della rete diretta e indiretta in un percorso di 86 ore di aula. Tale progetto di formazione intensiva è finalizzato ad accrescere le competenze specifiche dei futuri *store manager* dei punti vendita Unieuro, nonché imprenditori e *manager* dei distributori affiliati, che operano sul territorio con i marchi Unieuro e Unieuro *City*.

Il processo dell'*Academy* Allievi *Store Manager* prende avvio con l'apertura delle candidature interne, prosegue con una fase di selezione vera e propria che prevede momenti di *assessment* di gruppo e colloqui individuali e prosegue, appunto, con un'importante fase formativa della durata di sei mesi. Quest'ultima si suddivide in momenti d'aula e periodi di formazione "sul campo". Il percorso si conclude con due settimane di direzione autonoma di uno *store*, durante le quali gli aspiranti direttori hanno la possibilità di mettere in pratica le nozioni apprese.



L'ACADEMY FORMA GLI STORE MANAGER DEL FUTURO



Forlì, 22 settembre 2023[43] – Si è appena concluso l'importante e distintivo progetto di formazione intensiva di Unieuro finalizzato a preparare al meglio i nuovi direttori dei punti vendita: il Direttore Generale Bruna Olivieri e il *Chief Operating Officer* Luigi Fusco hanno consegnato a Forlì i diplomi ai partecipanti all'Academy aziendale per Allievi *Store Manager*.

L'*Academy*, nata nel 2009, ha raggiunto quest'anno la sua 14ª edizione e ha coinvolto i futuri direttori della rete diretta e indiretta in un percorso di 86 ore di aula, finalizzato ad accrescere le competenze specifiche e offrire un'occasione di confronto e condivisione per gli *Store Manager* del futuro.
Il percorso formativo, sempre in evoluzione, si è sviluppato in modo dinamico, integrando elementi fondamentali per gli *Store Manager*, come la gestione del personale, l'ottimizzazione dell'organizzazione del punto vendita e le strategie di marketing utili a supportare le vendite. In aggiunta, durante le 11 giornate formative, sono state approfondite tematiche quali la sicurezza informatica e la sostenibilità, fornendo strumenti essenziali per affrontare le sfide del futuro.
Unieuro ribadisce ancora una volta il suo impegno nella formazione delle sue risorse, un asset distintivo dell'insegna e strumento fondamentale per rafforzare le competenze necessarie ad affrontare le sfide di un mercato in continua evoluzione.

"Con grande soddisfazione, oggi abbiamo consegnato i diplomi ai nuovi Allievi Store Manager, a conferma del grande entusiasmo e del crescente interesse nei confronti della nostra Academy. Ogni anno, ci impegniamo a proporre un percorso formativo stimolante, in grado di fornire strumenti fondamentali ai talenti interessati a intraprendere il percorso da Allievo Store Manager. Crediamo che l'Academy sia un momento cruciale per la formazione e lo sviluppo professionale dei nostri Store Manager."

Paolo Botticelli, HR Director di Unieuro.

Nel corso dell'esercizio 2023/24 a livello di Gruppo sono state erogate complessivamente 74.406 ore di formazione alle quali si aggiungono 44.109 ore di formazione specificatamente dedicate alla salute e sicurezza sul lavoro, antincendio e primo soccorso, per un totale pari a 118.515 ore. Si registra un notevole aumento delle stesse durante l'anno fiscale 2023/24. Il totale dei dipendenti che hanno partecipato alle attività di formazione è stato di 5.351[44]. Nonostante il numero dei dipendenti coinvolti nelle attività di formazione sia calato conseguentemente al ridimensionamento dell'organico le ore di formazione totali per dipendente hanno visto un notevole incremento passando da una media di 4,79 ore a una media di 22,1 ore, in parte spiegabile per il maggior numero di ore formative in ambito della salute e sicurezza. Le categorie professionali dei dirigenti e dei quadri risultano essere quelle che hanno ricevuto la maggior parte delle ore di formazione pro-capite.

A seguito dell'avvio del piano strategico *Beyond Omni-Journey* è stata condotta una specifica campagna per formare e informare l'intera popolazione aziendale in merito alle principali novità del piano e agli obiettivi aziendali in esso indicati. Tale campagna si è svolta tramite incontri in

[43] *Comunicato stampa societario*

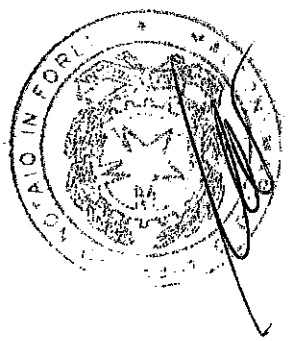
[44] *Tale valore non rappresenta il numero effettivo di dipendenti formati nell'anno fiscale, ma il numero di volte che gli stessi hanno preso parte ai corsi formativi.*

presenza, a favore del personale di sede[45] e attraverso video pillole sul portale *e-learning* per il personale della rete vendita; queste afferiscono a circa l'11% delle ore formative erogate nel presente anno fiscale. Un'altra quota parte importante delle ore formative è rappresentata dalle diverse iniziative di aggiornamento su prodotti e servizi gestite in collaborazione con il *Category Management* e l'industria.

Ore di formazione medie suddivise per genere, livello e funzione[46]

Ore medie di formazione per genere e categoria di dipendenti	29/02/2024			28/02/2023			28/02/2022		
	Uomo	*Donna*	*Totale*	*Uomo*	*Donna*	*Totale*	*Uomo*	*Donna*	*Totale*
Dirigenti	22,72	31,30	**23,98**	7,38	5,10	**7,06**	18,09	4,25	**17,17**
Quadri	19,74	16,10	**18,59**	10,76	6,35	**9,29**	10,94	15,91	**12,45**
Impiegati	25,03	19,47	**22,37**	5,57	3,76	**4,72**	7,06	4,12	**5,65**
Operai	5,96	1,99	**5,31**	-	-	-	-	-	-
Totale	**24,58**	**19,40**	**22,15**	**5,68**	**3,79**	**4,79**	**7,23**	**4,22**	**5,80**

Fra le altre iniziative formative si segnalano, in particolare, quelle indirizzate specificatamente alla sostenibilità (si veda il relativo *box* di approfondimento), alla *cyber security* e alla garanzia legale.



[45] *Si definisce personale di sede il personale delle funzioni corporate centrali.*

[46] *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.*

FORMAZIONE IN SOSTENIBILITÀ



Nell'esercizio 2023/24 ha avuto inizio l'importante progetto formativo sulla Sostenibilità rientrante fra le iniziative del Piano di Sostenibilità. Tale percorso è ritenuto di rilevanza strategica, tanto da essere stato incluso fra gli obiettivi ESG all'interno del 1° ciclo del Piano LTI 2023/28, in quanto funzionale a supportare lo sviluppo dei progetti del suddetto piano e a creare, in seno all'organizzazione aziendale, una maggiore cultura della sostenibilità.

Il corso, di natura obbligatoria, coinvolge tutta la popolazione aziendale e si sviluppa su un arco temporale di 3 anni: al primo modulo erogato, nel FY 2023/24, si aggiunge quello che sarà somministrato nell'anno in corso e quello che lo sarà nel FY 2025/26. Ogni modulo, a sua volta, è suddiviso in pillole di alcuni minuti, al termine delle quali sono previste alcune domande.
Il primo modulo è stato suddiviso in 3 pillole:

1) nella prima sono stati descritti i concetti di base della sostenibilità, fra cui la definizione di sostenibilità, e dell'acronimo ESG, chi sono gli *stakeholder* e cosa si intende per creazione di valore condiviso;

2) la seconda pillola aveva lo scopo di spiegare perché la sostenibilità è divenuta così importante nella vita di tutti i giorni e le sue implicazioni sulle strategie aziendali e quali sono le principali normative che la governano;

3) la terza pillola, infine, illustrava che cosa Unieuro stesse facendo in ambito di sostenibilità approfondendo, in particolare, i contenuti della Dichiarazione non Finanziaria e del Piano di Sostenibilità 2022/26.

Nel corso dell'esercizio oggetto di rendicontazione è stata inoltre svolta un'attività tesa ad affinare il processo di formazione in vista del FY 2024/25. Nel concreto, nell'ultima parte dell'anno fiscale 2023/24, è stato lanciato un processo strutturato di raccolta dei fabbisogni formativi, distinguendo tra i fabbisogni della Rete Vendita e i fabbisogni della popolazione di Sede. Per quel che afferisce alla Rete Vendita, la decisione di avviare la raccolta dei fabbisogni, ha tratto origine dalla consapevolezza che le attività formative potenzialmente a essa dedicate siano molteplici e di varia natura; ciascuna campagna formativa richieda tempo per essere erogata e sia legata spesso a obblighi, priorità e obiettivi specifici. Stante la volontà di favorire un approccio organico e un'adeguata pianificazione, si è quindi ritenuto opportuno richiedere la raccolta delle eventuali esigenze, coinvolgendo tutte le direzioni e chiedendo loro quali fossero le attività formative prioritarie e di maggiore interesse da erogare nel corso del FY 2024/25, a beneficio dei colleghi che operano all'interno dei Punti Vendita.

Per facilitare la raccolta delle informazioni, è stato predisposto un *template* all'interno del quale si è chiesto di riportare sia le campagne formative già in corso o già programmate, sia le eventuali nuove esigenze. Attraverso questo *template*, le direzioni hanno quindi potuto condividere puntualmente tutte le proprie esigenze e dettagliarle, così da agevolare le successive fasi di analisi. Una volta chiusa l'attività di raccolta dei fabbisogni, le esigenze emerse sono state analizzate, arrivando così a determinare il calendario formativo relativo all'esercizio 2024/25.

Analogamente, per i dipendenti di Sede, la funzione Risorse Umane ha lanciato un processo di raccolta delle esigenze funzionale a definire i piani formativi per il FY 2024/25. In questo caso, oltre alla costruzione di un *template* dedicato, è stata anche sviluppata una prima versione del "Catalogo

Formativo" aziendale, un documento contenente l'offerta formativa messa a disposizione dei dipendenti, offerta destinata ad accrescere e arricchirsi nel corso del tempo.

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:

- favorire il confronto e il dialogo tra Responsabile e Collaboratore, promuovendo la cultura del *feedback*;
- indirizzare le prestazioni e lo sviluppo dei collaboratori verso gli obiettivi aziendali;
- guidare i comportamenti professionali verso la cultura organizzativa aziendale;
- promuovere l'autoconsapevolezza dei collaboratori, ai fini del loro sviluppo;
- identificare i punti di forza e le aree di miglioramento, per far leva sui primi e intervenire sulle seconde;
- sviluppare le potenzialità dei collaboratori;
- accrescere il senso di appartenenza e di identificazione nella *mission* aziendale;
- costruire una cultura organizzativa basata sui risultati e sul merito.

Unieuro offre a tutti i suoi dipendenti un clima di confronto aperto e trasparente, fondato sul reciproco rispetto. Per questo motivo, ogni anno, vengono aperti momenti di confronto (colloqui di valutazione) tra responsabile e collaboratore, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi di *business*, di crescita personale e professionale in favore di tutta la popolazione aziendale. Il processo di *performance review* prevede una condivisione delle priorità a inizio anno, un costante monitoraggio della prestazione - con l'invito a prevedere momenti di confronto e *feedback* continuativi - e, infine, una fase di valutazione, successivamente condivisa con il collaboratore nell'ambito di un incontro individuale.

I cicli valutativi sono gestiti attraverso uno specifico portale, che ne monitora tutte le fasi ed è accessibile da tutti i dipendenti. I colloqui di valutazione delle *performance* sono individuali e coinvolgono il collaboratore con il proprio responsabile, a cui può aggiungersi la Direzione Risorse Umane. Laddove possibile e per le figure apicali, la Direzione Risorse Umane supervisiona tali momenti, offrendo consulenza e supporto.

Il processo di valutazione è esteso a tutti i ruoli dell'area *corporate* e dei negozi; limitatamente a questi ultimi si prevede, il coinvolgimento dei dipendenti che hanno maturato almeno 6 mesi di presenza nell'anno fiscale, così da permetterne un'opportuna valutazione dell'operato. Questa pratica giustifica la percentuale di valutati nell'anno, inferiore al 100%, arrivando a coprire, nell'esercizio 2023/24, 5.077 persone corrispondenti al 88% della popolazione.

Inoltre, sempre nell'ottica di favorire il miglioramento dei processi in essere e di garantire la coerenza tra le varie iniziative la Direzione HR, in collaborazione con il *Team* ICT e con il supporto di un *System Integrator* esterno, sta lavorando all'implementazione del nuovo sistema gestionale, che consentirà, in futuro, una più efficace ed efficiente gestione di una serie di processi quali: (i) *Performance Management*; (ii) *Compensation & Benefit*; (iii) *Salary Review* e di *Talent Management*, nonché una maggiore integrazione tra gli stessi.

Parallelamente all'implementazione del nuovo sistema gestionale, la Direzione Risorse Umane sta lavorando alla revisione dell'intero processo di *Performance Management*. Tale revisione è funzionale, tra le altre cose, a razionalizzare gli elementi oggetto di valutazione, favorendo anche una maggior distinzione tra la "*performance*" (ossia il "cosa") e le "competenze" (ossia il "come").

La suddetta attività di revisione del processo mira, inoltre, a favorire la coerenza tra le competenze oggetto di valutazione e il Modello di *Leadership*: dal momento che quest'ultimo include le competenze ritenute cruciali ai fini della realizzazione della strategia, le stesse verranno integrate anche all'interno del *performance management*, avendo cura di modularle in funzione dei dipendenti oggetto di valutazione.

Valutazione delle *performance*[47] - *Unieuro S.p.A. e Monclick S.r.l. in liquidazione*[48]

Categorie professionali	u.m.	29/02/2024			28/02/2023			28/02/2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	%	93	100	**94**	96	100	**97**	93	100	**93**
Quadri		100	100	**100**	100	96	**99**	67	111	**79**
Impiegati		88	88	**88**	89	88	**88**	87	84	**86**
Operai		-	100	**100**	-	100	**100**	-	100	**100**
Totale		**88**	**88**	**88**	**89**	**88**	**89**	**87**	**84**	**86**

Per quanto riguarda Covercare S.p.A. nel corso del presente anno fiscale ha effettuato valutazione delle *performance* come riportato di seguito.

[47] *Il dato inserito al 29/02/2024 è relativo ai colloqui di valutazione delle performance per il periodo 01/03/2022 - 28/02/2023. Il confronto pertanto è da farsi sul dato dei valutati con il perimetro di personale al 28/2/23. Per il periodo 01/03/2023 - 28/02/2024 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 giugno del 2023 (termine dei cicli valutativi aziendali). Tale nota risulta essere in linea con quanto riportato nelle precedenti DNF.*

[48] *Il perimetro non tiene conto del dato di Covercare S.p.A., che sarà rappresentato nella tabella sottostante, per via della recente acquisizione e della differente tempistica per quanto riguarda i colloqui di valutazione delle performance.*

Valutazione delle *performance - Covercare S.p.A.*

Categorie professionali	u.m.	29/02/2024		
		Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	%	100	100	100
Quadri		100	100	100
Impiegati		65	44	58
Operai		4	-	4
Totale		45	38	43

3.1.5. Benessere, salute e sicurezza

Per il Gruppo Unieuro la salute e la sicurezza sul lavoro rappresenta un valore irrinunciabile per il benessere dei propri dipendenti e anche per promuovere la fiducia, l'efficienza e la produttività all'interno della propria organizzazione. 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.

In tal senso Unieuro si è dotata di politiche volte alla mitigazione dei rischi collegati a tali tematiche 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 lavoro[49];
- **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, ecc.).

Rispetto alle funzioni dei servizi di medicina del lavoro, è presente un centro di medicina del lavoro che coordina la salute e la sicurezza dei lavoratori su tutto il territorio, in sinergia con l'ufficio *Safety* che pianifica e monitora le attività, nel rispetto delle normative vigenti, delle prescrizioni e delle limitazioni indicate dai medici coordinati, fornendo informative e strumenti di protezione. 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 possono partecipare anche il Responsabile Sicurezza Prevenzione e Protezione (RSPP) e uno o più Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS). I processi volti ad agevolare la partecipazione dei lavoratori e la consultazione degli stessi in materia di salute e sicurezza sul lavoro vengono condivisi, *in primis,* con le direzioni dei punti vendita e, attraverso il regolare svolgimento delle riunioni periodiche sulla sicurezza che coinvolgono il datore di lavoro o un suo rappresentante, i rappresentanti dei lavoratori, l'RSPP e il medico coordinatore.

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

[49] *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.*

informative e formative rivolte a tutto il personale ai diversi livelli dell'organizzazione. Per evitare e mitigare gli impatti negativi significativi in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente connessi alle attività operative, la Società ha adottato il "*Documento per la Valutazione dei Rischi*" (DVR) e il "*Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze*" (DUVRI) legati agli appalti, persegue una comunicazione trasparente ed effettua controlli sulla documentazione.

Informative, formazione e comunicazione trasversale sono i principali strumenti utilizzati in azienda per comunicare, gestire e controllare eventuali incidenti o problematiche che potrebbero far incorrere in infortuni e malattie professionali. Questi ultimi aspetti sono monitorati dall'azione di sorveglianza sanitaria, in essere per controllare periodicamente l'andamento della sicurezza e della salute dei lavoratori e la presenza di eventuali problematiche legate sia all'attività lavorativa, sia all'ambiente di lavoro.

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 44.109 ore di formazione erogate a 5.351 partecipanti. Dei dipendenti coinvolti il 53% è rappresentato da uomini e il 47% da donne (appartenenti per il 97% alla categoria "impiegati", per il 2% alla categoria "quadri", per l'1% alla categoria "operai" e il restante alla categoria "dirigenti"). La formazione viene svolta periodicamente sia in modalità *e-learning*, in aula, in modalità mista e video-conferenza. La formazione, oltre a generale e specifica, riguarda anche le attività di prevenzione e gestione dei rischi da incendio e di assistenza e intervento di primo soccorso. Altre attività di formazione sono legate allo svolgimento di particolari attività, come quella di carrellisti e dei lavoratori in *smart working*, in questo caso è prevista una formazione *ad hoc*. 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 primo 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).

