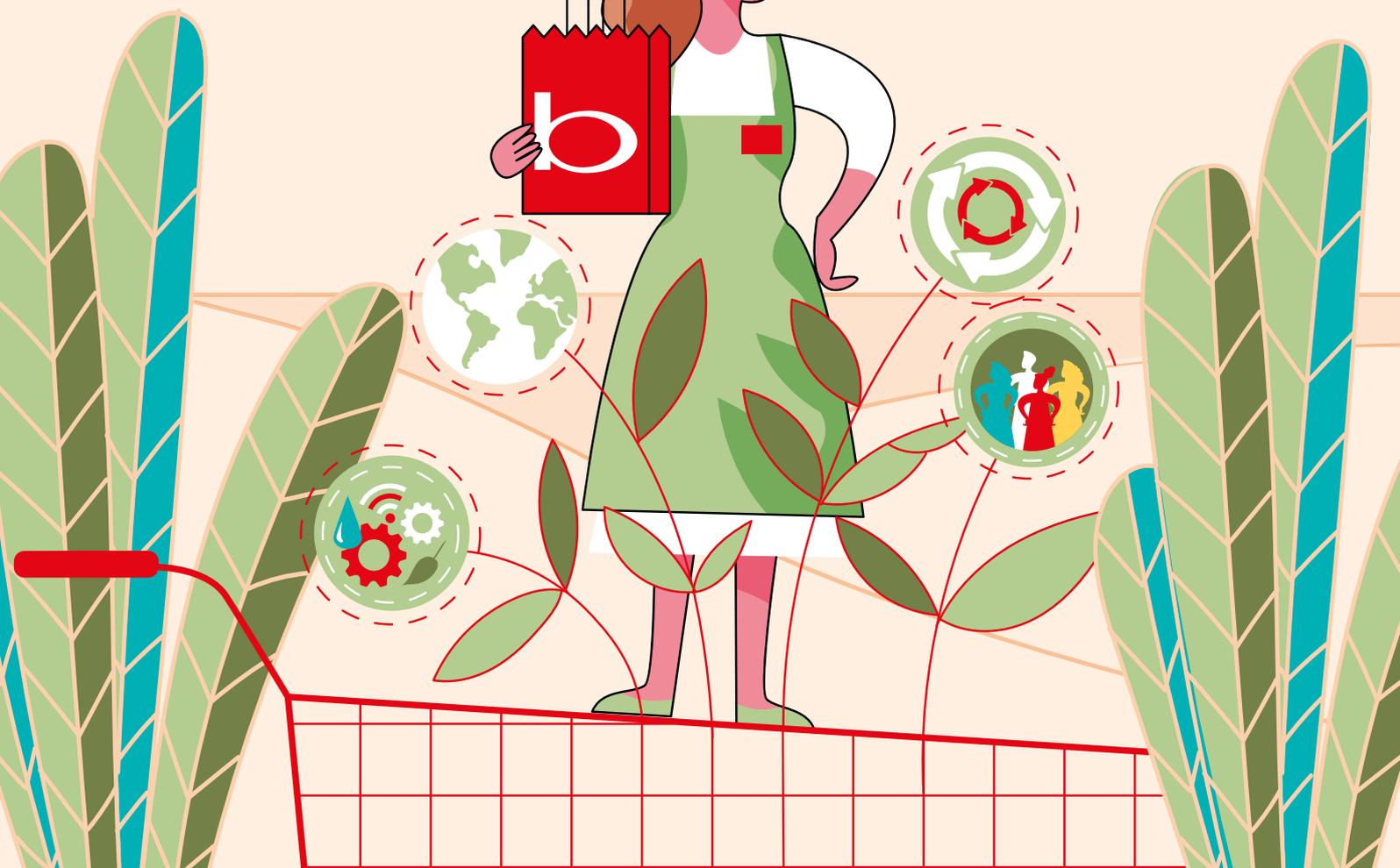
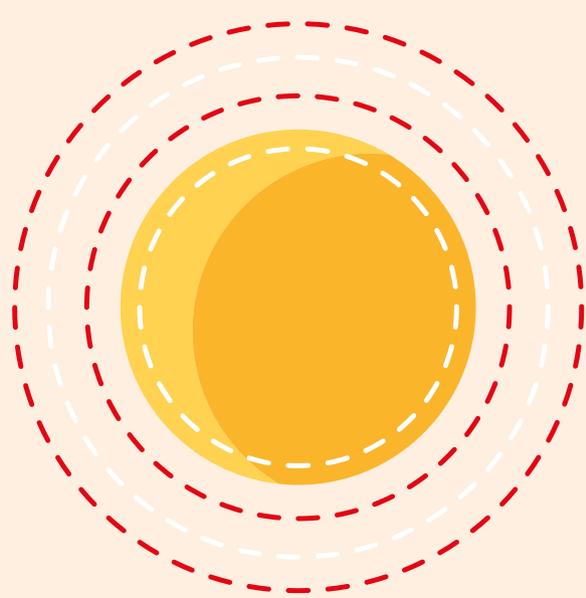
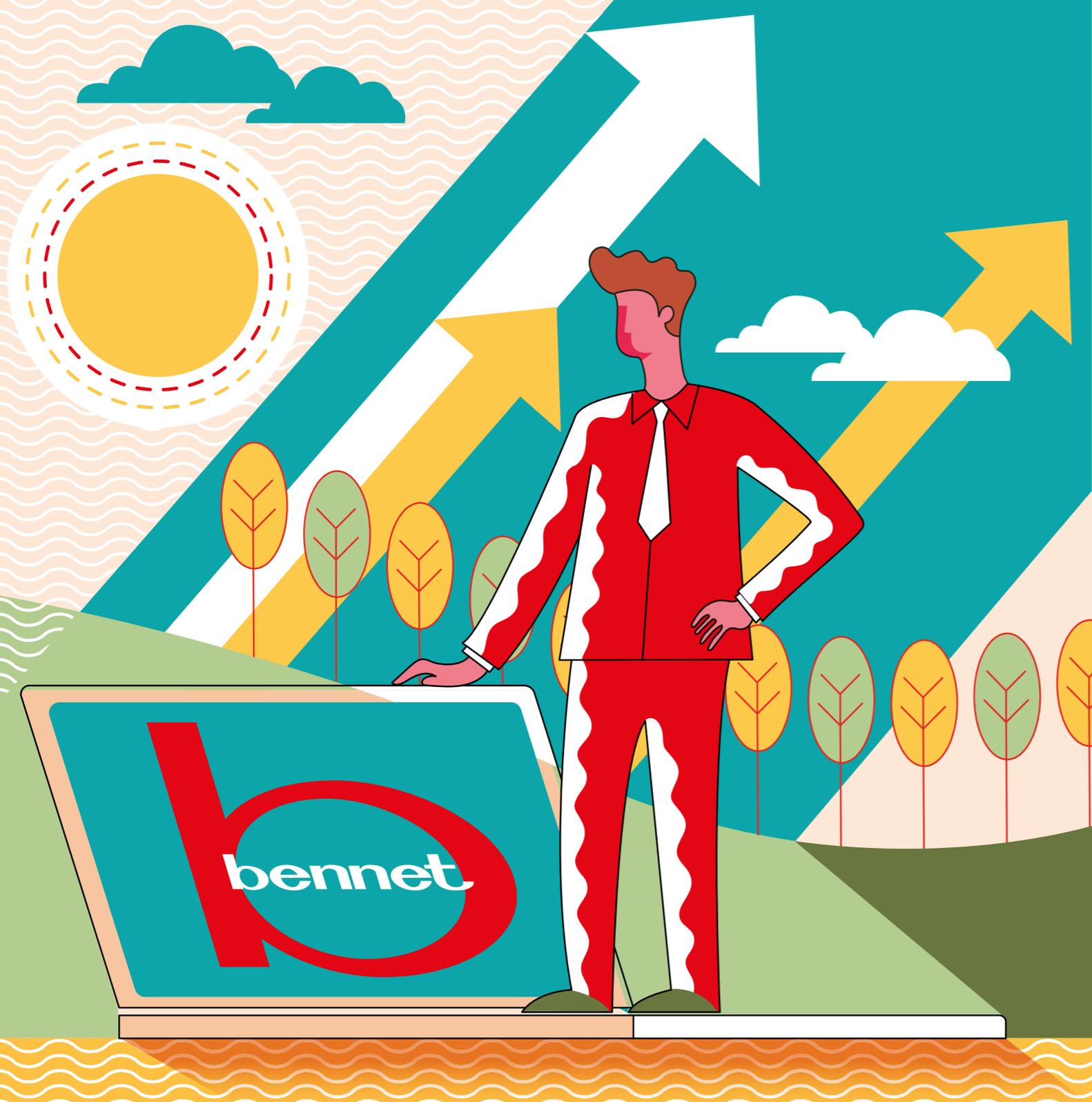


Bilancio di sostenibilità 2020



INDICE

Ancora più forti, ancora più sostenibili	5	La nostra lotta allo spreco alimentare	64
In prima linea per l'emergenza Coronavirus	6	Il recupero sociale dell'invenduto	66
CAPITOLO 1		CAPITOLO 5	
IL NOSTRO PERCORSO.	9	LA RESPONSABILITÀ DEI NOSTRI	
Chi siamo - HIGHLIGHTS 2020	9	PRODOTTI.	69
Una lunga storia di innovazione	11	La linea Filiera Valore	70
La strategia di sostenibilità	14	I marchi sostenibili in assortimento	74
Bennet e gli SDGs	16	La qualificazione dei fornitori	77
La nostra insegna: garanzia di qualità	19	La gestione della qualità	78
La performance economica	23	Informazioni trasparenti in etichetta	79
CAPITOLO 2		CAPITOLO 6	
AL CUORE DELLA NOSTRA ATTIVITÀ.	29	L'IMPEGNO PER L'AMBIENTE.	81
Le nostre persone	29	La sostenibilità del packaging	81
Formare per crescere	35	Promuovere la digitalizzazione	85
La salute e la sicurezza al centro	39	L'attenzione ai consumi idrici	88
CAPITOLO 3		I consumi energetici	89
DEDICATI AL CLIENTE.	45	Le emissioni di CO ₂	92
Un Club per tutti	45	La gestione responsabile dei rifiuti	101
Le interazioni ai tempi del COVID-19	49	NOTA METODOLOGICA.	104
La spesa online: bennetdrive e Bennet a casa	51	ANNEX.	
CAPITOLO 4		Tabelle indicatori GRI	109
RADICATI NEL TERRITORIO.	57	GRI.	
A sostegno delle persone durante l'emergenza	58	Content Index	116
Salute e cultura	59		



INTRODUZIONE

ANCORA PIÙ FORTI, ANCORA PIÙ SOSTENIBILI.

Il 2020 è un anno che nessuno di noi dimenticherà. Un anno che ci ha messo di fronte a esperienze mai affrontate prima, con tutte le incognite, le paure e le incertezze che ne sono derivate. Ma anche un anno che ci ha spinto a trovare nuove soluzioni, accelerando processi già avviati o suggerendone di nuovi. Ed è questa la prospettiva con cui vorrei ricordarlo e da cui vorrei guardare in avanti. L'emergenza COVID-19 è stata un banco di prova eccezionale per implementare e migliorare i processi di sicurezza in azienda e in tutti i nostri punti vendita, a favore di collaboratori, fornitori e clienti. Ci ha richiesto sforzi straordinari, ma siamo orgogliosi di aver raggiunto l'obiettivo di garantire un servizio costante, efficiente e sicuro alle comunità di cui facciamo parte. Tutto, grazie all'impegno ineguagliabile e al senso di responsabilità di ogni nostro collaboratore, che resta il vero e più inestimabile valore di Bennet. Oggi, anche in virtù di questa esperienza, vantiamo protocolli di salute e sicurezza ancora più solidi. E questo è solo un esempio di come le difficoltà ci abbiano aiutato a esprimere il meglio di noi, restando focalizzati sul percorso di sostenibilità, qualità e innovazione tracciato dall'azienda negli anni. Un percorso che non ha subito deviazioni, anzi ci ha visti affrontare con slancio alcune tra le maggiori sfide del futuro, come la digitalizzazione dei processi di acquisto, tramite l'e-commerce e i servizi annessi di click and collect e home delivery. In risposta a un boom di domanda senza precedenti, l'accelerazione digitale di Bennet è stata altrettanto

eccezionale, anche grazie allo sviluppo del nuovo sito bennet.com, più completo, intuitivo, veloce e fruibile su tutti i device. Non un mero sfoggio di tecnologia, ma la forma più evoluta per restare fedeli alla nostra mission di sempre: stare vicini alle persone e andare incontro in ogni modo alla loro esigenze. E se da un lato la via è quella dell'innovazione, dall'altro mai come quest'anno abbiamo dialogato con i nostri clienti e le comunità, garantendo ascolto, sostegno concreto alle fasce più deboli, solidarietà sociale e contributi finanziari. Ancora una volta, per noi di Bennet, la sostenibilità è prima di tutto un modo di pensare e di agire, che si adatta e si evolve in base alle circostanze, ma mantiene la sua direzione fissa verso un unico traguardo: il benessere e la cura delle persone con cui entriamo in contatto, lo sviluppo e la salvaguardia del territorio in cui operiamo, nel rispetto e a tutela degli equilibri ambientali e sociali su più larga scala. Questo è il percorso da cui proveniamo e, nella speranza di esserci lasciati il peggio alle spalle, quello che seguiremo in futuro, consapevoli delle sempre più complesse sfide da affrontare e alla ricerca di una nuova normalità, forse diversa da ieri, ma fondata sui medesimi valori. Ora più che mai, sappiamo che possiamo farcela, insieme.