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 a 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.

A partire dal mese di marzo del 2023, è stata rivista la struttura organizzativa, ampliandola e prevedendo più figure delegate sul tema *Health & Safety* (H&S). Sono state, infatti, attribuite deleghe ai *Direct Channel Director* e sub-deleghe agli Area *Manager*. Per la manutenzione degli impianti e in generale per la gestione di interventi per le sedi di Forlì e Milano, la delega *H&S* è affidata al *Maintenance Director*. Infine, al *Techinical Officer Director* è rimasta la delega riguardo la sicurezza sui cantieri, come per la piattaforma logistica di Piacenza è attiva la delega del *Logistic Operation Manager*. Questo nuovo assetto organizzativo ha avuto come obiettivo quello di rendere

più efficace il controllo, la verifica e il potere di intervento sui temi della salute e della sicurezza, riducendo la distanza fra i lavoratori e il responsabile e garante della loro salvaguardia.

Nel corso del 2023/2024 sono stati implementati processi utilizzati per identificare i pericoli connessi al lavoro, nonché strumenti di controllo a supporto dell'attività svolta dai nuovi soggetti incaricati. Oltre alla valutazione dei rischi (DVR) vengono predisposte delle *checklist* per effettuare controlli puntuali e operativi nei singoli punti vendita. I direttori e i *manager* delegati, rispettivamente trimestralmente e semestralmente, effettuano i relativi controlli.

L'impegno del Gruppo nell'assicurare livelli ottimali di gestione della salute e sicurezza dei propri dipendenti è testimoniato anche dalla costante riduzione del numero di infortuni registrato[50].

Nel corso del presente esercizio si segnala che sono stati registrati 49 infortuni sul lavoro afferenti totalmente a Unieuro S.p.A., (Covercare S.p.A. e Monclick S.r.l in liquidazione non hanno registrato infortuni) e nessuna malattia professionale. Queste performance segnano un netto miglioramento rispetto agli anni precedenti facendo registrare una riduzione del numero di infortuni di circa il 50% rispetto al precedente esercizio.

Mentre per quanto concerne i collaboratori esterni, in continuità con l'anno precedente, non sono stati registrati ne infortuni sul lavoro né casi di malattie professionali.

Infortuni sul lavoro dei dipendenti

Incidenti	u.m.	29/02/2024	28/02/2023	28/02/2022
		Totale	Totale	Totale
Infortuni sul lavoro registrabili	*N°*	**49**	**98**	**97**
di cui in itinere[51]		-	-	-
Variazione A/A		*-50%*	-	-

[50] *Gli infortuni sono principalmente legati alla movimentazione manuale carichi: dolori muscolari, urti, lievi traumi ad arti inferiori e superiori.*

[51] *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[52]

Indici infortunistici	29/02/2024	28/02/2023	28/02/2022
	Totale	Totale	Totale
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	5,9	11,3	11,1

Ore lavorate

Ore lavorate	29/02/2024	28/02/2023	28/02/2022
	Totale	Totale	Totale
Ore lavorate	8.359.499	8.685.704	8.702.495
Moltiplicatore	1.000.000	1.000.000	1.000.000
Variazione A/A	-4%	-	-

Infortuni dei lavoratori esterni[53]

Lavoratori esterni	u.m.	29/02/2024	28/02/2023	28/02/2022
Infortuni sul lavoro registrabili	*N°*	-	-	7
di cui in itinere		-	-	5

[52] *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*

[53] *Con riferimento agli indici infortunistici dei lavoratori esterni, il "Tasso di infortuni sul lavoro registrabili", non è disponibile per i FY 2021-2022 e 2022-2023. Per maggiori informazioni sull'omission si rimanda al GRI Content Index del presente documento (nello specifico al GRI 403-9). Nel FY 2022-2023, per quanto riguarda i collaboratori esterni, non si sono verificati infortuni sul lavoro con gravi conseguenze, decessi derivanti da infortuni sul lavoro, malattie professionali registrabili e decessi derivanti da malattie professionali registrabili.*

Tassi di infortunio dei lavoratori esterni

Indici infortunistici[54]	29/02/2024	28/02/2023	28/02/2022
	Totale	Totale	Totale
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	-	-	15

Ore lavorate

Ore lavorate - lavoratori esterni	29/02/2024	28/02/2023	28/02/2022
	Totale	Totale	Totale
Ore lavorate	5.280	0	464
Moltiplicatore	1.000.000	1.000.000	1.000.000
Variazione A/A	100%	-100%	-

3.1.6. Relazione con i sindacati

Operando in un settore con un'alta presenza di personale e 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, confrontandosi e presentando i risultati aziendali o del singolo punto vendita e i dati relativi al personale.

Nel corso dell'esercizio 2023/24 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.

Attualmente Unieuro è in trattativa per il rinnovo degli accordi di secondo livello. Per quanto riguarda la videosorveglianza sono stati sottoscritti accordi sindacali per l'utilizzo delle videocamere di sorveglianza presso i punti vendita interessati. Relativamente al sistema incentivante, alle relazioni sindacali, al lavoro domenicale e alla sicurezza sul lavoro è in corso un confronto sulle tematiche oggetto dei precedenti accordi.

[54] *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*

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. 254 del CCNL che garantisce un preavviso per iscritto di 45 giorni e di 70 giorni per coloro che abbiano dei familiari a carico.

Dipendenti coperti da contratti collettivi di contrattazione

Dipendenti	29/02/2024	28/02/2023	28/02/2022
Numero dipendenti coperti da contratti collettivi di contrattazione	5.351	5.695	5.784
Totale dipendenti	5.351	5.695	5.784
Tasso di copertura	**100%**	**100%**	**100%**
Variazione A/A	-6%	-2%	-

Si segnala che, nell'ambito della messa in liquidazione di Monclick S.r.l., è stato sottoscritto un accordo sindacale che ha consentito di risolvere il rapporto di lavoro con il riconoscimento di un incentivo all'esodo e la sottoscrizione di una verbale di conciliazione. Tutto il personale in esubero ha aderito su base volontaria a tale modalità di risoluzione.



3.2. Clienti



In uno scenario in continua evoluzione per i *retailer*, la costruzione di una relazione duratura con i clienti è correlata non soltanto all'ampiezza dell'offerta e all'accessibilità dei prodotti ma anche alla capacità di offrire un servizio di qualità e di instaurare con questi un rapporto di fiducia. L'approccio di Unieuro è incentrato sulla soddisfazione e sulla tutela dei propri clienti, con particolare attenzione a quelle richieste capaci di favorire un reale aumento della qualità del servizio prestato e, quindi, della *customer experience*.

La soddisfazione del cliente rappresenta, pertanto, un aspetto cruciale che permea ogni ambito dell'operato del Gruppo. Per garantire un livello ottimale di soddisfazione, vengono adottate strategie avanzate di gestione e sviluppo della *customer satisfaction*, con un attento e costante monitoraggio dei principali indicatori. Tra questi rientrano il tasso di abbandono, il numero di *ticket*[55] in ingresso, i tempi di gestione e risoluzione dei *ticket*, il volume delle chiamate ricevute, i tempi medi di risposta telefonica e il *backlog*. Parallelamente, vengono condotte analisi approfondite sulla qualità dei prodotti commercializzati, con particolare attenzione alla rilevazione di eventuali difettosità nelle diverse categorie merceologiche. Queste analisi permettono di monitorare il livello di qualità dei prodotti e, quando necessario, di segnalare tempestivamente eventuali problematiche ai fornitori attraverso il servizio commerciale, contribuendo così a mantenere *standard* elevati di sicurezza e di soddisfazione del cliente.

La Società opera con l'obiettivo di assicurare che tutti i rapporti con i clienti siano improntati alla piena trasparenza, correttezza e professionalità e al rispetto della legge, con particolare riferimento alle disposizioni in tema di trasparenza, antiriciclaggio e antiusura. Unieuro, grazie a questi principi cardine del proprio modello di *business*, è in grado di gestire adeguatamente le esigenze e le aspettative dei propri clienti, rispondendo prontamente a 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 crescita continua e profittevole del *business*, anche la valorizzazione della centralità del cliente, facendo leva sulle opportunità offerte dall'omnicanalità, declinata in tutti i punti di contatto attraverso i quali la Società si relaziona quotidianamente con i propri clienti.

In particolare, la vicinanza al cliente ha una duplice valenza, 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 sull'intero territorio nazionale (525 punti vendita fra diretti e affiliati), 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* e in prossimità del negozio stesso.

Da un punto di vista omnicanale, prossimità si traduce anche in "*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 i punti di ritiro,

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

selezionati tra i propri punti vendita, per gli ordini veicolati via *web*, avvicinandosi così ulteriormente ai propri clienti desiderosi di tagliare i tempi di attesa e i costi aggiuntivi di consegna, nonché di utilizzare diversi metodi di pagamento.

I CREATIVI DI UNIEURO

MIGLIORE INSEGNA 2024

Straordinario successo per "I creativi di Unieuro", la campagna lanciata nell'ottobre del 2023. Con oltre 113 milioni di view e 400.000 interazioni si è affermata come la serie più vista di sempre sulla piattaforma Tik Tok.

Questa si contraddistingue per un approccio stilistico unico che rivoluziona i tradizionali paradigmi della pubblicità, unendo lo storytelling delle serie TV ai linguaggi dell'intrattenimento e dei social media. La presenza di ospiti molto amati come Gerry Scotti, Edoardo Franco e Andrea Delogu ha reso la serie ancora più iconica e memorabile. Altri fattori determinanti per il suo successo sono: le partnership con editori autorevoli in ambito cinema e serie TV e il coinvolgimento delle principali social community per la realizzazione di contenuti inediti integrati nel flusso editoriale. I dodici episodi della serie, da 1 minuto ciascuno, sono disponibili sul profilo TikTok di Unieuro https://www.tiktok.com/@unieuro e su YouTube: http://www.youtube.com/@UniEuroChannel dove "I creativi di Unieuro" è stata la prima campagna pianificata esclusivamente in formato verticale Shorts.

"Siamo orgogliosi di aver creato la serie "più vista di sempre" su TikTok in Italia. Questo progetto conferma l'approccio innovativo che ha sempre contraddistinto la strategia di comunicazione di Unieuro, premiando ancora una volta la voglia di distinguerci con nuovi format in grado di coinvolgere e sorprendere la community."

Enzo Panetta, Digital Marketing & Innovation Director di Unieuro.

PROGETTO "MENTI CONNESSE"

Al fine di facilitare la condivisione delle esperienze di vendita in un'ottica di costante miglioramento e crescita, Unieuro ha proseguito il proprio progetto "Menti Connesse", che nel FY 2023/2024 ha visto l'organizzazione di un ciclo di 20 incontri settimanali e il coinvolgimento di 273 negozi, per un totale di circa 5.000 ore di attività e confronti. Anche quest'anno le figure chiave all'interno del progetto sono state i 19 *Quality Ambassador*, selezionati dagli Area Manager in rappresentanza della propria area e il team Menti Connesse (rappresentato da alcuni *Store Manager*). Gli Ambassador hanno coordinato, settimanalmente e a rotazione, le aule di condivisione, coinvolgendo un capo settore o un referente di reparto di ogni store della rete. Per condividere le esperienze e le conoscenze all'interno della rete vendita è stata creata una pagina su SharePoint interamente dedicata al progetto e dalla quale è possibile consultare, scaricare e condividere tutte le pillole prodotte nelle aule di Menti Connesse.

CAMPIONI DEL SERVIZIO 2024



Il sondaggio ha raccolto oltre 358.000 giudizi su 2.164 aziende che operano in Italia in più di 200 settori. Agli intervistati è stato chiesto di valutare il servizio ricevuto dalle aziende di cui sono stati clienti negli ultimi tre anni per poter calcolare il *"Service experience score"*, ovvero la percentuale di clienti che giudica molto buono il servizio. Unieuro è risultata la migliore tra le insegne dell'elettronica di consumo.

MIGLIORE INSEGNA 2024



Unieuro è risultata "Migliore Insegna 2024" per la categoria "Catene di Negozi di Elettronica".

Giunta alla sua quarta edizione, Migliore Insegna è la più grande indagine indipendente dedicata a misurare la connessione emotiva tra consumatori e insegne. Promossa da Largo Consumo e realizzata da Ipsos, l'indagine ha selezionato 124 insegne a livello nazionale e realizzato oltre 6.000 interviste ai consumatori, offrendo un'analisi profonda sugli aspetti della *customer experience*. Lo studio ha analizzato oltre 90 parametri di valutazione dell'esperienza, che coprono sia aspetti funzionali che emozionali della relazione con le insegne: Offerta, Punto vendita, Servizio, Personale di vendita e *Customer Experience*.

3.2.1. *Customer centricity*, qualità dei servizi e innovazione

Unieuro prosegue nel percorso di trasformazione digitale intrapreso e nell'esecuzione della strategia omnicanale, con l'obiettivo ultimo di consolidare il ruolo di "destinazione naturale" per gli acquisti tecnologici accompagnando il cliente durante tutta la sua esperienza, prima, durante e dopo l'acquisto.

In quest'ottica, attenzione massima è rivolta al potenziamento degli strumenti a disposizione del *management*, rendendo le strategie *data-driven* e garantendo una estrema personalizzazione dell'offerta (in termini di assortimento, prezzo, promozioni, comunicazione) e dell'esperienza del cliente in tutte le sue fasi. Importanti investimenti sono stati fatti per rafforzare l'infrastruttura tecnologica gestionale e il *customer care*, al fine di migliorare il livello di servizio offerto e ottimizzare la comunicazione, anche proattiva, verso il cliente.

Grazie all'evoluzione del modello operativo del *customer care* e un CRM (*Customer Relationship Management*) pronto a incontrare le aspettative dei clienti, la Società mira così a consolidare il suo posizionamento nel campo dell'"Innovazione responsabile", mettendo la tecnologia al servizio delle persone.

In particolare, nel corso dell'esercizio, Unieuro ha proseguito l'integrazione tra servizi *online* e *offline*, e ha confermato l'*effort* dell'organizzazione sul miglioramento dei processi di *back end*, rispondendo all'esigenza di un cliente maggiormente esigente e informato che - con la forte crescita della digitalizzazione e il consolidamento delle abitudini dopo la fine del periodo pandemico – è sempre più alla ricerca di un'esperienza di acquisto integrata, nella quale il confine *offline* e *online* risulta meno evidente. Lo sforzo dell'azienda è stato quindi di operare in una logica "*Value & Purpose driven*", lavorando sullo sviluppo di una strategia sostenibile e di valore verso tutti i principali *stakeholder* e sviluppando un'offerta sempre più competitiva estendendo l'assortimento dei prodotti a marca privata.

La misurazione del Net Promoter Score (NPS)

La centralità del cliente è inoltre testimoniata dall'attenzione prestata costantemente al suo livello di soddisfazione, che viene monitorata con regolarità attraverso il calcolo del *Net Promoter Score* (NPS). Tale indicatore, la cui misurazione è avvenuta a partire dal 2017, ha evidenziato ad oggi un tasso di crescita annuale composto (CAGR) del 5%, frutto del miglioramento continuo dei vari aspetti dell'esperienza del cliente, a partire dall'assortimento dell'offerta dei prodotti fino ai benefici riscontrati nei tempi e nella qualità dell'evasione degli ordini.

Tale misurazione prende in esame una serie di *critical point*, definiti per entrambi i canali - *offline* e *online* - al fine di avere un quadro dettagliato di tutti gli elementi principali alla base del *journey* del cliente e che ne possono influenzare, positivamente o negativamente, il livello di soddisfazione. Il sistema di rilevazione adottato da Unieuro si distingue per la sua innovatività, poiché si basa sull'invio di un questionario a tutti i clienti. Tuttavia, è importante sottolineare che, ogni cliente, può partecipare a una sola rilevazione all'anno. Questo approccio permette di ottenere un quadro completo delle esperienze dei clienti, indipendentemente dal canale d'acquisto utilizzato.

Tale metodologia consente di accumulare dati su ampi orizzonti temporali e di comprendere, direttamente dagli interessati, quali siano le fasi del processo di acquisto più significative e più coinvolgenti. In altre parole, il sistema adotta una logica omnicanale, dove si tiene conto di tutti i canali attraverso cui i clienti interagiscono con l'azienda, consentendo una visione olistica e approfondita dell'esperienza del cliente.

I dati ottenuti dal calcolo dell'NPS hanno rappresentato un prezioso strumento per migliorare diversi aspetti fondamentali. Questi miglioramenti hanno interessato molteplici settori, partendo dall'ampliamento dell'assortimento dell'offerta e dei prodotti fino ai benefici riscontrati nei tempi e nella qualità di evasione degli ordini. Si è registrata, inoltre, una significativa riduzione del numero di chiamate gestite, parallela all'innalzamento dell'indice di soddisfazione del cliente.

Attraverso questo approccio, ogni iniziativa volta alla gestione del cliente viene affrontata con una strategia precisa, seguendo matrici di criticità che permettano di identificare e affrontare prioritariamente gli aspetti più urgenti e rilevanti per migliorare l'esperienza complessiva del cliente.

In questo modo, il lavoro è orientato verso il costante miglioramento della *customer experience*, rispondendo in modo mirato alle esigenze e alle aspettative della clientela.

Nel corso dell'esercizio in corso Unieuro ha lanciato un nuovo questionario NPS rivisto al fine di rendere lo strumento più efficace, da un lato, nella rilevazione delle mutate esigenze dei clienti, dall'altro nel monitorare la soddisfazione relativa alle ultime evoluzioni dei processi aziendali. L'istituto di ricerca, partner nella revisione dello strumento, ne ha certificato la metodologia e la piena confrontabilità con le rilevazioni degli anni precedenti. Il processo di invio del questionario avviene su base continuativa, tutto l'anno entro i 15 giorni dall'avvenuto acquisto così da permettere di rilevare criticità in un periodo specifico e azzerare eventuali "effetti di stagionalità". Tutti gli elementi e i *feedback* che emergono dalla lettura delle varie componenti dell'NPS vengono costantemente monitorati e utilizzati per identificare eventuali azioni di miglioramento. In particolare, nell'esercizio in corso, si ritiene che il progresso dell'indicatore abbia potuto trarre beneficio dalle azioni intraprese nell'ambito della gestione dei processi *online* in ottica E2E (*end-to-end*) e dal rafforzamento del *customer care*. Tali attività hanno generato una progressiva riduzione delle segnalazioni dei clienti e un miglioramento dei tempi di risposta e di lavorazione delle chiamate ricevute. Grazie alla gestione diretta di tutto il processo di rilevazione ed elaborazione dei dati, Unieuro ha reso l'NPS, non solo un importante strumento diagnostico e motore di iniziative strategiche ma un vero e proprio *asset* aziendale, un elemento fondante della sua cultura "*customer* centrica" e alla base delle strategie di fidelizzazione del cliente.

Risulta opportuno sottolineare come il lavoro portato avanti attraverso la gestione e il monitoraggio dei dati NPS non sia un mero esercizio di valutazione del percepito nella dinamica del *costumer journey* ma sia un elemento di miglioramento continuo, volto a supportare direttamente le funzioni e i singoli punti vendita che, ciclicamente, si confrontano con i dati nell'offrire un'esperienza di acquisto sempre più completa e innovativa. Inoltre, si evidenzia che anche la neoacquisita Covercare S.p.A. misura l'NPS in collaborazione con i *partner* più significativi.

Project & Transformation Office

Oltre all'utilizzo del *Net Promoter Score*, al fine di migliorare l'esperienza di acquisto *online*, focalizzandosi sull'utilizzo dei dati, Unieuro ha introdotto un *Project & Transformation Office*, un *team* dedicato che utilizza un approccio innovativo nel supportare l'azienda attraverso i suoi processi di trasformazione. Questo *team* ha diverse responsabilità, tra cui l'ottimizzazione dei processi legati agli ordini *online*, la cui evoluzione ha influenzato la revisione del questionario NPS.

Inoltre, il *Project & Transformation Office* monitora attentamente ogni fase del processo di acquisto *online*, dalla creazione dell'ordine sino alla sua consegna, al fine di individuare e risolvere eventuali problematiche o inefficienze. Questo monitoraggio è reso possibile grazie alla definizione di specifici indicatori chiave di performance, concordati con le funzioni aziendali coinvolte. Tali KPI consentono di tracciare ed evidenziare le aree che richiedono interventi, garantendo un approccio mirato e efficace al miglioramento dell'esperienza complessiva di acquisto *online*. Nel caso emergano problematiche di varia natura nella gestione degli ordini, vengono istituite *"problem solving room"* e tavoli interfunzionali, incaricati di individuare soluzioni efficaci e tempestive alle criticità riscontrate.

3.2.2. Salute e sicurezza dei clienti

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

In ogni caso i produttori e i distributori di Unieuro garantiscono la conformità dei prodotti rispetto ai Regolamenti Europei e alle normative nazionali in tema di sicurezza in generale e in materia di consumo energetico. In generale per tutti i prodotti a marchio esclusivo (Electroline, Ioplee, Teklio, e Joiahome) la fiducia nel prodotto è tutelata, *in primis,* 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 relative alla salute e sicurezza dei clienti

Per quanto riguarda la non conformità dei prodotti e servizi rispetto a requisiti in materia di salute e sicurezza dei consumatori si segnala che, nell'anno fiscale 2023/24, non si sono verificati casi di non conformità che abbiano comportato un'ammenda o una sanzione, se non per importi minimali.

Come già indicato nel paragrafo "*La gestione dei rischi non finanziari*", 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, 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 la riconoscibilità del marchio, sono funzionali allo sviluppo del mercato e rivestono un ruolo fondamentale nelle relazioni con la clientela.

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

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 delle 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*, ecc. 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.

A seguito dell'entrata in vigore nel luglio 2023 della Direttiva *Omnibus* e della conseguente modifica al Codice del Consumo, Unieuro ha apportato tutte le modifiche necessarie per adeguarsi prontamente alla novità normativa (aggiornamento del sito *Internet*, aggiornamento dei cartellini nei punti vendita e di tutto il materiale informativo). È stata inoltre promossa una campagna di informazione sulla "Direttiva Prezzi" rivolta ai consumatori e ai dipendenti per spiegarne gli impatti e gli effetti. La Funzione Legale e *Compliance* di Unieuro ha avviato un processo volto alla creazione di linee-guida per la gestione delle principali operazioni promozionali rivolte alle funzioni interne di volta in volta coinvolte, ciò al fine di assicurare la trasparenza nella comunicazione ai consumatori nonché ridurre il rischio di errori di processo. Tale attività è preceduta dall'approfondimento non solo della normativa vigente di riferimento, ma anche delle pronunce giurisprudenziali, amministrative e governative eventualmente intervenute.

INTRODUZIONE DI ETICHETTE ELETTRONICHE PER LA DIGITALIZZAZIONE DEL PUNTO VENDITA

502 ORE/ANNO LIBERATE IN OGNI STORE equivalenti a **73 FTE IN UN ANNO SUL TOTALE DEI PUNTI VENDITA DIRETTI** potenzialmente reindirizzabili su attività a **MAGGIOR VALORE AGGIUNTO PER IL CLIENTE**

RISPARMIO DI TONER DELLE STAMPANTI e RIDUZIONE DELL'UTILIZZO DI CARTA

Il progetto permette di «liberare» tempo del personale in store da dedicare al cliente, nonché di garantire a quest'ultimo di beneficiare di informazioni di prezzo sempre aggiornate e puntuali, riducendo anche potenziali errori nei dati esposti.

Dall'inizio del progetto sono 224 i negozi all'interno dei quali sono state introdotte le etichette elettroniche. Il programma di adozione proseguirà nel FY 2024/25.

La gestione delle non conformità relative alla trasparenza delle informazioni sui prodotti e servizi

I reclami dei clienti che giungono alla sede legale di Unieuro o presso l'indirizzo di posta elettronica certificata, vengono gestiti dai canali preposti all'assistenza dei clienti e, se del caso, inoltrati all'Ufficio Legale e/o agli altri uffici incaricati della gestione del reclamo. L'obiettivo principale della Società è quello di minimizzare il contenzioso, affrontando i reclami in modo rapido ed efficiente cercando, al contempo, di ridurne i costi associati e rispettando gli obblighi legali imposti. A tal fine, l'Ufficio Legale collabora strettamente con le varie funzioni aziendali coinvolte nella gestione delle segnalazioni nel valutare l'opportunità di gestione in base a un approccio costi/benefici, considerando attentamente i punti di forza e le debolezze di ciascun reclamo.

Per quanto riguarda la presenza di casi di non conformità relativi alla trasparenza delle informazioni sui prodotti e servizi, si segnala che, per la sola Unieuro S.p.A., nell'anno fiscale 2023/24, si sono verificati 7 casi che hanno comportato ammende o sanzioni per un ammontare complessivo di circa 10 mila Euro. I casi di non conformità sono riconducibili a violazioni dell'art. 6 del Dlgs. 206/2005 (Codice del Consumo) per la mancanza di indicazioni in lingua italiana, nelle confezioni dei prodotti; per violazioni dell'art. 6 Dlgs. 86/2016 per assenza dei dati indicativi del fabbricante extra UE e le indicazioni della potenza nominale o frequenza in ingresso; mancanza di dichiarazione di conformità in ordine alla marcatura CE.

3.2.4. Sicurezza e protezione dei dati dei clienti

In un'epoca in cui la protezione dei dati personali rappresenta una priorità cruciale per qualsiasi organizzazione, Unieuro si distingue per il suo impegno nel garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sensibili dei propri clienti. Attraverso il supporto del *Data Protection Officer* (DPO), Unieuro presidia costantemente e pone massima attenzione al trattamento dei dati personali in conformità con la normativa vigente.

Unieuro, in quanto soggetto che tratta dati sensibili dei propri clienti, pone grande enfasi sulla protezione e la sicurezza di tali informazioni. Consapevole dei crescenti rischi nel panorama attuale, l'azienda si impegna attivamente nel garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati

personali. Tuttavia, in qualità di titolare del trattamento di tali dati, Unieuro è consapevole che potrebbe essere esposta a vari rischi che minacciano la sicurezza dei dati stessi.

Questi rischi possono scaturire da diverse fonti, tra cui errori umani, malfunzionamenti tecnologici, attacchi informatici, eventi illeciti o criminali, errori procedurali e fattori di forza maggiore. Se dovesse verificarsi una violazione della sicurezza dei dati, Unieuro potrebbe affrontare conseguenze significative e pregiudizievoli. Queste conseguenze potrebbero comprendere richieste di risarcimento da parte dei consumatori, sanzioni amministrative per violazioni delle leggi sulla protezione dei dati personali, danni alla reputazione aziendale derivanti da pubblicazioni negative o commenti sui *social media* e altri canali di informazione, nonché contestazioni da parte dei *partner* commerciali riguardo al mancato rispetto degli obblighi contrattuali relativi alla gestione dei dati personali, come nel caso delle compagnie di telefonia mobile.

Unieuro ha aggiornato le proprie *Policy* e procedure, che mirano a mitigare tali rischi mediante (i) l'imposizione di flussi maggiormente controllati delle attività (ii) la responsabilizzazione degli incaricati e dei responsabili esterni (iii) la previsione di tutele contrattuali da richiedere ai fornitori (iv) la predisposizione di misure tecniche e organizzative volte ad aumentare il livello di sicurezza dei dati personali. Unieuro ha, inoltre, eseguito valutazioni di impatto e bilanciamenti di interessi, nei casi previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali e, al fine di garantire l'informazione dei propri consumatori, ha provveduto, ove necessario, ad aggiornare le informative *privacy*.

Al fine di migliorare e parzialmente automatizzare la *compliance* alla normativa in materia di protezione dei dati personali, sempre nel corso dell'esercizio la Società ha deciso di sfruttare le potenzialità fornite dal *software privacy* denominato "*OneTrust*". Tale software permette:

- di centralizzare e ottimizzare la gestione delle richieste in materia di protezione dei dati personali provenienti dai consumatori;
- una miglior tracciabilità dei dati e dei relativi flussi all'interno dell'organizzazione aziendale;
- una migliore gestione degli incidenti di sicurezza e delle violazioni dei dati personali dei consumatori.

Unieuro ha altresì continuato il proprio programma di formazione sulla *privacy* rivolto ai dipendenti di rete vendita e di sede attraverso un corso *online* (disponibile sulla piattaforma aziendale di *e-learning*), e per alcuni dipendenti della rete vendita (partecipanti all'*Academy*) anche in presenza. Inoltre, per questi ultimi, è stato creato un corso di formazione specifico per la gestione delle carte fedeltà, disponibile e consultabile sempre su piattaforma; mentre nella *Intranet* aziendale vengono pubblicate le procedure in materia *privacy* nell'ultima versione aggiornata.

Infine, il Dipartimento ICT di Unieuro sta continuando a svolgere il processo di analisi e di potenziamento delle proprie infrastrutture informatiche per garantire una maggiore sicurezza sia a livello strutturale che perimetrale. Ulteriori informazioni sui rischi connessi alla gestione della *privacy* e sulla *cybersecurity* sono disponibili nella sezione "*Principali rischi e incertezze cui è esposto il Gruppo*" della Relazione Finanziaria Annuale 2023/24.

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

Le segnalazioni e i reclami dei clienti possono essere inviate al Gruppo attraverso diversi canali. Unieuro S.p.A. recepisce le segnalazioni e i reclami in materia di trattamento dei dati attraverso un *form online* dedicato, il canale ufficiale pubblicato sul sito *corporate* della Società, il dato di contatto del DPO e tramite posta cartacea. Inoltre, alcune segnalazioni possono essere ricevute anche presso i punti vendita e presso l'Assistenza Clienti o essere inviate all'indirizzo PEC della Società. Relativamente a Monclick, le segnalazioni e/o le richieste di esercizio dei diritti in materia *privacy* vengono ricevute tramite una *mail* aziendale apposita, PEC o tramite posta ordinaria.

Covercare riceve e prende in carico le eventuali segnalazioni in materia di *privacy* tramite il riferimento al DPO aziendale e attraverso un indirizzo di posta elettronica dedicato.

Il Gruppo si attiva tempestivamente per gestire al meglio tutte le richieste dei clienti al fine di garantire la protezione di dati ed evitare possibili conseguenze negative, sia in termini reputazionali che sanzionatori. I reclami e le contestazioni vengono gestiti dall'Ufficio Legale che, per le pratiche ritenute maggiormente rischiose, si può avvalere della consulenza del DPO e di soggetti esterni, esperti nella materia *privacy*.

Ai canali dedicati alla *privacy* di Unieuro S.p.A. giungono quotidianamente numerose richieste di esercizio dei diritti *privacy*. Tra il 01/03/2023 e il 29/02/2024 ne sono state registrate circa n. 10.500.

Tra il 01/03/2023 e il 29/02/2024, a seguito di alcune richieste degli interessati e di alcune segnalazioni ricevute da Ufficio Privacy, Assistenza Clienti o Punto Vendita, Unieuro S.p.A. ha riscontrato taluni incidenti di sicurezza che hanno comportato, a seconda della tipologia di evento registrato, la perdita di riservatezza, di integrità e disponibilità dei dati personali. Tali incidenti sono stati debitamente riportati nell'apposito Registro (ex art. 33 par. 5 GDPR). A valle delle analisi svolte da Unieuro la società ha ritenuto che le violazioni non potessero presentare un rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche e conseguentemente non ha notificato le violazioni dei dati personali all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (ex art. 33 del GDPR) né agli interessati coinvolti (ex art. 34 GDPR). Si dà inoltre atto che il *data breach* "*Credential Stuffing*", notificato al Garante in data 21/02/2023, è stato archiviato il 21/03/2023. In particolare, la violazione dei dati personali era occorsa in data 28/01/2022 a seguito di un attacco cosiddetto "*Credential Stuffing*" che ha riguardato circa 153.000 account *e-commerce* registrati sul sito *web* unieuro.it. Gli accertamenti svolti hanno constatato come, attraverso l'uso di coppie e-mail/password presumibilmente trovate sul *dark web*, una *Botnet* automatizzata appartenente a diverse classi di indirizzi IP abbia tentato di eseguire il *login* al sito www.unieuro.it tramite le *API Mobile*. A valle delle analisi fatte da Unieuro, la Società ha ritenuto che la violazione potesse presentare un rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche e conseguentemente ha notificato la violazione dei dati personali all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (ex artt. 33 del GDPR) e ha richiesto agli interessati colpiti dalla violazione la modifica della *password* di accesso all'*account e-commerce*. Alla luce della violazione subita, la Società ha deciso di implementare specifiche misure di sicurezza tecniche e organizzative al fine di prevenire analoghe violazioni future. Per mera completezza, si segnala che, in data 20 marzo 2023, il Garante per la Protezione dei Dati Personali ha ritenuto di archiviare la segnalazione.

Si precisa comunque che, la maggior parte degli incidenti occorsi, sono legati a errori del cliente commessi in fase di creazione dell'*account e-commerce* nel momento in cui il cliente è obbligato a

indicare l'indirizzo *e-mail* che intende associare al predetto *account*. In ragione della natura degli incidenti occorsi l'ufficio *Privacy* ha rinnovato la richiesta di prevedere un controllo sulla correttezza/titolarità dei dati utilizzati dai clienti in fase di creazione del loro profilo.

Per quanto riguarda Monclick, nel periodo di riferimento, a seguito di alcune richieste degli interessati e di alcune segnalazioni ricevute dall'Assistenza Clienti, Unieuro ha riscontrato 3 incidenti di sicurezza che hanno comportato, a seconda della tipologia di evento registrato, la perdita di riservatezza, di integrità e disponibilità dei dati personali. A valle delle analisi svolte da Monclick, la società ha ritenuto che le violazioni non potessero presentare un rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche e conseguentemente non ha notificato le violazioni dei dati personali all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (ex art. 33 del GDPR) né agli interessati coinvolti (ex art. 34 GDPR).

Non sono invece stati evidenziati casi di perdita di informazioni e dati nel periodo di riferimento da parte di Covercare S.p.A.. Quest'ultima è inoltre dotata della certificazione ISO 27001:2022, che definisce i requisiti per impostare e gestire correttamente un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni private.

3.2.5. Gestione dei reclami relativi alle pratiche commerciali scorrette

La gestione dei reclami relativi alle pratiche commerciali scorrette rappresenta un aspetto cruciale per Unieuro, poiché l'azienda si impegna costantemente a garantire un'esperienza positiva e trasparente ai propri clienti. Affrontare efficacemente queste segnalazioni non solo consente di tutelare i diritti dei consumatori, ma contribuisce anche a rafforzare la reputazione aziendale e a mantenere elevati *standard* etici e legali nelle operazioni commerciali.

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 attraverso i diversi canali di contatto. In particolare, le funzioni competenti verificano ciascuna richiesta di assistenza con l'obiettivo di gestirle nel modo più tempestivo possibile, in linea con gli obblighi imposti dalla legge e con il fine di dare soddisfazione al cliente, limitando il ricorso al contenzioso.

La Società, in qualità di venditore ai sensi del Codice del Consumo, riceve reclami e contestazioni extragiudiziali da parte dei consumatori e delle loro associazioni di categoria. Pertanto, nel corso dell'anno, ha predisposto ulteriori presidi di controllo per gestire efficacemente tali situazioni, fra cui la procedura

per la gestione dei reclami in tema di garanzia legale. In particolare, l'ufficio Legale ha elaborato una procedura di *escalation* per la gestione dei reclami dei consumatori relativi alla garanzia legale. Questa procedura stabilisce il flusso operativo interno per l'assegnazione e la presa in carico di ogni reclamo, nonché le modalità di interazione tra le diverse funzioni aziendali coinvolte, come *Customer Care/Web Care*, ufficio Legale e altre funzioni pertinenti. L'obiettivo è garantire una gestione più efficiente, coerente e tempestiva delle pratiche. Le prassi e procedure per la gestione delle richieste dei consumatori possono essere oggetto di *audit* svolte dalla funzione a ciò deputata.