Il Presidente
Cavaliere del Lavoro Dott. Michele Ratti

In prima linea per l'emergenza Coronavirus.

Di fronte al dilagare della pandemia da COVID-19, abbiamo sempre operato garantendo la sicurezza dei nostri collaboratori e dei nostri clienti, nel pieno rispetto delle direttive emanate dalle autorità competenti. Sin dalla comparsa dei primissimi casi di contagio, ci siamo attivati immediatamente per stabilire misure di prevenzione interne che ci consentissero

di tutelare la salute e di mantenere attiva la nostra operatività su tutti i fronti. L'approvvigionamento delle scorte è rimasto costante e tutti i prezzi dei prodotti sono rimasti inalterati, in modo da non gravare ulteriormente sui clienti. Inoltre, abbiamo dato la possibilità ogni giorno al 30% dei nostri collaboratori con mansioni impiegatizie di lavorare in smart working.



STAKEHOLDER	INIZIATIVE DI BENNET	BILANCIO
COLLABORATORI	Polizza assicurativa integrativa a copertura degli oneri legati al COVID-19.	Cap.2
	Smart working per il personale degli uffici e dei depositi con mansioni impiegatizie.	Cap.2
	Attivazione protocollo COVID-19 per il rientro in sicurezza negli uffici. Nel protocollo, è previsto un tampone aggiuntivo a carico dell'azienda prima del rientro al lavoro da parte di un collaboratore che avesse contratto il virus.	Cap.2
	Sanificazione condotti dell'aria.	Cap.2
	Formazione agli operatori delle casse per la gestione delle code.	Cap.2
	Nella prima fase della pandemia, i collaboratori over 65 sono stati posti preventivamente in congedo retribuito a carico dell'azienda per circa 2 mesi.	Cap.2
CLIENTI E COMUNITÀ	Campagna "resto a casa con Bennet": omaggio di premi digitali per attività di intrattenimento a casa.	Cap.3
	Gift card con sconto maggiorato (15%) rispetto a quanto raccomandato dal Governo (10%).	Cap.4
	Sospensione pagamento consegna spesa over 65 a domicilio.	Cap.4
	Sostegno ad associazioni che operano nella comunità per le persone in difficoltà.	Cap.4
	Le mascherine in collaborazione con Mattel: ad ogni acquisto di mascherina viene donato 1€ a Fondazione Umberto Veronesi.	Cap.4
Iniziativa fedeltà "trasforma i tuoi punti in solidarietà", che permette ai clienti di donare i propri punti agli ospedali per l'acquisto di attrezzature mediche.	Cap.4	
PRODOTTI	Supporto alle campagne di promozione e comunicazione dei prodotti ortofrutticoli italiani, al fine di sostenere la filiera.	Cap.5

IL NOSTRO PERCORSO.

Chi siamo - HIGHLIGHTS 2020.

73 punti vendita

45 bennetdrive

1.6 miliardi di euro di ricavi netti

Persone.

7.722 dipendenti nel 2020 assunti a tempo indeterminato e determinato

70% dei dipendenti sono donne

2.272 dipendenti assunti nel 2020 di cui il 60% al di sotto dei 30 anni

22.679 ore di formazione erogate nel 2020

124 mila euro donati a favore della ricerca scientifica e dell'assistenza sanitaria tramite la raccolta punti

Prodotti.

282 prodotti Bennet con percorsi di certificazione nel 2020
(+45% rispetto al 2019)

265.393 kg di prodotti donati a Banco Alimentare
e altre associazioni (in particolare prodotti freschi e verdure)
pari a un valore di vendita di 1.698.438 euro. Possiamo ipotizzare
di aver contribuito alla preparazione di più di 523.000 pasti

Pianeta.

35 colonnine di ricarica per le auto elettriche
nei punti vendita Bennet in partnership con EnelX e Be Charge

-73% utilizzo di carta per volantini rispetto al 2019,
3.042,21 tonnellate di carta risparmiata

-23,7% consumi di acqua medi per punto vendita
nel 2020 rispetto al 2019

-1,4% energia consumata in media per punto vendita
nella gestione degli impianti nel 2020 rispetto al 2019

-14,7% tonnellate di CO₂ emesse in media per punto vendita
dagli impianti nel 2020 rispetto al 2019

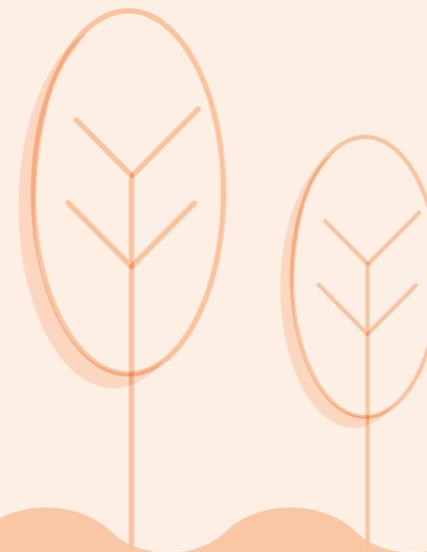
-3,8% tonnellate di CO₂ emesse in media per punto vendita
dalla logistica nel 2020 rispetto al 2019