Oltre ai principi di comportamento, la Società ha predisposto ulteriori presidi di controllo a tutela della proprietà industriale e intellettuale, con particolare attenzione alle procedure applicative riferite alla gestione delle attività di vendita del prodotto e alle iniziative promozionali, il tutto nel contesto di un più generale sforzo organizzativo volto ad assicurare, oltre alla piena soddisfazione del cliente, un allineamento alle migliori prassi commerciali e alle istanza normative e regolamentari.

In data 28 dicembre 2022 il Gruppo ha ricevuto una sanzione monetaria di complessivi 4.200.000 Euro (di cui 3.000.000 Euro nei confronti di Unieuro e 1.200.000 Euro nei confronti di Monclick) pervenuta dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) per inottemperanza alla delibera dell'Autorità n. 29.937 del 3 dicembre 2021, con la quale la medesima Autorità aveva proceduto ad irrogare sanzioni nei confronti di Unieuro e Monclick (rispettivamente, per Euro 4.000.000 e per Euro 300.000) per presunte pratiche commerciali scorrette e le aveva invitate a cessare tali pratiche. Le società hanno impugnato entrambi i provvedimenti dinnanzi al TAR Lazio. Il TAR Lazio ha accolto, in parte, entrambi i ricorsi presentati dalle società Unieuro e Monclick e, per l'effetto, ha ridotto significativamente le sanzioni irrogate con la sentenza n. 13368 del 18 agosto 2023. In data 30 ottobre 2023, è stato notificato il nulla osta dell'AGCM alla restituzione della parte delle sanzioni non dovute ai sensi del provvedimento del TAR da parte del Ministero delle Imprese e del Made in Italy. La controparte ha presentato ricorso dinanzi al Consiglio di Stato.

3.3. Fornitori

3.3.1. La catena di fornitura di Unieuro

Unieuro si avvale di fornitori altamente qualificati e riconosciuti, tra i maggiori *player* del mercato elettronico e degli elettrodomestici, per la consegna di prodotti che sono commercializzati dal Gruppo tramite canali diretti e indiretti.

L'approvvigionamento dei prodotti avviene tramite acquisti diretti da aziende, sussidiarie di multinazionali e società nazionali presenti e con sede sul territorio comunitario, così come tramite acquisti da distributori presenti sul territorio italiano.

Il modello organizzativo prevede la stipula di accordi commerciali di durata annuale (solare e/o fiscale) con il *panel* dei fornitori selezionati, formalizzati tramite ordini diretti alle aziende; Unieuro acquista diverse tipologie di merci, le quali vengono consegnate in piattaforma logistica o direttamente al punto vendita e, in seguito, vendute al consumatore finale.

In aggiunta a quanto precedentemente descritto, Unieuro importa direttamente anche prodotti a marchio esclusivo (Electroline, Joiahome, Teklio, Ioplee e BeBikes) e commercializzati in esclusiva (Ignis, Hitachi e JVC) di origine CE/extra-CE (con una quota di circa il 4,1% del *sell-out totale*[56]). Tutti gli articoli in *sourcing* extra-UE sono certificati precedentemente all'ingresso sul mercato UE, secondo le normative vigenti per la categoria di prodotto di riferimento; rispondono quindi alle normative europee vigenti (come, ad esempio, la Direttiva 2002/95/CE o Direttiva RoHs - *Restriction of Hazardous Substances Directive*).

[56] *Dato gestionale*

Pertanto, come evidenziato nel paragrafo "*Salute e sicurezza dei clienti*", l'indice di rischio in termini di mancata sicurezza del prodotto è pressoché minimo, confermato anche dal fatto che Unieuro si avvale di produttori di elevate dimensioni e *standard* produttivi.

3.3.2. Modalità di gestione dei fornitori

Il Sistema di selezione dei fornitori svolge un ruolo fondamentale per la competitività dell'offerta di Unieuro sul mercato.

Considerando l'elevato *standing* reputazionale dei principali fornitori con cui Unieuro si interfaccia, la selezione di questi, fino ad ora, si è basata esclusivamente su criteri economici. Al fine di rafforzare le politiche in tema di condotta aziendale responsabile, Unieuro, sta lavorando alla predisposizione di una procedura di valutazione dei nuovi fornitori di prodotto che includa anche gli aspetti di sostenibilità. Nel corso dell'esercizio 2023/24 è stata avviata un'attività di *assessment* su alcuni fornitori di prodotto volta a misurarne il livello di sostenibilità e meglio comprenderne le relative strategie e iniziative. Tale attività sarà ampliata nel corso del corrente esercizio.

La politica di selezione dei fornitori comprende anche il rispetto dei principi di trasparenza, correttezza e onestà, così come disciplinati dal Codice Etico; i nuovi potenziali fornitori vengono valutati e scelti secondo la loro rispondenza a determinati criteri oggettivi, come ad esempio: la qualità, i costi e servizi offerti, l'integrità, l'onorabilità, e la professionalità, nonché l'assenza di coinvolgimento in attività illecite. Nell'ambito dei rapporti con il Gruppo, i fornitori si impegnano a garantire la tutela del lavoro minorile e dei diritti dei lavoratori così come la tutela a un ambiente di lavoro sicuro, sottoscrivendo e/o inviando il proprio Codice Etico. In considerazione della dimensione e della reputazione dei principali fornitori trattati, al momento, Unieuro ha valutato non necessario intraprendere azioni di *audit* presso le fabbriche.

Data 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. Questa tipologia di controllo viene effettuata da enti esterni che verificano, a campione, le reali caratteristiche e certificazioni di omologazione dei prodotti alla luce della normativa europea vigente.

Fornitori di prodotti

Unieuro si confronta regolarmente con i propri fornitori tramite incontri diretti (presso gli uffici della Società, le sedi dei singoli fornitori e/o durante eventi quali fiere, presentazioni, ecc.) e video *call*. La frequenza viene stabilita sulla base della tipologia di fornitore e delle attività in corso (sviluppo di prodotti/produzione). I principali temi affrontati durante questi momenti di confronto riguardano in particolare: lo sviluppo dei prodotti, la gestione dei fabbisogni di merce, le politiche commerciali. Da tali dialoghi non sono emerse criticità legate alla qualità del prodotto e/o al rapporto con i clienti.

Con riferimento all'acquisto dei prodotti a marca esclusiva Electroline, Joiahome, Teklio e Ioplee, Unieuro S.p.A. ha affidato il processo di *scouting* e *sourcing* a un gruppo selezionato di società specializzate intermediarie italiane e europee, impegnate (attraverso la sottoscrizione di specifici

accordi e contratti) a selezionare *vendor* che rispettino elevati *standard* qualitativi e siano conformi alle normative vigenti.

LA FIGURA DEL PRIVATE LABEL MANAGER

Da dicembre 2020 Unieuro ha costituito la funzione di ***Private Label Manager*** a cui è stata affidata la responsabilità di ridisegnare completamente il ruolo della marca, i processi (tra cui la redazione dei format contrattuali necessari come: Condizioni generali di fornitura e logistiche e/o Codice Etico, oltre a specifiche certificazioni) e il modello di approvvigionamento e distributivo.

Coerentemente con l'incarico affidato, il *Private Label Manager*, con la Direzione e tutti gli *stakeholder* coinvolti, ha aggiornato il modello di approvvigionamento, aggiungendo alla società intermediatrice italiana ulteriori tre partner europei (specializzati e dotati di strutturati processi di controllo della selezione dei *vendor*, dei processi di produzione, della certificazione necessaria secondo la normativa a dimostrare la qualità dei prodotti) e sta procedendo, attraverso piani di azione, a strutturare e irrobustire il ruolo e l'identità di marca e dei processi E2E coinvolti per il suo sviluppo.

Il volume di acquisto (totale spesa per approvvigionamento da fornitori di prodotti commercializzati dal Gruppo) relativo all'esercizio 2023/24 risulta in leggera contrazione rispetto alla spesa sostenuta nell'esercizio 2022/23 con una riduzione di spesa per approvvigionamento pari al 18%.

Percentuale di spesa per fornitori locali (altri fornitori di prodotti commercializzati dal Gruppo)[57]

	u.m.	29/02/2024	%	28/02/2023	%	28/02/2022
Locali (Italia)	mln. €	2.476,6	94%	2.941,1	94%	3.011,6
Variazione A/A		-19%	-	-2,4%	-	-
Esteri		166,1	6%	182,7	6%	205,7
Variazione A/A		-10%	-	-12,6%	-	-
Totale		**2.642,7**	**100%**	**3.123,8**	**100%**	**3.217,3**
Variazione A/A		**-18%**	-	**-3%**	-	-

Per Unieuro S.p.A., la spesa per l'approvvigionamento dei prodotti a marchio esclusivo è pari a 59,5 milioni di Euro, di cui il 36% è proveniente da fornitori locali. Includendo anche i prodotti dei marchi Ignis, Hitachi e JVC, commercializzati in esclusiva per l'Italia, la spesa ammonta a 87,7 milioni di

[57] *Da fornitori/branch italiani con unità di produzione, essendo parte di gruppi globali, dislocate nei Paesi a maggior industrializzazione.*

Euro, con un incremento dei fornitori esteri generato principalmente dalla forte crescita del GED (Grandi Elettrodomestici) e dell'*Home Confort*.

Percentuale di spesa per fornitori locali (fornitori diretti di prodotti a marchio Unieuro)[58]

	u.m.	29/02/2024	%	28/02/2023	%	28/02/2022
Locali (Italia)	mln. €	26,4	41%	20,2	45%	3,2
Variazione A/A		24%	-	84%	-	-
Esteri		38,3	59%	24,6	55%	14,1
Variazione A/A		36%	-	43%	-	-
Totale		**64,7**	**100%**	**44,8**	**100%**	**17,3**
Variazione A/A		**31%**	-	**61%**	-	-

Relativamente a Monclick, si segnala che operava *in dropshipping* e durante l'attuale anno fiscale questo canale di vendita è stato chiuso; il canale fondamentale di vendita per il B2C è il sito *Internet*, mentre per il canale B2B si tratta principalmente di pochi grandi clienti selezionati. La catena di fornitura si riferisce per circa l'85% a Unieuro, alla quale si aggiungono poi altri fornitori quali: Esprinet, Techdata, Ingram Micro. Tutti i fornitori di Monclick vengono scelti con attenzione, prediligendo coloro che hanno implementato sistemi di *rating* e qualità. Il totale della spesa per approvvigionamento da fornitori (tutti locali[59]) ammonta a circa 33 milioni di Euro. 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*. Al momento per il cliente è possibile spendere solamente un buono precedentemente emesso sul sito *online*.

Fornitori di servizi

Nell'ambito della fornitura di servizi Gruppo Unieuro si avvale di appaltatori per la consegna ai punti vendita e per la consegna e l'installazione dei prodotti presso il domicilio del cliente finale; dato il rischio economico e reputazionale a cui il Gruppo si espone, derivante dalla solidarietà fiscale, contributiva e retributiva dovuta agli eventuali inadempimenti degli appaltatori, il Gruppo ha posto in essere alcuni presidi:

1. si avvale di una molteplicità di operatori, organizzati per lo più in forma di società di capitali, con i quali ha sottoscritto dei contratti di trasporto (annuali e non esclusivi). Tale suddivisione consente di frazionare il rischio sia in termini di eventuali ricadute economiche sulla società per pagamento di somme ai dipendenti degli appaltatori, sia in termini di interruzione del servizio in caso di difficoltà di uno degli operatori;

[58] *Per il FY 2022/23, i dati fanno riferimento a Unieuro S.p.A., per il FY 2023/24, i dati includono anche la neoacquisita Covercare S.p.A..*

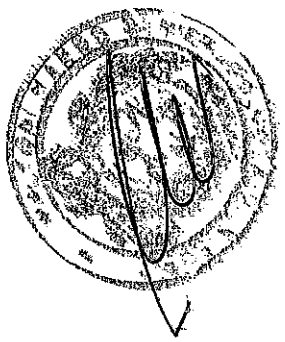
[59] *Da fornitori/branch italiani con unità di produzione, essendo parte di gruppi globali, dislocate nei Paesi a maggior industrializzazione.*

2. un ulteriore fattore di rischio è rappresentato dal fatto che spesso questi operatori, a loro volta, sub-appaltano il servizio ad altre entità su cui la società non può esercitare un efficace controllo: per presidiare tale rischio, Unieuro, attraverso una società di servizi, svolge un'attività di monitoraggio mensile della regolarità fiscale – retributiva – contributiva di questi soggetti. Viene predisposto un report che riepiloga l'esito delle verifiche documentali che ha svolto.

Infine, il contratto di trasporto, oltre a prevedere l'obbligo dell'appaltatore di inviare alla società di servizi la documentazione necessaria a verificare la conformità alla legge del suo operato, prevede ulteriori presidi che hanno lo scopo di assicurare un livello di servizio adeguato, come, ad esempio, penali in caso di inadempimenti e/o disservizi del trasportatore e verifica giornaliera delle performance degli operatori di trasporto.

Percentuale di spesa per fornitori di servizi[60]	u.m.	29/02/2024	%	28/02/2023	%
Locali (Italia)	mln. €	260,9	98%	263,1	99%
Variazione A/A		-1%	-	-	-
Esteri		4,5	2%	2,5	1%
Variazione A/A		43%	-	-	-
Totale		**265,4**	**100%**	**265,6**	**100%**
Variazione A/A		**-0,1%**	-	-	-

In continuità rispetto lo scorso anno, per Unieuro S.p.A., la spesa per l'approvvigionamento di servizi è pari a circa 265 milioni di Euro, di cui il 98% è proveniente da fornitori locali.



[60] *I dati fanno riferimento a Unieuro S.p.A.*

3.4. Comunità

Dopo il successo dei primi tre libri, è stato presentato il quarto volume "***#Cuoriconnessi. Cyberbullismo, bullismo e storie di vite online. La realtà delle parole***" e il primo "libro bianco" dell'Osservatorio "Schermi Futuri", che intende approfondire il rapporto tra i ragazzi e le nuove forme di socialità".

AL PRIME CENTER (Prevenzione Riabilitazione in Medicina) sono proseguiti gli incontri con le classi delle scuole superiori romagnole sui corretti stili di vita e i laboratori sui temi della prevenzione oncologica.

Presentato ufficialmente il "**Decalogo contro il cyberbullismo**" in un evento ad hoc realizzato in collaborazione con Polizia di Stato

L'impegno per la comunità e il territorio rappresenta un valore fondamentale per Unieuro. Attraverso una serie di iniziative e programmi, l'azienda si impegna a promuovere il benessere sociale e a contribuire al miglioramento delle condizioni di vita delle persone.

3.4.1. Il progetto #Cuoriconnessi

Unieuro è da sempre schierata in favore di un utilizzo responsabile della tecnologia, attenta alle abitudini dei ragazzi e ai fenomeni che accompagnano l'età evolutiva. Da anni ha scelto di informare e sensibilizzare centinaia di migliaia di studenti assieme a Polizia di Stato con il progetto #cuoriconnessi contro il cyberbullismo e per un uso consapevole dei *device* connessi alla rete.

Le attività di #cuoriconnessi sono rivolte alle scuole italiane secondarie di 1º e 2º grado e da sempre coinvolgono gli studenti con l'aiuto di insegnanti e genitori. #cuoriconnessi è oggi una vera e propria piattaforma in grado di veicolare contenuti informativi ed educativi di grande valore e di interagire in modo nuovo con i ragazzi, consentendo di conoscere più da vicino le loro storie e le loro esperienze.

La *partnership* con la Polizia di Stato è stata fin da subito l'ingrediente fondamentale per la credibilità e l'autorevolezza del progetto oltreché uno straordinario abilitatore di crescita.

La collaborazione con Luca Pagliari, giornalista e *storyteller* che da molti anni si occupa di tematiche giovanili, ha permesso di raccogliere in questi anni tantissime storie e percorsi di vita.

Il progetto si articola attraverso incontri sia *online* che *fisici*, un canale *YouTube* dedicato, il sito *web* informativo cuoriconnessi.it, una serie di docufilm con le storie vissute da alcuni adolescenti che hanno voluto condividere le loro esperienze, oltre ai libri e alle dispense stampati e distribuite sui punti vendita della catena Unieuro e in versione digitale sul sito cuoriconnessi.it e sui principali

ebook store. Tutti i contenuti di #cuoriconnessi sono disponibili in forma totalmente gratuita per studenti, adolescenti, genitori e insegnanti sul sito cuoriconnessi.it.

In questi anni il progetto ha raggiunto numeri di assoluto rilievo:

- oltre 900.000 studenti hanno seguito le dirette *streaming* #cuoriconnessi in occasione dei *Safer Internet Day*;
- oltre 345.000 studenti hanno partecipato agli incontri virtuali con le scuole;
- oltre 1.000.000 le copie dei libri della collana #cuoriconnessi a firma di Luca Pagliari distribuite in Italia, su tutti i punti vendita della catena e presso i centri operativi per la sicurezza cibernetica dei Polizia Postale. I testi sono oggi materiale didattico utilizzato in centinaia di scuole;
- oltre 290.000 le copie dei libri scaricate in formato digitale dal sito e dai principali *ebook store*;
- 200.000 le copie distribuite delle prime due dispense a fumetti con le storie di #cuoriconnessi, dedicate alle scuole secondarie di primo grado, come supporto degli esercizi delle vacanze estive;
- oltre 3.000.000 visualizzazioni sul canale *YouTube* di #cuoriconnessi, dove si possono trovare approfondimenti settimanali sul cyberbullismo, sui rischi e sulle opportunità dell'universo online.