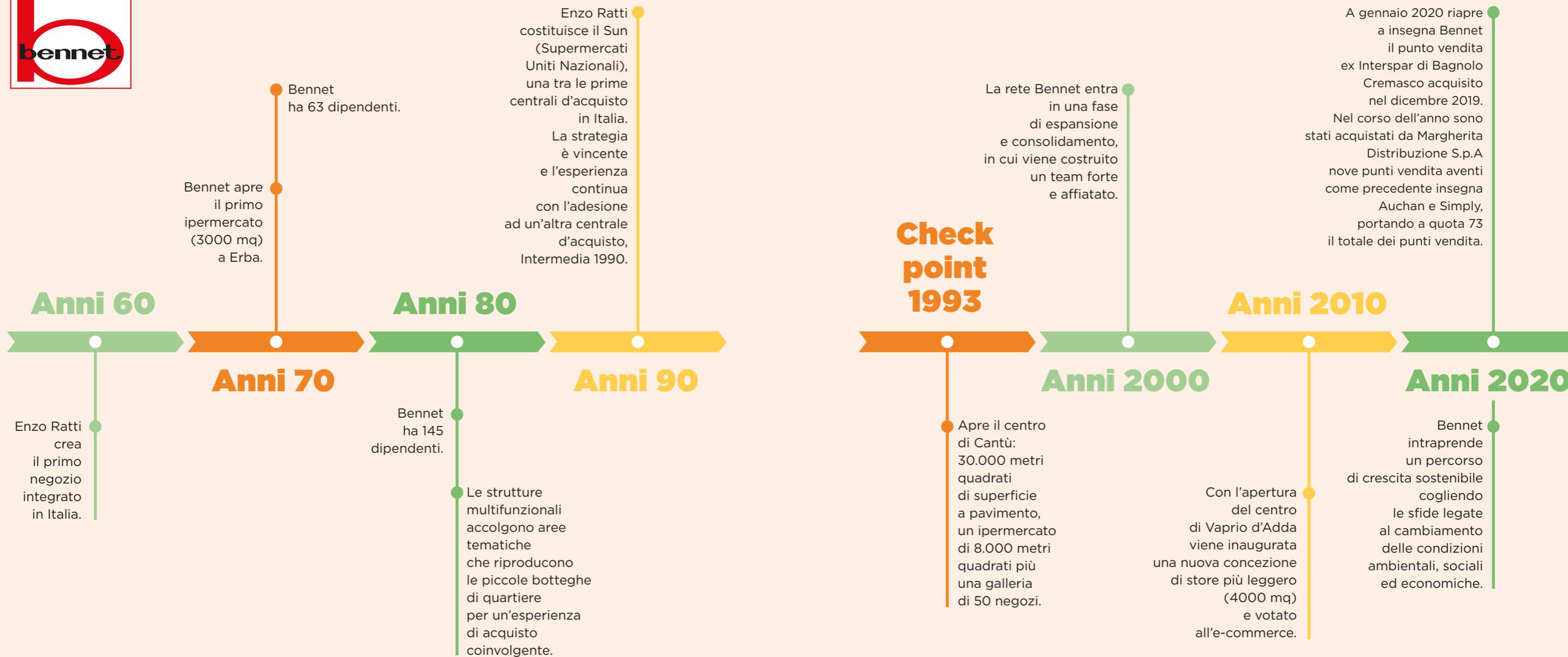


Una lunga storia di innovazione.

“ Essere al centro dell'attenzione del cliente, essere protagonisti per assortimento, qualità del servizio, immagine, stile, richiede una costante ricerca ed un rinnovamento continuo di organizzazione e metodologie. Noi di Bennet ci stiamo dedicando con entusiasmo a questa esigenza, perchè essere preparati al cambiamento, significa saper affrontare le sfide del futuro con la serenità di quelli che conoscono i mezzi per vincerle. ”

IL FONDATORE Enzo Ratti, Storia di una vita e di un'impresa, Giorgio Gandola.





La strategia di sostenibilità.

	PERSONE	Collaboratori
		Clienti
		Comunità
	PRODOTTI	Innovazione
		Qualità
		Certificazioni
		Selezione dei fornitori
	PIANETA	Packaging
		Spreco alimentare
		Gas serra
		Rifiuti e sprechi

In una società veloce e mutevole, rendere il proprio business sostenibile è una scelta strategica essenziale per continuare a essere competitivi nel lungo periodo.

Con questa consapevolezza, noi di Bennet abbiamo deciso di intraprendere un percorso di crescita sostenibile. Abbiamo riformato e trasformato le pratiche aziendali per cogliere in modo propositivo le sfide legate al cambiamento delle condizioni ambientali, sociali ed economiche e rispondere al meglio ai bisogni e alle aspettative del mercato e della società. Il nostro obiettivo è quello di accrescere il nostro valore e di dividerlo con tutti i portatori d'interesse.

Ed è proprio per questo che abbiamo voluto coinvolgere direttamente i nostri stakeholder nella definizione della **Strategia di Sostenibilità 2020-2022**, che individua tre pilastri su cui basare il nostro percorso di crescita sostenibile: le Persone, i Prodotti, il Pianeta.

LE PERSONE



comprendono i nostri **collaboratori**, i **clienti** che ogni giorno fanno la spesa nei nostri ipermercati, nonché le **comunità** locali con cui conviviamo: il loro benessere e la loro sicurezza sono il nostro obiettivo primario.

Mettiamo a disposizione strumenti consolidati di gestione della sicurezza in tutti luoghi di attività; forniamo opportunità di flessibilità, welfare e formazione mirata per il nostro personale; e sosteniamo progetti e organizzazioni non-profit capaci di generare impatti socioeconomici e ambientali positivi sui territori in cui operiamo.

I NOSTRI PRODOTTI



sono il filo che ci unisce alle persone: devono quindi rispecchiare il nostro impegno attraverso la garanzia di standard qualitativi elevati e la proposta di servizi **innovativi**. Ci impegniamo ad incrementare l'utilizzo di materie prime **certificate** e di **qualità**.

Con il proposito di diffondere la cultura della sostenibilità lungo tutta la filiera, ci concentreremo sulla **selezione dei fornitori**, con l'obiettivo di dare priorità a quelli che rispettino i nostri stessi standard ambientali e sociali.

IL NOSTRO PIANETA



è sotto pressione per lo sfruttamento delle sue risorse e le richieste di promuovere un nuovo modello di sviluppo economico non possono più essere ignorate. Noi di Bennet siamo risolti ad agire dove possiamo fare la differenza. Il nostro impegno mira a rendere più sostenibile il **packaging**, a combattere lo **spreco alimentare**, a limitare le **emissioni di gas serra** lungo tutta la nostra catena del valore e a gestire in modo ottimale i **rifiuti**, perchè da problema possano diventare una risorsa per l'ambiente e per la comunità.

Per ognuno dei pilastri, la Strategia di Sostenibilità individua azioni specifiche e concrete che riprendono e ampliano quelle avviate negli ultimi anni, permettendoci di avanzare in un processo di miglioramento continuo.

Bennet e gli SDGs.

Gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (SDGs - Sustainable Development Goals), definiti dalle Nazioni Unite nell'ambito dell'Agenda 2030 e sottoscritti dai 193 Paesi membri nel 2015, rappresentano 17 assi di impegno che mirano a proteggere il pianeta e assicurare prosperità per tutti entro il 2030, a cui deve ispirarsi l'azione dei governi, della società civile, delle imprese e delle altre istituzioni.

La tabella seguente presenta i nostri Goal prioritari, in associazione ai temi materiali, e il contributo al loro raggiungimento generato dalle nostre politiche e iniziative di sostenibilità, sulla base delle indicazioni del documento "SDG Compass" pubblicato nel 2019 da GRI, UN Global Compact e WBCSD - World Business Council for Sustainable Development.

GOAL	SPIEGAZIONE GOAL	PILASTRO DELLA STRATEGIA	TEMI MATERIALI PER BENNET	POLITICHE E INIZIATIVE DI BENNET	RISULTATI 2020	RIF. IN BILANCIO
	Porre fine alla fame, garantire la sicurezza alimentare, migliorare la nutrizione e promuovere l'agricoltura sostenibile.	Persone: Comunità	Investimenti per la comunità locale	Recupero sociale dell'inventario	1,7 milioni di euro di prodotti donati a Banco Alimentare, che hanno permesso di preparare più di 523 mila pasti	Cap. 4
	Garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età.	Persone: Comunità	Investimenti per la comunità locale	Programma "Bennet per il territorio"	124 mila euro donati ad associazioni tramite la raccolta punti	Cap. 4
	Promuovere un'educazione di qualità, inclusiva e paritaria e garantire opportunità di apprendimento permanente per tutti.	Persone: Collaboratori	Attenzione alle persone	Iniziativa di formazione del personale	22.679 ore di formazione erogate al personale nel 2020	Cap.2
		Persone: Comunità	Investimenti per la comunità locale	Progetto "Noi amiamo la scuola"	Donazione alle scuole di materiale didattico e attrezzature scolastiche e sportive	Cap. 4

GOAL	SPIEGAZIONE GOAL	PILASTRO DELLA STRATEGIA	TEMI MATERIALI PER BENNET	POLITICHE E INIZIATIVE DI BENNET	RISULTATI 2020	RIF. IN BILANCIO
	Promuovere una crescita economica inclusiva, sostenuta e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per tutti.	Persone: Collaboratori	Performance economiche	Valore economico distribuito	Sono stati distribuiti circa 1.5 miliardi di euro agli stakeholder	Cap. 1
			Occupazione	Diversity del personale e Polizza assicurativa per COVID-19	70% di dipendenti di genere femminile	Cap. 1
	Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'industrializzazione inclusiva e sostenibile e sostenere l'innovazione.	Prodotti: Innovazione	Innovazione	Virtualizzazione e digitalizzazione	Digitalizzazione report cartacei Virtualizzazione server	Cap. 6
	Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo.	Prodotti: Qualità Selezione dei fornitori	Riduzione impatti ambientali	Lancio della linea Filiera Valore	Tracciabilità dei prodotti e certificazioni di gestione virtuose degli allevamenti	Cap. 5
				Linea Bennet ECO	Sviluppo di prodotti in ottica di economia circolare	Cap. 5
				Progetti per la riduzione dei consumi di carta	-73% utilizzo di carta per volantini rispetto al 2019 3.042 tonnellate di carta risparmiata	Cap. 6
		Prodotti: Qualità Innovazione Certificazioni	Innovazione e sostenibilità	Installazione colonnine ricarica auto elettriche	35 colonnine installate nel 2020, quadruplicando il totale rispetto al 2019	Cap. 6
				Aumento strategico dei prodotti certificati sostenibili	282 Prodotti Bennet con percorsi di certificazione	Cap. 5
	Misure per contrastare il cambiamento climatico.	Pianeta: Gas serra Rifiuti e scarichi	Riduzione impatti ambientali	Continuo efficientamento energetico	- 1,4% GJ di energia medi consumati per punto vendita rispetto al 2019. I quadri EPOWER hanno permesso un risparmio di 5.549 GJ	Cap. 6
				Riduzione dei consumi idrici	- 23,7% megalitri di acqua prelevati e scaricati in media per punto vendita rispetto al 2019	Cap. 6
				Riduzione delle emissioni	- 14,7% emissioni dirette e indirette medie di gas a effetto serra per punto vendita rispetto al 2019: • Migliore gestione di gas refrigeranti • Scelta di mezzi meno inquinanti (LNG e Euro 6) per la logistica • Cassette CPR e pallet pooling	Cap. 6



La nostra insegna: garanzia di qualità.

Siamo un'azienda orgogliosa di essere completamente italiana. L'innovazione è ciò che da sempre ci contraddistingue e anche oggi, dopo oltre 50 anni di assiduo impegno, serietà e attenzione nei confronti dei nostri clienti, siamo in costante crescita e in continuo rinnovamento.

Sempre all'avanguardia, proponiamo un'ampia varietà di prodotti di qualità garantendo sicurezza, competenza e convenienza in un ambiente nuovo, moderno e accogliente.

Per noi **l'innovazione** è una sfida quotidiana che anticipa e soddisfa tendenze e bisogni del consumatore, per trasformare il "fare la spesa" da semplice approvvigionamento in un'esperienza emotivamente coinvolgente. L'innovazione è anche tecnologica e digitale comprendendo la comunicazione multicanale e proseguendo con soluzioni all'avanguardia come l'e-commerce nella declinazione del **click & collet** e della **consegna a domicilio**.

Offerta e servizio di qualità significano puntare a essere sempre all'avanguardia offrendo il miglior rapporto qualità-prezzo, un assortimento molto ampio e un servizio

attento, in un ambiente professionale e qualificato. Valorizziamo le risorse umane con la **formazione**, offrendo ai nostri collaboratori la possibilità di arricchire le proprie conoscenze e capacità per crescere insieme all'azienda.

Conquistare e mantenere una leadership di mercato e attuare programmi di espansione nel settore della grande distribuzione: una politica commerciale al passo con i tempi che ci ha permesso di consolidare una posizione di leader di mercato, con ben **73 punti vendita** e **50 gallerie commerciali** di proprietà.

Le Gallerie Commerciali Bennet.

Gallerie Commerciali Bennet S.p.A. è un'azienda nata in seguito alla grande espansione degli anni '90, che ha determinato la creazione di una nuova società per mantenere e incrementare il valore dell'asset di ogni Centro Commerciale.

L'azienda è leader nello sviluppo e gestione di **proximity mall** situati nelle più dinamiche aree geografiche, punti di riferimento per il territorio circostante. Sono 50 le gallerie commerciali di proprietà, tutte con all'interno un ipermercato a insegna

Bennet, 1.250 negozi e 250.000 mq affittati a fine 2020.

I negozi, attraverso la proposta merceologica dei brand e ai servizi innovativi, sono in grado di offrire un'esperienza a tuttotondo al cliente.

Gallerie Commerciali è fondamentale per la gestione dei rapporti con tutti gli stakeholder coinvolti, in quanto il Centro Commerciale è una realtà fortemente integrata nel territorio in cui è inserito e da cui trae caratteristiche e necessità, divenendo un vero e proprio centro di aggregazione sociale e di servizi.

Nei prossimi anni continueremo sia con il rinnovamento della rete esistente, nell'ottica di offrire servizi innovativi per la spesa e ambienti sempre più piacevoli, sia con l'apertura di nuovi ipermercati in posizioni strategiche.

Inoltre, per rispondere alle esigenze di una clientela sempre più consapevole, abbiamo già iniziato un processo di razionalizzazione ed evoluzione degli spazi: la grande piazza dei freschi sarà il centro attorno a cui ruota tutto il punto vendita, con il non alimentare come elemento di interesse e completamento dell'offerta.

I nostri punti vendita

38 in Lombardia

26 in Piemonte

1 in Liguria

1 in Veneto

4 in Emilia Romagna

3 in Friuli Venezia Giulia

Ci trovi qui.



La nostra crescita non si ferma mai.