#CUORICONNESSI

"#cuoriconnessi procede da otto anni e in questo lungo periodo si è evoluto, ha allargato il proprio raggio di azione, è cresciuto nei numeri e nelle iniziative, sempre però restando fedele a un solo modello comunicativo: portare storie e testimonianze diverse tra loro e distanti per dinamiche, culture e territori, ma unite da un unico comune denominatore: il rapporto dei ragazzi con la tecnologia e la rete. Storie che coinvolgono e che favoriscono importanti riflessioni, attraverso un dibattito aperto e sincero sui pericoli e sulle opportunità offerte dall'universo online."

Grazie alla fondamentale collaborazione con Polizia di Stato, di cui siamo profondamente orgogliosi, riusciamo ad affrontare queste tematiche con la comune volontà di creare maggiore consapevolezza nei confronti del web e dei dispositivi connessi, sempre più parte integrante e irrinunciabile delle nostre vite."

Giancarlo Nicosanti Monterastelli, Amministratore Delegato di Unieuro

PROGETTO DI RICERCA: "SCHERMI FUTURI"

A #cuoriconnessi si è affiancato l'Osservatorio "Schermi Futuri", il primo progetto di analisi che vuole supportare, anche tramite la ricerca scientifica, la comprensione di tutti quei fenomeni legati all'innovazione fornendo una fotografia reale di quelli che spesso, in maniera silenziosa, impattano sulle persone nella loro avventura alla scoperta dell'infinito potenziale che la tecnologia porta con sé.

Il primo capitolo di questo percorso è dedicato alla Generazione Z – i cosiddetti *zedder*, ovvero adolescenti e giovani fino ai 24 anni – con tre obiettivi principali: esplorare i comportamenti dei giovani sui *social media*, cogliere le loro sensazioni sia all'interno degli ecosistemi social sia come possibili effetti che questi possono provocare sulle loro sfere emotive personali, scoprire l'eventuale correlazione tra la percezione che i ragazzi hanno di se stessi nella vita quotidiana e il loro modo di usare le piattaforme online.

Direttore scientifico di eccezione del progetto "Schermi Futuri" è il Dott. Paolo Crepet, che ha determinato l'area di ricerca, definito – con il *partner* tecnico Ipsos – le caratteristiche metodologiche e demografiche dell'indagine e creato un questionario approfondito specifico per intercettare le diverse sfumature del "sentire" che il rapporto con i social genera nei nostri ragazzi. La ricerca è stata condotta su un campione di circa 1.200 ragazzi di età compresa tra i 14 e i 19 anni attivi sui principali social media (Facebook, Instagram, YouTube, TikTok, Twitch e Twitter), attraverso sondaggi via *web* e interviste *face-to-face online*, con domande di profilazione e sui comportamenti *online*, sulle emozioni provocate dai *social* e su come ci si auto-percepisce sulle diverse piattaforme.

Dall'analisi condotta sui comportamenti e sulle auto-percezioni che gli *zedder* hanno di sé sulle piattaforme sono state identificate otto comunità, con denominazioni evocative di altrettanti stati d'animo o sensazioni.

La ricerca Schermi Futuri è significativa proprio perché coglie una nuova maturità e consapevolezza da parte dei giovani che non considerano i *social media* un bene o un male a priori, ma un mezzo la cui funzione è neutra e adattabile agli utilizzi concreti di ciascun individuo. Il *white paper* con i risultati della ricerca è stato presentato a Milano lo scorso giugno 2023 al Museo della Scienza e della Tecnologia di Milano e conta ad oggi oltre 9.000 *download* dal sito schermifuturi.com. La pubblicazione è disponibile in forma gratuita in modalità data free. Schermi Futuri sarà protagonista di incontri di approfondimento dedicati, da webinar a partecipazione a eventi nel corso del 2024.

DOCUFILM "NON NE VALE LA PENA"

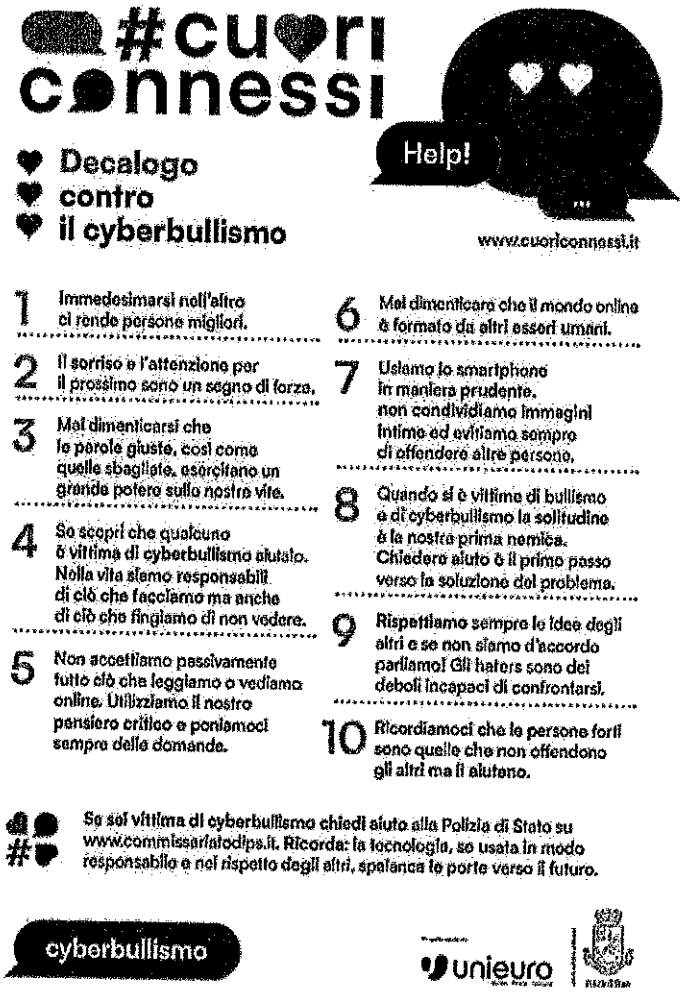
Nel corso del 2023 è stato realizzato, in collaborazione con la Procura di Reggio Calabria e Polizia di Stato un docufilm dal titolo "Non ne vale la pena" sul percorso di recupero di ragazzi che hanno commesso *reati online* e sottoposti alla misura di messa alla prova accompagnati dai servizi sociali, dalla stessa Procura e da Polizia. Il docufilm verrà presentato nel corso del 2024.

DECALOGO #CUORICONNESSI

Unieuro e Polizia di Stato hanno presentato martedì 9 gennaio 2023, all'Istituto Virgilio di Roma, il "decalogo contro il cyberbullismo" di #cuoriconnessi. Oltre 19 mila i ragazzi si sono collegati in *streaming* da tutta Italia. Il documento è il risultato di un lavoro svolto dagli studenti che hanno raccolto l'invito contenuto nella "Storia di Madì", prima dispensa estiva a fumetti in cui la protagonista è una ragazza vittima di *bodyshaming*, un fenomeno sempre più diffuso online. La narrazione è servita come spunto di riflessione per estrapolare dieci consigli utili per contrastare il *cyberbullismo*. L'obiettivo è quello di promuovere il rispetto reciproco e la lotta a tutte le forme di discriminazione, sempre più radicate all'interno degli ecosistemi digitali. Da questi contributi è nato il decalogo, creato dai ragazzi e pensato per i ragazzi.

"La grande partecipazione delle scuole e degli studenti alla realizzazione del decalogo conferma il valore del progetto #cuoriconnessi e dà ulteriore slancio al nostro impegno quotidiano, che ha l'intento di sensibilizzare e informare i giovani, gli insegnanti e i genitori su un utilizzo più consapevole e corretto della tecnologia. Dopo otto anni di collaborazione con Polizia di Stato siamo in grado di mantenere sempre alta l'attenzione su queste tematiche di straordinaria attualità per la nostra società"

Marco Titi, Direttore Marketing di Unieuro



3.4.2. Gestione e supporto alla 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 2023/24, Unieuro S.p.A., infatti, ha sostenuto la squadra di *basket* maschile (sia la prima squadra che le squadre giovanili), impegnata nel campionato nazionale di serie A2 in qualità di sponsor principale. Unieuro, inoltre, ha sponsorizzato il palazzetto dello sport della città di Forlì, denominato "Unieuro Arena".

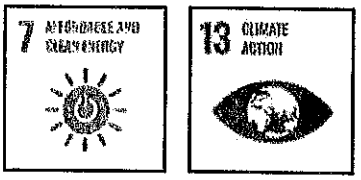
Investimenti per la comunità (u.m. €)

	u.m.	29/02/2024	28/02/2023	28/02/2022
Sponsorizzazione	€	320.000	338.000	329.490
Variazione a/a	%	-6%	3%	-

Nell'esercizio 2023/24 è proseguito, inoltre, il supporto al progetto *Prime Center* (Prevenzione Riabilitazione Integrazione in Medicina), un centro multifunzionale dell'Istituto Oncologico Romagnolo dedicato alla prevenzione, alla riabilitazione e alla medicina integrativa. Il centro nasce dalla riqualificazione di un edificio in disuso situato a Cesena e ha come obiettivo quello di offrire a coloro che sono sottoposti a terapie oncologiche, un supporto per tollerarle meglio, alle persone guarite percorsi multidisciplinari di mantenimento con *standard* qualitativi elevati e alle persone sane la possibilità di conoscere e adottare i corretti comportamenti di prevenzione. Tra le attività del *Prime Center*, oltre all'educazione a una corretta alimentazione, ai percorsi di medicina integrativa e riabilitativa, anche un programma dedicato ai ragazzi finalizzato alla prevenzione e alla formazione sui corretti stili di vita. Nel 2023/24 si sono svolti 11 incontri con le classi delle scuole superiori romagnole con la partecipazione di 500 studenti insieme ai loro insegnanti.

In occasione della tragica alluvione del maggio del 2023, Unieuro ha voluto esprimere la vicinanza e offrire un aiuto concreto alla popolazione del proprio territorio donando al Comune di Forlì alcuni *device* di emergenza come *powerbank* e torce e consentendo ai consumatori locali di acquistare, presso tutti i punti vendita delle zone colpite, elettrodomestici e altri prodotti irrimediabilmente danneggiati dall'alluvione a condizioni commerciali straordinarie e, al contempo, dando la possibilità ai dipendenti di avvalersi dell'anticipo della quattordicesima mensilità e di anticipare la riscossione del TFR.

4. PERFORMANCE AMBIENTALI



La quasi totalità dei rifiuti non pericolosi è avviata a **operazioni di recupero, riciclo o riutilizzo**

Introdotti circa **300 nuovi contenitori** (Raee Station) per la raccolta dei RAEE di piccole dimensioni

Unieuro e **Tozzi Green** siglano un accordo triennale per la copertura del prezzo dell'energia elettrica. Almeno 36GWh annui

Alla luce delle caratteristiche del proprio *business* i principali impatti ambientali individuati da Unieuro sono rappresentati dal consumo di energia, dalla generazione delle emissioni, dalla gestione dei rifiuti e dallo smaltimento degli elettrodomestici ritirati e delle componenti telefoniche non più utilizzabili. Come descritto all'interno del Codice Etico, Unieuro si impegna a limitare i potenziali impatti negativi sul territorio circostante: si condanna, infatti, qualunque tipo di azione o comportamento potenzialmente lesivo per l'ambiente in cui opera. La Società riserva la propria attenzione alla protezione dell'ambiente e all'uso sostenibile delle risorse naturali, conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente in materia ambientale. In tale ottica, diverse sono le iniziative in essere in ambito di economia circolare: dal corretto smaltimento dei RAEE (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche), al riutilizzo dei *pallet* in plastica riciclata, dall'uso di riempitivi in materiale riciclato nelle consegne dell'*home delivery*, alle campagne di *trade-in* (che favoriscono il corretto smaltimento dei prodotti ritirati o il loro potenziale successivo riuso o ricondizionamento), dalla riduzione della plastica nel confezionamento di alcuni prodotti della marca privata, alle riparazioni dei *device* da parte della neo acquisita Covercare o di centri di assistenza tecnica per i prodotti più voluminosi, allungando così la vita utile di questi prodotti. Le modalità di gestione degli eventuali rischi ambientali vengono descritte nel dettaglio nei paragrafi successivi.

4.1. Gestione dei rifiuti

Unieuro si impegna attivamente nel rispetto degli obblighi di legge riguardanti la gestione ordinaria dei rifiuti nel contesto delle proprie attività. In particolare, in qualità di distributore di apparecchiature elettriche ed elettroniche, l'azienda si conforma ai requisiti normativi stabiliti dai decreti legislativi 121/2016 e 49/2014 e D.M. 65 del 08.03.2010, che disciplinano la gestione dei RAEE. Questi obblighi vanno dalla raccolta al ritiro e al trasporto dei RAEE da parte dei distributori. Unieuro adotta procedure e pratiche mirate a promuovere un approccio responsabile e sostenibile nella gestione dei RAEE, al fine di evitare sanzioni amministrative e penali derivanti da eventuali violazioni normative.

Le modalità di ritiro variano a seconda della "dimensione" del RAEE: se questi sono di piccole dimensioni[61] possono essere consegnati gratuitamente dal cliente presso qualsiasi punto vendita Unieuro senza l'obbligo di acquisto di un nuovo apparecchio equivalente (cosiddetto "*uno contro zero*). Per i RAEE di grandi dimensioni, invece, il cliente può consegnare l'apparecchio usato solo a fronte dell'acquisto di un nuovo prodotto con stesse modalità d'uso (cosiddetto "*uno contro uno*").

Per garantire l'applicazione e il conseguente rispetto dei diversi dettami normativi, Unieuro si avvale di uno specifico manuale operativo che definisce ruoli e responsabilità per la corretta gestione dello smaltimento dei RAEE: in specifiche aree all'interno dei punti vendita della Società, vengono attrezzate apposite aree per il deposito preliminare alla raccolta dei RAEE, suddividendoli tra pericolosi e non pericolosi. Tramite l'utilizzo di un *software* gestionale "Uniconsegna", Unieuro garantisce la tracciabilità delle operazioni, inviando 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. Prima di raggiungere tali limiti, i rifiuti vengono consegnati al trasportatore per essere poi avviati al recupero.

La funzione Logistica è responsabile del processo di gestione della filiera RAEE, tramite il presidio locale da parte di operatori alle dipendenze dell'azienda per il monitoraggio costante delle procedure. Gli addetti della logistica effettuano attività di *audit* sugli *store* per verificare l'applicazione del Manuale operativo – procedure RAEE nonché la corretta archiviazione della documentazione. Al fine di facilitare la gestione, Unieuro si avvale del portale "Uniconsegna" tramite il quale è possibile consultare manuali e altre informative necessarie.

Monclick affida la raccolta e il ritiro dei RAEE presso società esterne specializzate, che forniscono schede di presa in carico delle apparecchiature da smaltire. Una volta depositati e raggiunti i limiti i RAEE vengono consegnati al trasportatore per successivo smaltimento.

La società Covercare ha predisposto la *policy* per il recupero e riciclo dei rifiuti prodotti. Inoltre, nel corso del 2023, ha avviato una *partnership* con un fornitore terzo per la gestione dei rifiuti focalizzando l'attenzione sul riuso e sul riciclo con l'obiettivo di minimizzare la quota inviata a smaltimento. Con riferimento alla gestione e allo smaltimento dei rifiuti RAEE la società opera secondo la normativa vigente.

Oltre ai RAEE, il Gruppo produce rifiuti urbani derivanti dalle normali attività di ufficio e dalla gestione operativa dei punti vendita che consistono principalmente in imballaggi misti, carta e cartone, *toner* e cartucce oltre a legno (bancali per il trasporto). Unieuro dispone di una politica aziendale riguardante la gestione dei rifiuti, così come indicato anche nel Codice Etico, volta ad assicurare il miglioramento continuo del servizio fornito ai punti vendita, valutando e testando nuovi fornitori per confrontare i rispettivi livelli di servizio e di necessità e verificando che questi dispongano delle autorizzazioni, iscrizioni o comunicazioni necessarie all'esercizio delle attività. Oltre a ciò, presidiare efficacemente il processo di gestione dei rifiuti permette di evitare il rischio di perdite nella catena di trasporto (dal produttore al *provider* fino alla piattaforma che ne effettua il corretto smaltimento).

Inoltre, nei locali interni della Società sono state affisse le regole per la corretta differenziazione dei rifiuti solidi urbani (RSU): carta, plastica, alluminio, frazione umida e indifferenziato. In particolare, al fine di favorire la circolarità e ridurre lo spazio occupato, sono stati implementati *container* con

[61] *Per RAEE di piccole dimensioni si intendono quelli con dimensione del lato più lungo inferiori a 25 cm.*

compattatori e presse per rifiuti di carta e cartone. Ogni tipologia di rifiuto è comunque raccolta secondo le vigenti norme di legge attraverso società specializzate e autorizzate a tale scopo: i rifiuti vengono gestiti da un soggetto terzo laddove un servizio pubblico non sia presente oppure il relativo costo sia troppo elevato o, ancora, le condizioni operative non siano compatibili con le normali attività dei punti vendita. Nel caso di soggetto terzo, la verifica della corretta conclusione del ciclo di raccolta e smaltimento viene assicurata dalla raccolta (anche via *web*) alla quarta copia dei formulari di raccolta dei rifiuti. Relativamente ai rifiuti pericolosi, rappresentati dai filtri dell'impianto di climatizzazione, è stato avviato un servizio di raccolta dedicato con tracciamento delle quantità su apposito registro.

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 segnalati dai dipendenti di Unieuro.

Nel corso dell'esercizio 2023/24 il Gruppo ha generato 20.601 tonnellate di rifiuti, suddivisi in rifiuti pericolosi (87%) e non pericolosi (13%), registrando una riduzione complessiva del 19% rispetto al precedente anno di rendicontazione. La maggior parte dei rifiuti generati è riconducibile a Unieuro (99%), mentre la percentuale delle società Covercare e Monclick si avvicinano allo 0%. La quasi totalità dei rifiuti pericolosi afferisce alla categoria dei RAEE pari a 17.979 tonnellate, dato che mostra una riduzione pari al 19,6% rispetto all'esercizio 2022/23, principalmente a seguito di un decremento dei volumi di acquisto sul canale *online*.