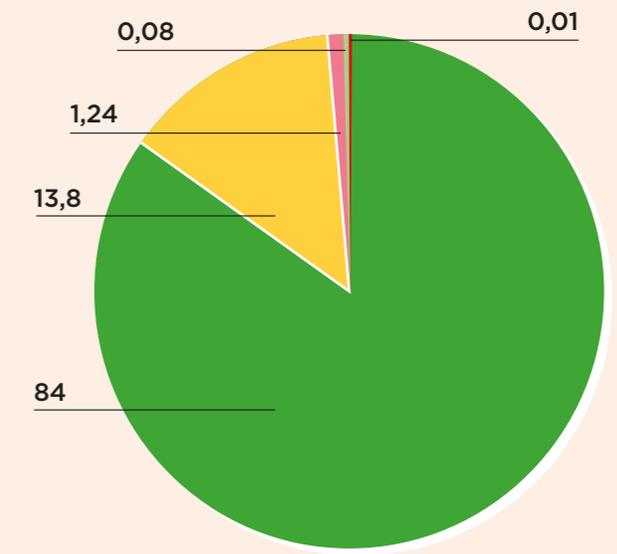
A gennaio 2020 abbiamo riaperto a insegna Bennet il punto vendita ex Interspar di Bagnolo Cremasco (CR) acquisito il 31 dicembre 2019 dall'azienda L'ALCO. Tra luglio e settembre 2020 abbiamo annunciato l'acquisizione di nove punti vendita già operanti con l'insegna Auchan da Margherita Distribuzione. Due sono in provincia di Milano (Cesano Boscone e Nerviano), due ipermercati in provincia di Brescia (Concesio e Mazzano), uno in provincia di Lodi (Codogno), uno in provincia di Bergamo (Antegnate), uno a Monza e due superstore a Milano (uno in Viale Monza e uno in Viale Corsica). Sale così a 73 il totale dei nostri punti vendita. L'acquisizione e il restyling di questi ipermercati è parte della nostra strategia di investimenti sul territorio lombardo, area che ci è sempre stata particolarmente a cuore e che ha visto l'inizio della nostra storia. La priorità assoluta nell'ambito delle trattative è stata quella di garantire il posto di lavoro dei dipendenti, mantenendo invariato il livello occupazionale dei territori di riferimento.

La performance economica.

I risultati del bilancio 2020 evidenziano un significativo miglioramento delle principali voci rispetto al 2019, legato principalmente alla messa in attività dei punti vendita di nuova acquisizione. Il seguente prospetto mostra il valore economico direttamente generato da Bennet e distribuito agli stakeholder interni ed esterni.

Nel 2020 Bennet ha generato un valore economico di **1.642** milioni di euro, in **aumento del 6,3%** rispetto all'esercizio precedente. Tale valore è stato per il **95,5%** (**1.567** milioni di euro) distribuito agli stakeholder di riferimento. In particolare, i fornitori ne hanno ricevuto **l'84%** (**1.315** milioni), il personale **il 13,8%** (**217** milioni), la Pubblica Amministrazione **l'1,2%** (**19** milioni), i finanziatori lo **0,08%** (**1,2** milioni), e la comunità (sotto forma di liberalità e donazioni) lo **0,01%** (**109** mila). Il restante **4,5%** (**75** milioni) è stato trattenuto all'interno del Gruppo a sostegno della futura crescita.

Valore aggiunto distribuito agli stakeholder



- Fornitori
- Personale
- Pubblica amministrazione
- Finanziatori
- Comunità

Governance e compliance.

Rispetto alla nostra tipologia di attività abbiamo adottato, quale modello di organizzazione più efficiente ed efficace, la Società per Azioni (S.p.A.) come forma giuridica, con un sistema di amministrazione e controllo contabile tradizionale, caratterizzato dalla separazione tra l'organo di gestione (Consiglio di Amministrazione, il cui Presidente è uno degli azionisti) e quello di controllo (Collegio Sindacale). A garanzia di ulteriore correttezza, le attività di revisione dei conti sono affidate a un Revisore Legale dei Conti.

La governance aziendale, in linea con il nostro Statuto, prevede meccanismi che mirano a rendere non solo efficiente, ma anche trasparente il funzionamento degli organi di governo e dei sistemi di controllo della società. In particolare, i membri del Consiglio di Amministrazione sono nominati dall'Assemblea in considerazione dei criteri di onorabilità, professionalità e competenza definiti dallo Statuto. Restano in carica per un periodo di tre esercizi sociali. Il loro mandato scade alla data dell'assemblea convocata per approvare il bilancio del terzo esercizio relativo alla loro carica

come prevede l'art. 2383 del Codice Civile. L'attuale Consiglio è stato nominato dall'assemblea degli azionisti con delibera del 28 aprile 2020, rimarrà in carica fino all'approvazione del bilancio di esercizio 2022 ed è composto da quattro membri: Presidente Onorario, Presidente, Consigliere Delegato e un consigliere. Il collegio sindacale è composto da tre sindaci.

Al 31 dicembre 2020, tra i comitati del più alto organo di governo, vi è solo il Comitato di Direzione, a cui partecipano il Presidente, l'Amministratore Delegato e i responsabili di funzione invitati.



Il Modello di Organizzazione e Gestione 231.

Il nostro fine è offrire ai clienti un'elevata qualità con un servizio di eccellenza.

Per raggiungere questo obiettivo abbiamo adottato un modello di organizzazione, gestione e controllo (conforme al d.lgs. 231/2001, quindi detto in breve Modello 231) che mira alla massima efficacia ed efficienza, in totale trasparenza verso tutti i nostri portatori d'interesse e nel massimo rispetto della nostra missione e dei nostri valori.

Il Modello 231 costituisce un sistema organico di regole e attività di controllo che assicura condizioni di trasparenza e correttezza nelle attività aziendali a tutela della nostra reputazione e immagine, degli interessi dei soci e del lavoro dei dipendenti. Ha lo scopo, inoltre, di prevenire i reati che potrebbero essere commessi da questi ultimi. Il Modello 231 viene periodicamente rivisto e aggiornato.

La lotta alla corruzione.

La lotta alla corruzione, la tutela dei diritti umani e dei lavoratori costituiscono una delle principali sfide per lo sviluppo sostenibile. Dal 2015, con l'introduzione del nostro Codice Etico, abbiamo rafforzato

ulteriormente il nostro impegno contro la corruzione.

Il numero totale degli episodi di corruzione accertati nel 2020 è stato pari a zero.

Il Codice Etico.

Il nostro Codice Etico, adottato dal Consiglio di Amministrazione nel 2015, regola il complesso di diritti, doveri e responsabilità che assumiamo nei confronti degli stakeholder con cui interagiamo quotidianamente nell'ambito dello svolgimento delle nostre attività.

I nostri principi.

Rispettiamo e promuoviamo il valore delle risorse umane, dell'integrità fisica, morale e culturale della persona.

Assicuriamo condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro sicuri.

Garantiamo la riservatezza delle informazioni dei dati personali acquisiti in relazione all'attività lavorativa.

Miriamo costantemente alla qualità ed eccellenza dei prodotti, attraverso le attività di ricerca e sviluppo.

Ci atteniamo alla massima imparzialità, per evitare qualsiasi tipo di discriminazione.

Ci impegniamo a salvaguardare l'ambiente.

Sosteniamo un'equa competizione con gli operatori del mercato, astenendoci da ogni forma di comportamento collusivo o abuso di posizione dominante che potrebbe generare una violazione del principio di concorrenza leale.

La tutela della privacy dei clienti.

A partire dal biennio 2018-2019 stiamo svolgendo un importante lavoro di analisi delle attività e di adeguamento al GDPR UE 2016/679, il Regolamento Generale per la protezione dei dati personali che è stato recepito dal diritto italiano con il decreto 101/2018.

Nello svolgimento delle nostre attività, il cliente è una figura centrale e tutelare la sua privacy è per noi di fondamentale importanza. Abbiamo quindi rivolto la nostra attenzione al nostro programma fedeltà.

In linea con quanto stabilito dall'Autorità Garante, abbiamo adottato un approccio rigoroso rispetto ai requisiti del consenso al trattamento dei dati personali per il rilascio delle carte fedeltà.

Da sempre raccogliamo il consenso al trattamento dei dati quale manifestazione di volontà libera, specifica, informata e inequivocabile dell'interessato. La raccolta del consenso avviene quindi in modo granulare, così da rendere gli interessati consapevoli dell'impatto delle diverse scelte che hanno a disposizione. I clienti vengono avvisati tramite informativa di quali sono i dati personali raccolti, per quali finalità, come, dove e per quanto tempo vengono trattati e conservati. Informiamo inoltre i nostri clienti su chi ha accesso ai loro dati personali, sul trasferimento degli stessi, oltre che sui loro diritti relativamente ai propri dati e le modalità con cui possono esercitarli.

Nel 2020 non abbiamo registrato denunce riguardanti la tutela della privacy dei clienti.



AL CUORE DELLA NOSTRA ATTIVITÀ.

Le nostre persone.

7.722 dipendenti con contratto a tempo indeterminato e determinato al 2020 (+19,2% rispetto al 2019)

2.272 dipendenti assunti nel 2020, di cui il 60% sotto i 30 anni

70% dei dipendenti è costituito da donne

La selezione del personale.

I nostri collaboratori sono il cuore pulsante della nostra attività. Nel loro processo di selezione, sono fattori fondamentali la provenienza dal territorio in cui operiamo, la forte motivazione al ruolo e la passione per il settore della Grande Distribuzione. Il nostro impegno è trasferire ai candidati le competenze specifiche necessarie, sviluppando squadre di massima professionalità.

Ai responsabili di selezione che operano sul posto affidiamo la ricerca del personale di vendita, mentre per figure professionali

ed executive il processo viene gestito in maniera centralizzata. Nel 2020, per gestire i vincoli imposti dal COVID-19 si è fatto maggior ricorso ai video-colloqui, tramite una piattaforma dedicata, in luogo di colloqui individuali tradizionali.

Per la selezione di alcune figure specifiche, utilizziamo sistemi di valutazione di recruiting che ci consentono di definire e misurare con maggiore precisione le competenze dei candidati che stiamo cercando.

Per alcuni profili, come i Direttori di Punto Vendita, progettiamo percorsi di inserimento professionale ad hoc, che permettono di accrescere le competenze e accompagnare il collaboratore al nuovo ruolo.

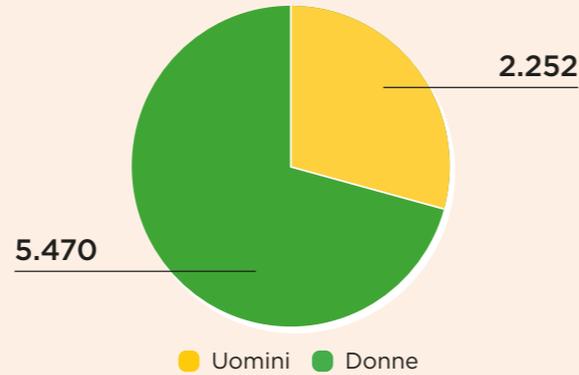
Nel 2020 abbiamo avviato un sistema di Job Posting interno che permette ai dipendenti dei negozi di candidarsi per posizioni vacanti in sede, valorizzando le professionalità non ancora espresse nella loro precedente attività lavorativa.

Priorità al lavoro.

Nel processo di acquisizione dei nove punti vendita ex Auchan, finalizzato tra luglio e settembre 2020, la tutela dei posti di lavoro è stata priorità assoluta. Attraverso un importante percorso formativo ad hoc, finalizzato alla progressiva convergenza operativa e culturale, abbiamo mantenuto e integrato nella nostra azienda 696 ex dipendenti Auchan.

Questa scelta ha permesso la graduale riapertura di tutti i punti vendita, arricchiti dal valore e dall'esperienza di cui queste persone sono portatrici.