Peso totale dei rifiuti, suddivisi per tipologia[62]

Rifiuti prodotti	u.m.	29/02/2024	28/02/2023	28/02/2022
Totale rifiuti non pericolosi	*ton*	2.615	2.985	3.403
Variazione A/A		-12%	-12%	-
Totale rifiuti pericolosi		17.986	23.054	21.042
Variazione A/A		-19%	4%	48%
Di cui RAEE		*17.979*	*22.360*	*21.038*
Totale rifiuti prodotti		**20.601**	**26.039**	**24.446**
Variazione A/A		*-19%*	*6,5%*	*47,7%*

Dall'analisi svolta da Erion[63] sui dati dell'esercizio 2023/24 relativi ai RAEE raccolti da Unieuro dai propri clienti che si sono avvalsi del servizio "*uno contro uno*", è stato stimato[64] che grazie ai [illegible] benefici ambientali associati al trattamento dei rifiuti RAEE Unieuro ha evitato la produzione di [illegible]

[62] *Si segnala che si è deciso di ricalcolare il dato sui rifiuti integrando i RAEE poiché questi afferiscono alla categoria rifiuti pericolosi.*

[63] *Erion è il più importante sistema italiano di Responsabilità Estesa del Produttore per la gestione dei rifiuti associati ai prodotti elettronici e per i rifiuti di prodotti del tabacco.*

[64] *Considerando che Erion WEEE è leader in Italia nel settore dei RAEE Domestici per tonnellate gestite nel 2023, con una quota di responsabilità pari a circa il 67% e considerando che tutti i ritiri siano stati eseguiti nell'ambito del sistema accreditato al Centro di Coordinamento RAEE (CdCRAEE), nonostante non siano stati tutti eseguiti da Erion WEEE, è possibile assumere che i benefici ambientali complessivi siano equiparabili a quelli definiti da Erion stessa.*

109.513 tonnellate di $CO2_{eq}$, risparmiato 18.416.032 kWh di energia e nel complesso avviato a riciclo 15.891 tonnellate di materiale rispetto alle 17.979 tonnellate raccolte.

Benefici ambientali dei RAEE raccolti con il servizio *"uno contro uno"*		
Emissioni evitate	tCO_{2eq}	109.513
Energia risparmiata	kWh	18.416.032
Materie riciclate[65]	ton	15.891
di cui Ferro	ton	10.726
di cui Plastica	ton	1.606
di cui Alluminio	ton	377
di cui Rame	ton	375

La quantità di rifiuti destinati a smaltimento è pari a 17.983 tonnellate, suddivisa per conferimento in discarica, incenerimento con recupero energia, incenerimento per termodistruzione e altra tipologia di smaltimento. A differenza dei precedenti esercizi, circa 3,5 tonnellate di rifiuti pericolosi afferenti a vernici, catrame di carbone e materiali isolanti sono state avviate a smaltimento tramite conferimento in discarica, come conseguenza di accumuli pregressi in alcuni punti vendita. Tutte le operazioni di smaltimento vengono commissionate a terze parti in modo da affidare le procedure a fornitori certificati.

Peso totale dei rifiuti, suddivisi per tipologia e per metodo di trattamento

Rifiuti destinati a smaltimento	u.m.	29/02/2024	28/02/2023	29/02/2022
Rifiuti non pericolosi				
Conferimento in discarica		-	-	-
Altre operazioni di smaltimento		-	1	5
Rifiuti pericolosi				
Conferimento in discarica	ton	3,5	-	-
Incenerimento (con recupero di energia)		0,7	1	1
Incenerimento (termodistruzione)		0,1	-	-
Altra tipologia di smaltimento		17.979	22.360	21.038
Totale[66]		**17.983**	**23.054**	**21.044**
Variazione A/A	%	*-22%*	*10%*	*21%*

La quantità di rifiuti prodotti non destinati a smaltimento, pari a 2.617 tonnellate, segna una diminuzione del 11,8% rispetto al precedente anno. La quasi totalità dei rifiuti prodotti è destinata a

[65] *Gli altri materiali riciclati si riferiscono alle 17.979 tonnellate e ne rappresentano le voci più rilevanti.*

[66] *Il dato è stato ricalcolato includendo i rifiuti RAEE all'interno della categoria "rifiuti pericolosi".*

operazioni di recupero, riciclo o riutilizzo e afferisce alla categoria dei rifiuti non pericolosi, in particolare il 65% dei rifiuti viene recuperato, mentre il restante 35% è soggetto a riciclo e riutilizzo. Similarmente, anche i rifiuti pericolosi sono per di più destinati a essere riciclati. La contrazione registrata nel corso dell'esercizio è principalmente imputabile a una diversa gestione dei *toner* delle stampanti interne a seguito di un accordo di smaltimento con il fornitore dei nuovi *toner*. Tutte le operazioni di trattamento dei rifiuti avvengono presso un sito esterno.

Rifiuti non destinati a smaltimento	u.m.	29/02/2024	28/02/2023	29/02/2022
Rifiuti non pericolosi				
Riutilizzo	ton	1	-	-
Riciclo		894	644	438
Altre operazioni di smaltimento		1.719	2.340	2.956
Rifiuti pericolosi				
Riciclo	ton	-	-	-
Preparazione per il riutilizzo		3	-	-
Altra tipologia di smaltimento		-	1	4
Totale		**2.617**	**2.985**	**3.402**
Variazione A/A	%	*-12%*	*-12%*	*21%*

4.2. Consumi energetici ed emissioni

Unieuro riconosce il ruolo cruciale che svolge nel mitigare i propri impatti sul cambiamento climatico. Consapevole dell'urgenza e dell'importanza di affrontare questa sfida globale, il gruppo si impegna attivamente ad adottare misure concrete per ridurre la propria impronta ambientale e contribuire agli sforzi volti a contrastare il cambiamento climatico. In questo contesto, Unieuro sta proseguendo nello sviluppo del progetto denominato "*Green*" (entrato nella fase 3), teso a limitare l'impatto climatico del Gruppo grazie al miglioramento delle proprie prestazioni energetiche e l'approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili. In maggior dettaglio, questo progetto prevede l'attuazione di una serie di iniziative di efficientamento energetico dei punti vendita volte a ridurre le emissioni di CO2 sia dirette (*Scope* 1) che indirette (*Scope* 2), in aggiunta all'autoproduzione di energia da impianti fotovoltaici nella sede di Muratella da 400 kW, operativo dal 2023, al quale si aggiunge un ulteriore impianto in fase di installazione da 3 MW previsto nel nuovo magazzino di Colleferro. Queste attività, assieme all'acquisto delle Garanzie di Origine permettono di abbattere le emissioni di Scopo 2 residue. Per quanto riguarda la riduzione dei consumi di energia, Unieuro si è impegnata a innovare i propri modelli di consumo energetico, con l'obiettivo di sostituire i sistemi meno efficienti in occasione delle operazioni di manutenzione e di ottenere risparmi economici attraverso una gestione intelligente dei carichi energetici. Questo obiettivo viene perseguito mediante una serie di interventi di efficientamento energetico, fra cui l'installazione di sistemi di *Building Management System* (BMS) presso i punti vendita. In particolare, l'adozione di sistemi di *building automation* consente una gestione integrata e intelligente di tutti gli impianti di un edificio (illuminazione, riscaldamento e condizionamento dell'aria, forza motrice) e permette di ottenere una riduzione dei consumi energetici stimabile tra il 20% e il 30%.

Un secondo tipo di intervento ha per oggetto la sostituzione degli impianti di illuminazione con apparecchi a LED tramite attività di *relamping*, con risparmi energetici che potrebbero arrivare anche al 50%. Altri interventi prevedono invece la sostituzione degli impianti di climatizzazione con macchine ad alta efficienza. Nell'esercizio 2023/24, le emissioni dirette di *Scope* 1 sui negozi oggetto di interventi di efficientamento, hanno registrato una riduzione del 39% rispetto all'anno precedente.

IL PROGETTO *GREEN*

Il progetto *Green*, avviato nel corso del 2021, ha l'obiettivo ridurre il consumo di energia elettrica, ricercando la massima efficienza sia dal punto di vista dei consumi che dal punto di vista delle emissioni di CO_2.

Il progetto Green poggia su 2 pilastri:

- Efficientamento energetico dei punti vendita;
- Acquisti di energia da fonti rinnovabili (energia *green*).

Il primo pilastro ha per oggetto l'efficientamento energetico dei punti vendita, privilegiando quelli a maggior consumo energetico.

Gli interventi previsti si possono suddividere in 4 tipologie:

- installazione di nuovi corpi illuminanti a LED ad alta efficienza, in sostituzione di quelli esistenti;
- installazione di un sistema di BMS (*Building Management System*), i quali sfruttano l'intelligenza artificiale e il *machine learning* per gestire al meglio le apparecchiature e gli impianti al servizio dei punti vendita, gestendo i *set point* di funzionamento del sistema di illuminazione e di climatizzazione, sia le temperature negli ambienti;
- sostituzione dei sistemi di climatizzazione con macchine ad alta efficienza;
- installazione di pannelli fotovoltaici sui tetti di alcuni punti vendita.

Durante il 2021/23 sono stati realizzati i primi 3 tipi di interventi sopraelencati in 90 punti vendita, mentre nel 2023/24 il progetto ha coinvolto altri 19 negozi, raggiungendo così un totale di 109 store. Il progetto *Green* sta agendo da acceleratore nel processo di ottimizzazione energetica della rete commerciale. In particolare, considerando anche gli interventi realizzati prima del suo avvio, sono complessivamente circa 144 i punti vendita dotati di sistemi di BMS e 180 quelli dotati di illuminazione LED.

Al termine dei 4 anni previsti per lo sviluppo del progetto, l'obiettivo è di raggiungere un risparmio in termini di riduzione de consumi di quasi 8 GWh rispetto al 2021 a parità di perimetro di negozi.

In merito all'acquisto di energia elettrica, la Società ha confermato gli acquisti di energia elettrica con certificazione di origine "*green*" da parte del produttore. Nel corso dell'anno fiscale 2023/24, tale approvvigionamento è stato pari al 100% del totale, in linea con il dato dell'esercizio precedente.

UNIEURO E TOZZI GREEN SIGLANO UN ACCORDO TRIENNALE PER LA COPERTURA DEL PREZZO DELL'ENERGIA ELETTRICA

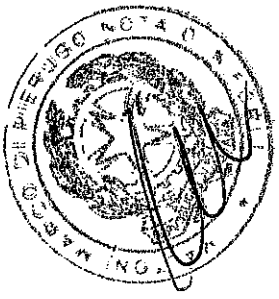
Nell'ottobre del 2023 Unieuro ha sottoscritto con Tozzi Green, uno dei principali gruppi italiani nel settore delle energie rinnovabili, un CFD (*Contract For Differences*) sul prezzo dell'energia della durata di tre anni, a decorrere dal 1° ottobre 2023, su un quantitativo sottostante di almeno 36 GWh su base annua. In base all'intesa, Unieuro ha fissato il prezzo dell'energia su circa il 60% del suo fabbisogno energetico annuale, in un periodo di alta volatilità delle tariffe e di persistenti tensioni geopolitiche globali.

Un ulteriore progetto che mira a portare un contributo positivo rispetto alla mitigazione del cambiamento climatico è relativo all'installazione di colonnine per la ricarica di veicoli elettrici presso i punti vendita diretti. Alle 10 già in funzione se ne aggiungono 5 che, seppur installate, non sono ancora attive[67] mentre altre 6 sono in fase di lavorazione. Altre 5 colonnine, che possono caricare fino a 10 auto contemporaneamente, sono presenti nel magazzino centrale di Piacenza, a disposizione dei dipendenti e dei fornitori.

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

Infine, Covercare con l'obiettivo di ridurre la dispersione di calore e del raffrescamento e minimizzare i propri consumi di climatizzazione invernale ed estiva, ha completato la sostituzione degli infissi nella sede principale in Corso Italia a Legnano. La società è attenta ai propri consumi e alle proprie emissioni grazie a una puntuale attività di monitoraggio testimoniata dall'ottenimento, nel mese di novembre del 2023, della certificazione ISO 14064 per la *Carbon Footprint* di organizzazione. Inoltre, la società provvede regolarmente a erogare una specifica formazione ai dipendenti, così da minimizzare i propri consumi energetici.

Il consumo complessivo di energia elettrica registrato durante l'anno di rendicontazione è pari a 228.124 GJ è diminuito di circa il 6% rispetto all'esercizio precedente. Di questi il 99,9%[68] proviene da energia elettrica certificata.



[67] *Le colonnine non sono attive perché Unieuro S.p.A. è in attesa di autorizzazione dal gestore.*

[68] *Si segnala che Unieuro S.p.A. acquista il 100% di energia elettrica con certificazione d'Origine. In aggiunta il restante 0,1% fa riferimento alla quota di energia elettrica non certificata acquistata da Covercare.*

Consumi indiretti di energia[69]

Energia elettrica acquistata	u.m.	29/02/2024	28/02/2023
Energia elettrica	*kWh*	63.367.748	67.118.985
	GJ	228.124	241.628
di cui da fonti rinnovabili	*kWh*	63.344.752	66.304.198
	GJ	228.041	238.695
di cui da fonti non rinnovabili	*kWh*	22.996	814.787
	GJ	83	2.933
Variazione A/A	%	*-5,6%*	*-2%*

Il consumo dei combustibili registrati durante l'anno è pari a 20.418 GJ, dato in aumento del 30% rispetto al precedente esercizio di rendicontazione, causato dall'ampliamento di perimetro e dall'aumento delle attività aziendali. Una quota dei consumi deriva dall'utilizzo di gas naturale (pari al 31% del totale), dall'uso del gasolio per il riscaldamento e leasing (pari al 53,8% del totale) e dall'utilizzo di benzina per leasing (pari al 15% del totale).

Consumo diretto di combustibile per il funzionamento degli uffici e dei punti vendita[70]

Combustibile da fonti non-rinnovabili	u.m.	29/02/2024	28/02/2023
Gas Naturale	*Smc*	174.130	126.168
	GJ	6.301,8	4.527
Diesel (per riscaldamento)	*Litri*	149.555	138.516
	GJ	5.341,5	4.995
Diesel (per veicoli di proprietà dell'azienda o in leasing/noleggio a lungo termine)	*Litri*	158.750	-
	GJ	5.649,4	-
Benzina (per veicoli di proprietà dell'azienda o in leasing/noleggio a lungo termine)	*Litri*	96.834,4	-
	GJ	3.125,2	-
Totale combustile da fonti non-rinnovabili	*GJ*	**20.418**	**9.523**
Variazione A/A	%	*30%*	*-31%*

Le performance energetiche del Gruppo possono essere rappresentate da alcuni indicatori che ne indicano l'evoluzione e danno un quadro di quali siano le strategie aziendali di risparmio energetico o di riduzione delle emissioni. Rapportando i consumi energetici o le emissioni con l'ammontare dei

[69] *I consumi indiretti di energia elettrica sono stati utilizzati per calcolare le emissioni GHG dell'organizzazione; poiché Unieuro non detiene un controllo operativo (così come definito dal GHG Protocol) su Monclick, i consumi di quest'ultima saranno rendicontati nelle emissioni di tipo Scope 3.*

[70] *I dati di gas naturale e diesel per il riscaldamento sono stati desunti dalle bollette inviate dal fornitore, mentre i dati relativi al consumo della flotta veicolare (diesel e benzina) afferenti unicamente a Unieuro S.p.A. sono stati stimati a partire dalla spesa sostenuta nel FY 2023/24 moltiplicata per il costo unitario medio in litri fornito dal Ministero dello Sviluppo Economico, diversamente da Covercare S.p.A. il cui dato è disponibile in litri.*

ricavi netti è possibile ottenere indici di intensità di consumo e di emissioni che permettono, attraverso un monitoraggio continuo, di intercettare eventuali miglioramenti (o peggioramenti) generati dagli interventi di efficienza e dalla gestione energetica aziendale.

In combinazione con la rendicontazione dei consumi energetici complessivi dell'organizzazione, il rapporto sull'intensità energetica si rivela fondamentale per contestualizzare l'efficienza operativa del Gruppo Unieuro. Esso contribuisce a delineare e a integrare la strategia aziendale volta al risparmio energetico.

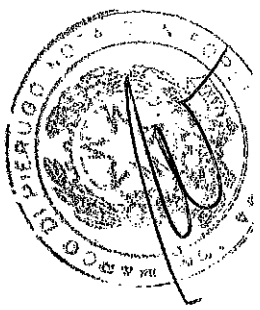
Intensità energetica[71]

	29/02/2024	28/02/2023
Consumi totali dell'organizzazione (GJ)	248.542	251.151
Ricavi (mln. €)	2.671,6	2.884,3
Intensità energetica	**0,093**	**0,087**
Variazione A/A	*7%*	-

Durante il periodo oggetto di rendicontazione, Unieuro ha condotto un'analisi dettagliata della propria impronta carbonica (*carbon footprint*) di Gruppo aggiungendo alla misurazione dello *Scope* 1 e 2 quella dello *Scope* 3 (limitatamente ai dati dell'esercizio precedente ovvero del FY 2022/23). Nel corso dell'esercizio corrente l'azienda procederà ad un affinamento della misurazione delle emissioni di *Scope 3* e alla definizione di un piano volto a identificare ulteriori azioni di riduzione della propria impronta carbonica.

La metodologia adottata per il calcolo della *carbon footprint* è in linea con i dettami del GHG *Protocol*. Il perimetro di calcolo delle emissioni di *Scope* 1, 2 e 3 è stato definito, secondo l'approccio del controllo operativo, includendo le seguenti strutture dirette di Unieuro:

- Sede centrale Unieuro;
- Punti vendita diretti;
- Piattaforma logistica (hub di Piacenza e Carini, PA);
- Monclick;
- Covercare.



[71] *L'intensità energetica è calcolata quale rapporto tra consumi energetici (in GJ) (Consumi indiretti di energia e il consumo diretto di combustibile per il funzionamento degli uffici e dei punti vendita) e ricavi (in €) come definito nella nota 5.18 della Relazione Finanziaria Annuale 2023/24;*

Il perimetro operativo include le seguenti sorgenti emissive:

***Scope* 1:**

- Combustione stazionaria (combustione gas naturale e gasolio)[72]

  Nel calcolo delle emissioni dovute all'energia termica prende in considerazione i consumi di gas naturale e gasolio utilizzato per il riscaldamento presso le strutture dirette di Unieuro.

- Combustione non stazionaria della flotta veicolare[73]

  In riferimento a Unieuro S.p.A. le emissioni relative alla flotta di proprietà e ai veicoli in *leasing* con contratti a lungo termine sono state calcolate a partire dalla spesa sostenuta per l'alimentazione della flotta, che è stata convertita in "litri" considerando il costo medio mensile del gasolio e della benzina nel periodo di acquisto del carburante, estratti dal sito del Ministero dello Sviluppo Economico (MISE). Sono stati quindi aggiunti i consumi in litri di Covercare S.p.A. per il calcolo delle emissioni di CO_2e ottenute mediante i fattori "ISPRA" del parco veicolare italiano, funzione del potere calorifico inferiore e della densità media dei carburanti considerati.

- Emissioni fuggitive (perdite di gas climalteranti)[74]

  Sono state calcolate considerando i rabbocchi di F-GAS effettuati nelle strutture dirette di Unieuro, corrispondenti alle emissioni fuggitive di gas climalteranti. I fluidi climalteranti sono stati convertiti in emissioni mediante i valori di GWP (100-*year* scenario) forniti dal *Fifth Assessment Report* di IPCC.

***Scope* 2:**

- Energia elettrica importata (approccio *Location-based* e *Market-based*)[75]

Nell'approccio Location-based si sono calcolate le emissioni associate all'approvvigionamento di energia elettrica da rete calcolate moltiplicando il consumo energetico del Gruppo Unieuro per il fattore emissivo della rete nazionale italiana. Nell'approccio *Market-based* si sono calcolate le emissioni associate all'approvvigionamento di energia elettrica da rete moltiplicate per il fattore emissivo relativo, in particolare si utilizza per il FY 2022/23 la fonte "AIB" (Residual *Mix*). Mentre nel FY 2023/24, poiché la fornitura è stata effettuata completamente mediante GO (Garanzie di Origine), il fattore emissivo è pari a zero, in accordo con la *Scope* 2 *Guidance* del GHG *Protocol*.

Il calcolo dello *Scope* 1 mostra un aumento rispetto all'esercizio precedente delle emissioni da combustione diretta pari al 44% attribuibile a una crescita dei consumi registrati in tutte le categorie. Le emissioni di energia elettrica sono pari a 15.331 tCO2e (calcolate secondo l'approccio *Location-based*), sono risultate in diminuzione del 10% (pari a 17.104 tCO2e), anche grazie agli interventi di efficientamento energetici effettuati. In aggiunta, grazie all'utilizzo di energia elettrica derivante al 100% da fonte rinnovabile (certificata con garanzie di origine) le emissioni di Unieuro

[72] *Fonte: Fattori di emissione: DEFRA 2023*

[73] *Fonte: Fattori di emissione: ISPRA 2020 e MISE*

[74] *Fonte: Fattori di emissione: IPCC AR5*

[75] *Fonte: Fattore di emissione Location based: Ecoinvent 3.9.1.(FY23 e FY24) Fonte Fattore di emissione Market based: AIB-Residual Mix 2022 (ultimo aggiornamento disponibile)*

calcolate con il metodo *Market-based* risultano pari a 0 (zero), mentre lo *Scope* 2 *(Market-based)* per Covercare è pari a 11 tCO_2e, poiché la società acquista energia elettrica senza garanzia di origine. Gli acquisti certificati afferenti a Unieuro S.p.A. nell'esercizio 2023/24 hanno coperto l'intero fabbisogno e verranno mantenuti anche negli esercizi futuri.

Emissioni dirette e indirette (*Scope* 1 e 2)[76]

	u.m.	29/02/2024	28/02/2023
Scope 1	*tCO2e*	**2.443**	**1.689**
Variazione A/A		45%	-36%
Scope 2 Location-based		15.331	17.104
Variazione A/A		-10%	-3%
Scope 2 Market-based		11	0
Scope 1 + 2 Location-based		**17.774**	**18.793**
Variazione A/A		*-5%*	*-7%*
Scope 1 + 2 Market-based		**2.454**	**1.689**
Variazione A/A		*45%*	*-89%*

In sinergia con la relazione sulle emissioni totali dell'organizzazione, anche il rapporto sull'intensità delle emissioni è essenziale per contestualizzare l'efficienza operativa del Gruppo Unieuro, permettendo anche un confronto significativo con altre organizzazioni.



[76] *si segnala che per costruire lo scenario delle emissioni della società Covercare sono state prese in considerazione le emissioni relative ai mesi di dicembre 2023, gennaio e febbraio 2024. Questo approccio è stato adottato per tenere conto dell'acquisizione della società da dicembre 2023.*

Intensità emissiva[77]

	29/02/2024	28/02/2023
Scope 1 (tCO2eq)	**2.443**	**1.689**
Scope 2 Location-based (tCO2eq)	15.331	17.104
Scope 2 Market-based (tCO2eq)	11	0
Scope 1 + 2 Location-based (tCO2eq)	**17.774**	**18.793**
Scope 1 + 2 Market-based (tCO2eq)	**2.454**	**1.689**
Ricavi (mln. €)	*2.671,6*	2.884,3
Intensità emissiva (Location- based) (tCO2eq/ mln. €)	*0,00665*	*0,00652*
Variazione A/A	*2%*	-
Intensità emissiva (Market- based) (tCO2eq/ mln. €)	*0,00092*	*0,00059*
Variazione A/A	*56%*	-

***Scope* 3:**

Il gruppo Unieuro durante l'anno ha calcolato le proprie emissioni complessive di *Scope* 3 relative all'anno di rendicontazione 2022/23. La valutazione di quest'ultimo ha seguito le metodologie delineate dal *GHG Protocol* sul perimetro complessivo del Gruppo e considerando tutte le categorie emissive di *Scope* 3 applicabili al *business* del Gruppo Unieuro[78]. Dopo aver esaminato i processi a monte e a valle del Gruppo e aver condotto un'analisi di materialità, sono state ritenute significative le seguenti categorie:

- Categoria 3.1: Beni e servizi acquistati;
- Categoria 3.2: Beni strumentali;
- Categoria 3.3: Altre attività correlate ai combustibili/energia;
- Categoria 3.4: Logistica upstream;
- Categoria 3.5: Rifiuti generati;
- Categoria 3.6: Viaggi di lavoro;
- Categoria 3.7: Pendolarismo dipendenti;
- Categoria 3.9: Logistica downstream;
- Categoria 3.11: Utilizzo dei prodotti venduti;
- Categoria 3.12: Smaltimento prodotti venduti;

[77] *L'intensità emissiva è calcolata quale rapporto tra emissioni di scope 1 e 2 (in GHG) e ricavi (in €) come definiti nella nota 5.18 della Relazione Finanziaria Annuale 2023/24*

[78] *Si segnala che si esclude dal perimetro di calcolo la società Covercare S.p.A.*

- Categoria 3.14: Franchise.

Le emissioni di Scope 3 sono principalmente legate a tre categorie che coprono il 95% dello Scope3, in particolare la categoria 3.1 "Utilizzo dei prodotti venduti" con circa 6 milioni tCO2e (77%), la categoria 3.1 "Beni e servizi acquistati" pari a circa 953 mila tCO2e (12%) e infine, la categoria 3.4 "Logistica dei beni acquistati e venduti" con circa 570 mila tCO2e (7%).

Nel corso dell'attività sono state anche individuate le prime potenziali azioni per una migliore qualifica dell'inventario. L'inventario GHG sarà aggiornato per il FY 2023/24, anche implementando le azioni di miglioramento indicate e sarà riportato nella prossima Dichiarazione di Sostenibilità.

Emissioni generate (*Scope* 3)

Sorgente emissiva	u.m.	28/02/2023	% su *Scope 3*
Categoria 3.1 Beni e servizi acquistati		952.717	12%
Categoria 3.2 Beni strumentali		76.629	1%
Categoria 3.3 Altre attività correlate ai combustibili/energia		3.147	<0,1%
Categoria 3.4 Logistica upstream		569.718	7,2%
Categoria 3.5 Rifiuti generati		372	<0,1%
Categoria 3.6 Viaggi di lavoro		54	<0,1%
Categoria 3.7 Pendolarismo dipendenti	tCO_2e	7.604	0,1%
Categoria 3.9 Logistica downstream		108.565	1,4%
Categoria 3.11 Utilizzo dei prodotti venduti		6.090.820	76,7%
Categoria 3.12 Smaltimento dei prodotti venduti		124.480	1,6%
Categoria 3.14 Franchise		7.384	0,1%
Totale emissioni		**7.941.490**	**100%**

4.3. Consumi di risorse e materiali

Unieuro, non essendo direttamente coinvolta in attività produttive, registra un impatto relativamente limitato in termini di consumi di materiali. Tuttavia, l'azienda si impegna attivamente a ridurre il proprio consumo di risorse e materiali, adottando iniziative volte al riutilizzo del *packaging*, quando possibile. A tal proposito, Unieuro promuove pratiche volte all'utilizzo di imballaggi sostenibili e a perseguirne il corretto smaltimento. Vale la pena menzionare che, la Società, si rifornisce da primari operatori attivi nei mercati dei prodotti di elettronica di consumo e degli elettrodomestici i quali, nella stragrande maggioranza dei casi, sviluppano, a loro volta, iniziative di *sustainable packaging*, nell'ambito delle proprie strategie di *eco-design* e di circolarità.

Per quanto riguarda la marca privata (*Private Label*) Unieuro ha inserito degli indirizzi valoriali nello *scouting*, nel *sourcing* e nella realizzazione di *packaging* sostenibile ricercando quanto più possibile soluzioni "*plastic free*", compatibilmente con i vincoli commerciali di posizionamento, in particolare per i prodotti *mainstream* centrati sul concetto di "*value for money*". È stato inoltre studiato e implementato un *system* grafico trasversale a tutti i *brand* di cui Unieuro è titolare del marchio per comunicare, nel rispetto della normativa esistente e in modo efficace ai clienti, le corrette modalità

di smaltimento dei materiali di cui è composto il *packaging*. Per alcuni prodotti, al fine di facilitare ulteriormente le modalità di smaltimento, Unieuro ha inserito nel *system* grafico dello smaltimento un *QRcode*, collegato a un'applicazione, che permette di geolocalizzare la richiesta dello smaltimento dei componenti dell'imballaggio e fornisce indicazioni precise su dove poter smaltire i materiali a seconda delle disposizioni del Comune o dell'area di conferimento.

Alcuni esempi di ulteriori azioni specifiche messe in atto in tale ambito riguardano l'impiego di imballaggi in cartoncino per diverse categorie di prodotti IT, l'utilizzo di fascette cartonate per prodotti quali il materiale elettrico multi-presa, prolunghe e cavi TV e per gli accessori di telefonia mobile in cartoncino FSC.

Le categorie di materie maggiormente prodotte[79] durante l'anno di rendicontazione sono gli imballaggi in cartone (36%), carta (13%), carta per volantini[80] (6%), *pallet* (38%) e sacchi e pellicole plastiche (6%) pari a 4.365 tonnellate in totale. Registrando un aumento del 63% rispetto al precedente anno di rendicontazione a seguito dell'ampliamento di perimetro con la società Covercare nel Gruppo. La stampa di volantini pubblicitari, commissionata a fornitori terzi, rappresenta il 6% in termini di consumo di materie prime per Unieuro, a differenza di Monclick, che svolge principalmente *online* le proprie attività pubblicitarie. Nel corso dell'esercizio 2023/24 sono state distribuite sul territorio nazionale circa 11 milioni di copie di materiale pubblicitario, facendo registrare una riduzione del 22% rispetto all'esercizio precedente (14 milioni). Questo risultato è il frutto di una serie di iniziative, sviluppate negli ultimi due anni, volte a favorire la riduzione dei consumi di materiali, come l'incremento della pubblicazione e distribuzione in modalità *full digital* delle campagne promozionali di catena, al netto delle campagne di nuova apertura, *relocation* e *refurbishment* che utilizzano ancora la stampa tradizionale.

A conferma del proprio impegno nel ridurre l'impatto ambientale, Covercare ha implementato una serie di iniziative volte a minimizzare l'uso di plastica in una logica *plastic free*. Gli unici utilizzi della plastica afferiscono al *cellophane* impiegato nei *pallet* in uscita, necessario a garantire la compattezza degli involucri da spedire. La restante quota di imballaggi è in carta e cartone, totalmente riutilizzabile e riciclabile.

[79] *Per la società Covercare S.p.A. il periodo di rendicontazione fa riferimento agli ultimi tre mesi (1 dicembre 2023 – 29febbraio 2024), mentre la società Monclick, in liquidazione, non utilizza materie prime e imballaggi.*

[80] *Il calcolo dei consumi di carta è stato stimato moltiplicando il numero di copie acquistate e distribuite (11,2 milioni) per il peso medio di circa 25 grammi.*

Consumi di risorse[81]

	u.m.	29/02/2024	28/02/2023	28/02/2022
Materie prime				
Volantini in carta	*ton*	281	361	572
Imballaggi				
Carta	*ton*	*587*	-	-
Imballaggi in cartone		*1.558*	*312*	*266*
Sacchi e film plastici		*262*	*336*	*236*
Pallet		*1.678*	*1.672*	*4.462*
Totale	*ton*	***4.365***	***2.681***	***5.536***
Variazioni A/A	*%*	*63%*	*-52%*	-

INIZIATIVE DI RECUPERO DEI *PALLET*

Gli imballaggi utilizzati per spedire la merce dagli *hub* logistici ai negozi hanno un impatto sull'ambiente: in passato erano progettati per non essere restituiti e, dopo l'utilizzo, diventavano rifiuti. Con l'obiettivo di fare scelte responsabili, si sono avviate iniziative di monitoraggio e di recupero dei *pallet* al fine di favorire un successivo riutilizzo ed una graduale riduzione della plastica utilizzata per il riempitivo del *packaging*.

In coerenza con quanto indicato nel Piano di Sostenibilità, Unieuro ha proseguito nel 2022/23 il progetto di recupero dei *pallet* per un loro riutilizzo relativamente al "circuito HUB" (Piattaforme Logistiche Territoriali che gestiscono le *Home Delivery*) sfruttando i dati del sistema di tracciamento dei pallet in ingresso ed in uscita nella piattaforma di Piacenza.

È stato quindi avviato un progressivo passaggio verso supporti in plastica riciclata al 100%, in alternativa a quelli in legno. Tale scelta, dettata anche da considerazioni di costo e di reperibilità della materia prima, consente di mitigare i rischi di variabilità e discontinuità nelle forniture dei *pallet* in legno. Nell'ambito dei *pallet*, la plastica costituisce un materiale con caratteristiche apprezzabili quali la resistenza e, appunto, la riciclabilità.

Questa tipologia di supporti presenta una vita media molto più alta rispetto a quella dei *pallet* in legno poiché sono utilizzati per una decina di cicli di viaggio; una volta giunti a fine vita vengono avviati al riciclo per realizzare nuovi supporti. Nel corso dell'esercizio i tre quarti dei *pallet* acquistati sono stati recuperati per nuovi trasporti.
Un'altra iniziativa meritevole di segnalazione è relativa all'abbandono dei riempitivi in plastica, in favore di materiale riciclato al 100% all'interno dei colli, con l'obiettivo di aumentare sempre più l'utilizzo di cartone e nastro adesivo in carta per le spedizioni *Home Delivery* riducendo, inoltre, la creazione di rifiuti non riciclabili.

[81] *Si segnala che per la società Unieuro S.p.A., al fine di un miglioramento del monitoraggio dei dati, sono stati ricalcolati i dati degli imballaggi dei precedenti anni fiscali, in particolare per FY21/22 e FY22/23.*

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 come previsto dagli artt. 3 e 4 del D.lgs. 254/2016. La Dichiarazione illustra, inoltre, i principali rischi di carattere non finanziario, cosiddetti rischi ESG (*Environmental, Social* e *Governance*) e le relative modalità di gestione.

A partire dal FY 2021/22, 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. La Dichiarazione è redatta in conformità ai GRI *Sustainability Reporting Standards* definiti dal *Global Reporting Initiative*[82] (GRI), secondo l'opzione "*In accordance*", offrendo un quadro chiaro ed esaustivo sui principali impatti a livello economico, ambientale e sociale, compresi quelli sui diritti umani. 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 raccomandazioni, "*Priorities related to non-financial statements*", che l'ESMA ha pubblicato nella propria Dichiarazione Annuale di ottobre 2023.

A garanzia dell'attendibilità della rendicontazione, sono stati tenuti in considerazione i principi di contenuto e qualità previsti dal *Global Reporting Initiative*, che comprendono:

- Comparabilità
- Completezza
- Accuratezza
- Chiarezza
- Equilibrio
- Contesto di sostenibilità
- Tempestività
- Verificabilità

[82] *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 a individuare una sede ufficiale quale Organismo riconosciuto dalle Nazioni Unite.*

Al fine di permettere la comparabilità dei dati nel tempo, è stato riportato il confronto con i dati relativi agli esercizi chiusi al 28 febbraio 2023 e 28 febbraio 2022. Eventuali riesposizioni dei dati comparativi precedentemente pubblicati sono chiaramente indicate come tali. Per garantire l'affidabilità dei dati è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, ove presenti, sono opportunamente segnalate nel documento.

La preparazione e la redazione della Dichiarazione Consolidata di carattere Non-Finanziario è regolata da specifiche linee-guida adottate il 28 marzo 2023, in cui sono definiti ruoli, responsabilità e tempistiche.

Il 10 novembre 2022 è stato approvato il testo finale della Direttiva UE 2022/2464 (*Corporate Sustainability Reporting Directive* - CSRD), frutto dell'accordo tra Parlamento, Consiglio e Commissione UE. La Nuova Direttiva richiede un'Informativa di sostenibilità integrata nella Relazione sulla gestione in linea con i requisiti della CSRD stessa e con i nuovi standard di rendicontazione, gli *European Sustainability Reporting Standards* - ESRS, predisposti dall'EFRAG e adottati dalla Commissione Europea mediante Atto Delegato del 31 luglio 2023. La Nuova Direttiva si applica al Gruppo Unieuro a partire dall'esercizio avente inizio il 1° marzo 2024. A tal fine, il Gruppo ha avviato un'attività volta alla mappatura dei requisiti informativi previsti dalla CSRD e dagli *European Sustainability Standard* (ESRS) al fine di identificare le informazioni che il Gruppo dovrà integrare con riferimento all'esercizio 2024 e definire un piano d'azione per garantire la piena *compliance* alla nuova direttiva.

Per informazioni sulla DNF è possibile scrivere a sostenibilità@unieuro.com; la persona di riferimento per domande sulla Dichiarazione e per le informazioni in essa riportate è il *Sustainability and M&A Director*.

Il presente documento è stato sottoposta ad approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione in data 10 maggio 2024, ed è pubblicato nella sezione "*Sostenibilità*" del Sito *Internet* della Società (www.unieurospa.com) entro trenta giorni precedenti all'Assemblea, unitamente alla restante documentazione assembleare.

Limited assurance engagement

La revisione indipendente della Dichiarazione non finanziaria è stata affidata a KPMG S.p.A. e si è conclusa con il rilascio della "Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. 254/2016 e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267"[83]. L'esame limitato svolto dalla società di revisione sulla DNF non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "La Tassonomia Europea delle attività ecosostenibili", richieste dall'art. 8 del Regolamento (UE) n. 852 del 18 giugno 2020.

[83] *Regolamento Consob sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario adottato con delibera n. 20.267 del 18 gennaio 2018 [informazioni carattere non finanziario] (consob.it)*

Periodo di *reporting*

Il periodo di reporting va dal 1° marzo al 28 febbraio (29 febbraio nel caso del presente esercizio). 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. 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 risultati materiali in quanto rappresentano gli impatti più significativi dell'organizzazione sull'economia, l'ambiente, e le persone, compreso l'impatto sui loro diritti umani, come approfondito nel paragrafo 1.3.1 "Analisi di materialità".

Perimetro di *reporting*

Per quanto riguarda i dati e le informazioni economico-finanziarie, sociali e ambientali il perimetro di rendicontazione non risulta essere il medesimo della Relazione Finanziaria Annuale del Gruppo Unieuro, in quanto le due partecipate Covercare Center S.r.l. e Cybercare S.r.l., controllate da Covercare S.p.A. con una quota rispettivamente pari al 70% e al 60% del capitale, non sono state incluse in quanto considerate non rilevanti.

Con i termini "Gruppo Unieuro" o "Gruppo" si intente l'insieme delle società costituito dalla Capogruppo Unieuro S.p.A. e dalle società interamente controllate Covercare S.p.A. e Monclick S.r.l. in liquidazione, mentre con i termini "Unieuro" o "Società" ci si riferisce esclusivamente alla Capogruppo.

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.

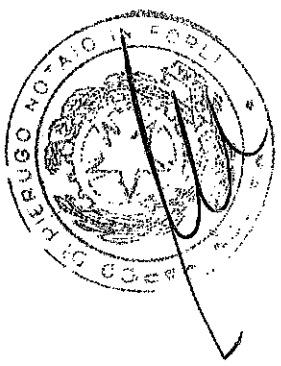
Unieuro ha annunciato il 17 ottobre 2023 la messa in liquidazione di Monclick S.r.l che entrerà in vigore a partire dal prossimo anno fiscale 2024/2025. Tale decisione si inserisce nell'ambito di un processo di razionalizzazione della struttura societaria. In particolare, Monclick S.r.l. ha subìto negli ultimi esercizi un aggravio della situazione economica, patrimoniale e finanziaria, in conseguenza dell'andamento dei mercati di riferimento, acuito dal modello di business *digital pure player*.

Inoltre, si evidenzia che in data 4 dicembre 2023 il Gruppo Unieuro, ha anche perfezionato l'acquisizione dell'intero capitale sociale del Gruppo Covercare (Covercare S.p.A. e controllate) e che pertanto i dati di *reporting* sono di pertinenza dell'ultimo trimestre (dicembre 2023-febbraio 2024).

Art. 3 del D.lgs. 254/2016

La seguente tabella illustra la correlazione tra i temi rilevanti identificati dal Gruppo, necessari ad assicurare la comprensione dell'attività d'impresa, del suo andamento, dei suoi risultati, dell'impatto da essa prodotto e gli ambiti citati all'art. 3 del D.lgs. 254/2016:

Tema materiale	Ambiti del D.LGS. 254/2016
Cambiamento climatico ed efficienza energetica	Ambientali
Distribuzione, logistica e *mobility management*	Ambientali
Gestione dei rifiuti	Ambientali
Packaging sostenibile	Ambientali
Prodotti sostenibili e servizi	Ambientali
Catena di fornitura sostenibile	Ambientali/Sociali
Customer centricity e innovazione	Sociali
Dialogo con gli *stakeholder*	Sociali
Sicurezza dei prodotti in commercio	Sociali
Trasparenza delle informazioni sui prodotti e offerte ai clienti	Sociali
Tutela della *privacy* dei consumatori e *cybersecurity*	Sociali
Diversità e pari opportunità	Diritti umani
Rispetto dei diritti umani e tutela dei lavoratori	Diritti umani
Salute e sicurezza dei dipendenti e dei collaboratori	Gestione del personale
Formazione del personale e sviluppo delle carriere	Gestione del personale
Welfare aziendale	Gestione del personale
Etica e integrità nella condotta del business	Lotta contro la corruzione



GRI CONTENT INDEX

La tabella che segue riporta le informazioni di Gruppo redatte in conformità ai *GRI Standard*. 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.

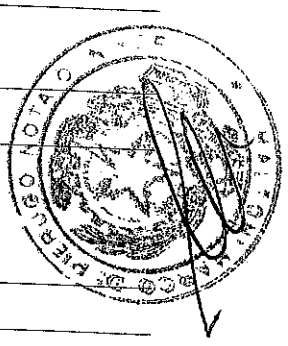
Statement of use	**Unieuro ha redatto la presente informativa non finanziaria *in accordance* con i GRI Standards per il periodo 1° marzo 2023 - 29 febbraio 2024.**
GRI 1	GRI 1: Foundation 2021
GRI Sector Standard(s) applicabile	N/A

GRI STANDARD			RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO	NUMERO DI PAGINA E NOTE	OMISSIONE	
					REQUISITI OMESSI	MOTIVAZIONE SPIEGAZIONE
GENERAL DISCLOSURES						
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1	Dettagli organizzativi	1.1 Chi siamo	7 - 10		
	2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota Metodologica 1.1 Chi siamo	11; 137		
	2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota Metodologica	137		
	2-4	Revisione delle informazioni	Nota Metodologica	136		
	2-5	Assurance esterna	Nota Metodologica Relazione della Società di Revisione	136; 145 - 148		
	2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di *business*	3.3 Fornitori	110 - 114		
	2-7	Dipendenti	3.1 Dipendenti	75 - 77		
	2-8	Lavoratori non dipendenti	3.1 Dipendenti	78		
	2-9	Struttura e composizione della *governance*	2.1 Gli Organi di Governance	34 - 45		
	2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	2.1 Gli Organi di Governance	35 - 41		
	2-11	Presidente del massimo organo di governo	2.1 Gli Organi di Governance	41		
	2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	2.1 Gli Organi di Governance	35 - 40; 44 - 45		
	2-13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	2.1 Gli Organi di Governance	44 - 45		
	2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	2.1 Gli Organi di Governance	44 - 45		
	2-15	Conflitti di interessi	2.1 Gli Organi di Governance	34; 39		
	2-16	Comunicazione delle criticità	2.1 Gli Organi di Governance	35 - 44		
	2-17	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo	2.1 Gli Organi di Governance	35 - 40; 44 - 45		

GRI STANDARD			RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO	NUMERO DI PAGINA E NOTE	OMISSIONE	
					REQUISITI OMESSI	MOTIVAZIONE SPIEGAZIONE
	2-18	Valutazione della *performance* del massimo organo di governo	2.1 Gli Organi di Governance	39 - 40		
	2-19	Norme riguardanti le remunerazioni	2.1 Gli Organi di Governance	41 - 42		
	2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	2.1 Gli Organi di Governance	41 - 42		
	2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	3.1 Dipendenti	84 - 85		
	2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli Stakeholder	3 - 6		
	2-23	Impegno in termini di policy	1.1 Chi siamo 2.2 Modello di business e compliance normativa	10; 46 - 48		
	2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	2.1 Gli Organi di Governance	22 - 25; 49 - 53		
	2-25	Processi volti a rimediare agli impatti negativi	2.2 Modello di business e compliance normativa	46 - 48		
	2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	2.2 Modello di business e compliance normativa	46 - 47		
	2-27	Conformità a leggi e regolamenti	2.2 Modello di business e compliance normativa 3.2 Clienti	46 - 48; 104 - 110		
	2-28	Appartenenza ad associazioni	1.1 Chi siamo	15 - 16		
	2-29	Approccio al coinvolgimento degli *stakeholder*	1.2 Coinvolgimento degli Stakeholder	12 - 16		
	2-30	Contratti collettivi	3.1 Dipendenti	74; 98		
TEMI MATERIALI						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	1.3 Percorso strategico della Sostenibilità	16 - 21		
	3-2	Elenco di temi materiali	1.3 Percorso strategico della Sostenibilità	18 - 21		
RESILIENZA ED EQUILIBRIO ECONOMICO						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	2.3 Responsabilità economico-finanziaria	59		
GRI 201: Performance economiche 2016	201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	2.3 Responsabilità economico-finanziaria	60		
GRI 202: Presenza sul mercato 2016	202-2	Percentuale di alta dirigenza assunta attingendo dalla comunità locale	3.1 Dipendenti	81		
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016	204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	3.3 Fornitori	112 - 114		
ETICA E INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA DEL BUSINESS						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	3.2 Clienti	99 - 103		

GRI STANDARD			RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO	NUMERO DI PAGINA E NOTE	OMISSIONE	
					REQUISITI OMESSI	MOTIVAZIONE SPIEGAZIONE
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	2.2 Modello di business e compliance normativa	46 - 49		
	205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	2.2 Modello di business e compliance normativa	46 - 49		
	205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	2.2 Modello di business e compliance normativa	47 - 49		
GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale 2016	206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	3.2 Clienti	109 - 110		
GRI 207: Imposte 2019	207-1	Approccio alla fiscalità	2.3 Responsabilità economico-finanziaria	60 - 61		
	207-2	*Governance* fiscale, controllo e gestione del rischio	2.3 Responsabilità economico-finanziaria	60 - 61		
	207-3	Coinvolgimento degli *stakeholder* e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	2.3 Responsabilità economico-finanziaria	12 - 15; 60 - 61		
	207-4	Rendicontazione Paese per Paese	Relazione Finanziaria	60 - 61		
PACKAGING SOSTENIBILE						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	4.3 Consumi di risorse e materiali	132 -134		
GRI 301: Materiali 2016	301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	4.3 Consumi di risorse e materiali	134		
CAMBIAMENTO CLIMATICO ED EFFICIENZA ENERGETICA						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	4.2 Consumi energetici ed emissioni	124 - 126		
GRI 302: Energia 2016	302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	4.2 Consumi energetici ed emissioni	127		
	302-3	Intensità energetica	4.2 Consumi energetici ed emissioni	128		
GRI 305: Emissioni 2016	305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	4.2 Consumi energetici ed emissioni	129 - 130		
	305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	4.2 Consumi energetici ed emissioni	129 - 130		
	305-4	Intensità emissiva	4.2 Consumi energetici ed emissioni	131		
GESTIONE DEI RIFIUTI						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	4.1 Gestione dei rifiuti	120 - 122		
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	4.1 Gestione dei rifiuti	121 - 122		
	306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	4.1 Gestione dei rifiuti	121 - 122		
	306-3	Rifiuti prodotti	4.1 Gestione dei rifiuti	122		

GRI STANDARD			RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO	NUMERO DI PAGINA E NOTE	OMISSIONE	
					REQUISITI OMESSI	MOTIVAZIONE SPIEGAZIONE
	306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	4.1 Gestione dei rifiuti	123		
	306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	4.1 Gestione dei rifiuti	124		
CATENA DI FORNITURA SOSTENIBILE						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	3.3 Fornitori	110 - 114		
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	3.3 Fornitori	111		
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	414-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri sociali	3.3 Fornitori	111		
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	3.1 Dipendenti	71 - 74; 78 - 79		
GRI 401: Occupazione 2016	401-1	Assunzioni e turnover	3.1 Dipendenti	81 - 84		
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	2.1 Gli Organi di Governance 3.1 Dipendenti	41 - 42; 80		
	405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	3.1 Dipendenti	85		
WELFARE AZIENDALE						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	3.1 Dipendenti	72 - 74		
GRI 402: Gestione delle relazioni industriali 2016	402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	3.1 Dipendenti	98		
SALUTE E SICUREZZA DEI DIPENDENTI E COLLABORATORI						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	3.1 Dipendenti	92 - 95		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	3.1 Dipendenti	94		
	403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	3.1 Dipendenti	92 - 95		
	403-3	Servizi di medicina del lavoro	3.1 Dipendenti	92 - 95		
	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	3.1 Dipendenti	92 - 95		
	403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	3.1 Dipendenti	86; 92 - 95		
	403-6	Promozione della salute dei lavoratori	3.1 Dipendenti	92 - 95		
	403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	3.1 Dipendenti	92 - 95		
	403-9	Infortuni sul lavoro	3.1 Dipendenti	95 - 96		
	403-10	Malattie professionali	3.1 Dipendenti	95		



GRI STANDARD			RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO	NUMERO DI PAGINA E NOTE	OMISSIONE	
					REQUISITI OMESSI	MOTIVAZIONE SPIEGAZIONE
FORMAZIONE DEL PERSONALE E SVILUPPO DELLE CARRIERE						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	3.1 Dipendenti	85 - 87		
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	3.1 Dipendenti	88		
	404-2	Programmi di formazione e sviluppo dei dipendenti	3.1 Dipendenti	87		
	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo di carriera	3.1 Dipendenti	91 - 92		
RISPETTO DEI DIRITTI UMANI E TUTELA DEI LAVORATORI						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	3.1 Dipendenti	71 - 74; 78 - 79		
GRI 406: Non discriminazione 2016	406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	3.1 Dipendenti	56 - 57; 78 - 79		
SOSTEGNO ALLE COMUNITÀ LOCALI[84]						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	3.4 Comunità	115 - 119		
GRI 413: Comunità locali 2016	413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	3.4 Comunità	115 - 119		
SICUREZZA DEI PRODOTTI IN COMMERCIO						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	3.2 Clienti	104		
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016	416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	3.2 Clienti	104		
TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI SUI PRODOTTI E SULLE OFFERTE AI CLIENTI						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	3.2 Clienti	104 - 105		
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016	417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	3.2 Clienti	105 - 106		
	417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	3.2 Clienti	106		
	417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di *marketing*	3.2 Clienti	106		
TUTELA DELLA PRIVACY DEI CONSUMATORI E CYBER SECURITY						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	3.2 Clienti	106 - 107		
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della *privacy* dei clienti e perdita di dati dei clienti	3.2 Clienti	108		
DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	1.2 Coinvolgimento degli Stakeholder	12 - 16		

[84] *La tematica non è risultata materiale, ma in quanto rilevante e legata alle performance di Unieuro è stata riportata in maniera volontaria.*

GRI STANDARD			RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO	NUMERO DI PAGINA E NOTE	OMISSIONE	
					REQUISITI OMESSI	MOTIVAZIONE SPIEGAZIONE
CUSTOMER CENTRICITY E INNOVAZIONE						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	3.2 Clienti	101 - 103		
DISTRIBUZIONE, LOGISTICA E MOBILITY MANAGEMENT						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	3.3 Fornitori 4.2 Consumi energetici ed emissioni 4.3 Consumi di risorse e materiali	110 - 111; 120 - 122; 124 - 126		
PRODOTTI SOSTENIBILLI E SERVIZI						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	3.2 Clienti 3.3 Fornitori	99 - 103; 110 - 111		

Forlì, 10 maggio 2024

Giancarlo Nicosanti Monterastelli

Marco Deotto

ATTESTAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE

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, comma 1, lett. g), 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 29 febbraio 2024 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 10 maggio 2024 (di seguito anche la "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "2.3.3 La Tassonomia Europea delle attività ecosostenibili" della DNF, richieste dall'art. 8 del Regolamento (UE) n. 852 del 18 giugno 2020.

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* ("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.

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Limited, società di diritto inglese.

Ancona Bari Bergamo
Bologna Bolzano Brescia
Catania Como Firenze Genova
Lecce Milano Napoli Novara
Padova Palermo Parma Perugia
Pescara Roma Torino Treviso
Trieste Varese Verona

Società per azioni
Capitale sociale
Euro 10.415.500,00 i.v.
Registro Imprese Milano Monza Brianza Lodi
e Codice Fiscale N. 00709600159
R.E.A. Milano N. 512867
Partita IVA 00709600159
VAT number IT00709600159
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25
20124 Milano MI ITALIA

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. Nell'esercizio di riferimento del presente incarico la nostra società di revisione ha applicato l'*International Standard on Quality Control 1* (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, ha mantenuto 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 delle società controllate Monclick S.r.l. in liquidazione e Covercare S.p.A.:

  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 29 febbraio 2024 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* ("GRI *Standards*").

Le nostre conclusioni sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Unieuro non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo "2.3.3 La Tassonomia Europea delle attività ecosostenibili" della stessa, richieste dall'art. 8 del Regolamento (UE) n. 852 del 18 giugno 2020.

Bologna, 20 maggio 2024

KPMG S.p.A.

Davide Stabellini
Socio