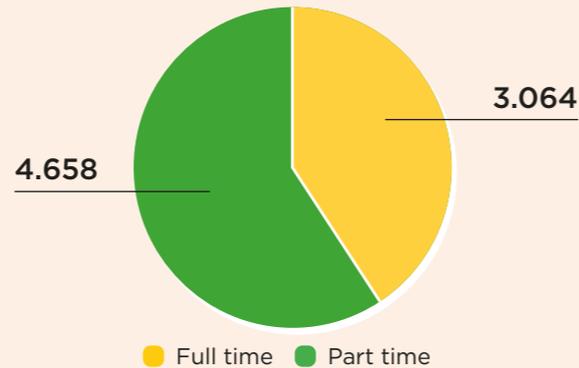
Personale per genere



Personale per contratto



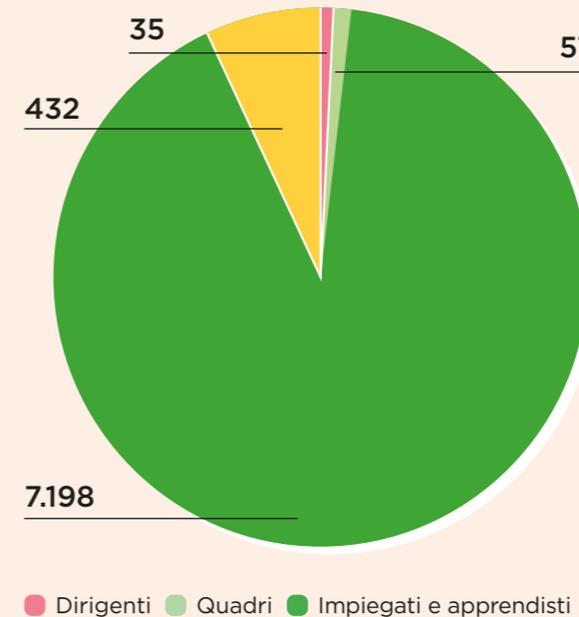
Personale per tipologia di impiego



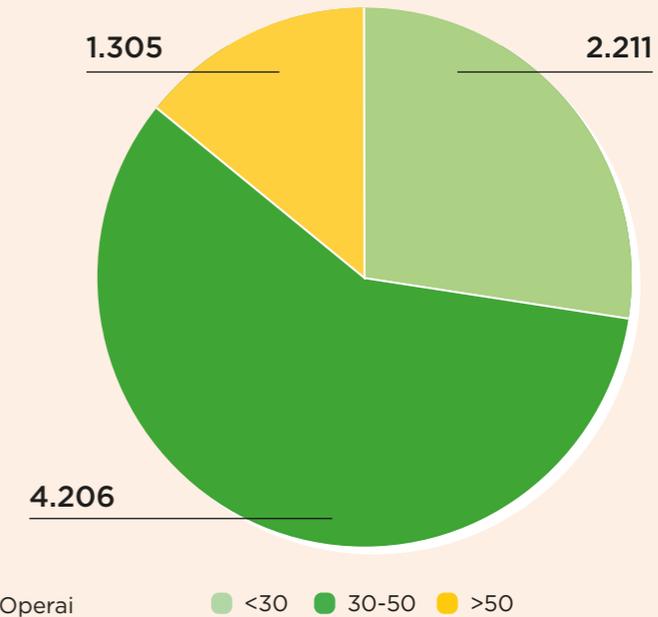
Nel 2020, i collaboratori Bennet assunti a tempo indeterminato e determinato sono 7.722, di cui il 70% sono donne. Di queste, il 74% ha un contratto part-time. Abbiamo inoltre 18 persone con un contratto a progetto e nel 2020 abbiamo avuto modo di ospitare 12 stagisti, quattro in più rispetto al 2019. Nell'anno di rendicontazione abbiamo assunto 2.272 dipendenti, di cui il 60% è under 30. In considerazione delle nuove acquisizioni e del crescente livello dell'attività, il turnover in entrata nell'anno 2020 è aumentato di 8,3 punti percentuali, mentre il turnover in uscita è diminuito di 7,3 punti percentuali.

TASSO DI TURNOVER	2020		2019	
	In entrata	In uscita	In entrata	In uscita
Donne	27,6%	12,0%	18,7%	19,4%
Uomini	33,8%	18,8%	26,8%	25,8%
Sotto i 30 anni	62,1%	37,0%	70,6%	55,6%
Tra i 30 e i 50 anni	14,5%	4,2%	2,2%	7,1%
Oltre i 50 anni	22,2%	6,4%	2,9%	13,1%

Personale per qualifica



Personale per età



Welfare e benefit.

Prenderci cura delle nostre persone e promuovere un ambiente di lavoro sicuro è da sempre uno dei nostri più importanti obiettivi. Per questo, durante l'emergenza sanitaria abbiamo stipulato per i nostri dipendenti una polizza assicurativa integrativa a copertura degli oneri legati al COVID-19, quali possono essere le spese mediche e le spese per la babysitter. Questa iniziativa si aggiunge ai benefit preesistenti di cui dispone tutto il personale Bennet, come l'assistenza sanitaria integrativa e l'accesso gratuito a un sistema di vaccinazione antinfluenzale attivo su tutto il territorio¹.

I nostri collaboratori possono inoltre beneficiare di assistenza fiscale, come la compilazione del modello 730, e assistenza per pratiche amministrative gratuite come la richiesta di assegni familiari e permessi in base alla legge 104/92 (assistenza a familiari). Tutti i collaboratori hanno accesso a un sistema di convenzioni stipulate in modo esclusivo che consentono di ottenere agevolazioni di acquisto o di fruire di diversi servizi e attività.

Abbiamo inoltre lanciato una newsletter interna che, con cadenza mensile, informa le squadre di sede e tutti i responsabili

presenti sul territorio relativamente all'evoluzione dei progetti strategici e delle nuove iniziative, oltre che dell'andamento economico dell'azienda. Questa iniziativa risponde a uno degli obiettivi specifici identificati nel nostro piano strategico di sostenibilità, nell'ambito del pilastro riguardante le persone.

¹Per l'anno 2020 l'accesso al sistema di vaccinazione antinfluenzale è stato interrotto per impossibilità di approvvigionamento.

Smart working.

Nel 2019 solo il Servizio Clienti e l'Help Desk dei Sistemi informativi potevano contare in azienda sull'opzione dello smart working. Il mutato contesto del 2020 ha velocizzato il processo di transizione verso il consolidamento dello smart working per il personale degli uffici e dei depositi con mansioni impiegatizie.

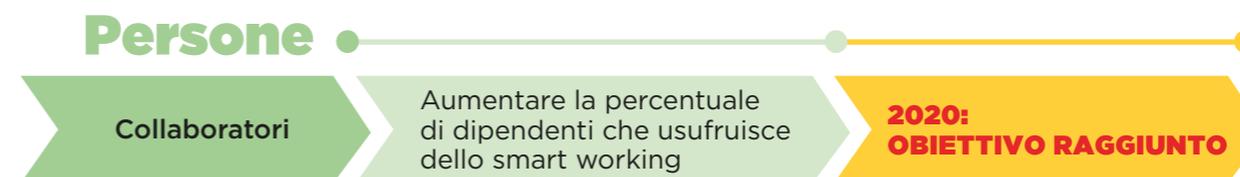
Per attivare le modalità di smart working sono state adeguate le strumentazioni, assegnando dei computer portatili ai lavoratori che non ne erano dotati. La digitalizzazione, in termini di strumenti e di cultura, diventerà sempre più centrale nella vita della nostra azienda, coinvolgendo

un numero sempre maggiore di collaboratori e permettendo un dialogo più costante e proficuo tra i negozi e la sede. Il lavoro con audio e video conference è diventato la regola e le persone possono pianificare i loro spostamenti senza compromettere le attività professionali.

Smart leadership e smart management.

I vincoli imposti dal lavoro a distanza si sono trasformati in un'importante opportunità per rafforzare le competenze manageriali dei nostri collaboratori. Attraverso un percorso formativo ad hoc sulla leadership smart e lo smart management

abbiamo voluto arricchire la professionalità dei nostri manager permettendo loro di superare le difficoltà legate ad un contesto in cui i momenti di confronto e contatto con il proprio team hanno subito una brusca evoluzione.



Possiamo anche in questo caso affermare di avere realizzato un'altra delle tappe della nostra strategia di sostenibilità: riduzione degli spostamenti e aumento dello smart working.

Tob Job - Bennet tra i Best Employers italiani 2020.

Secondo la più grande indagine sui datori di lavoro in Italia, realizzata dall'istituto tedesco di qualità ITQF, Bennet è tra le 300 migliori aziende italiane per qualità del lavoro.

Persone

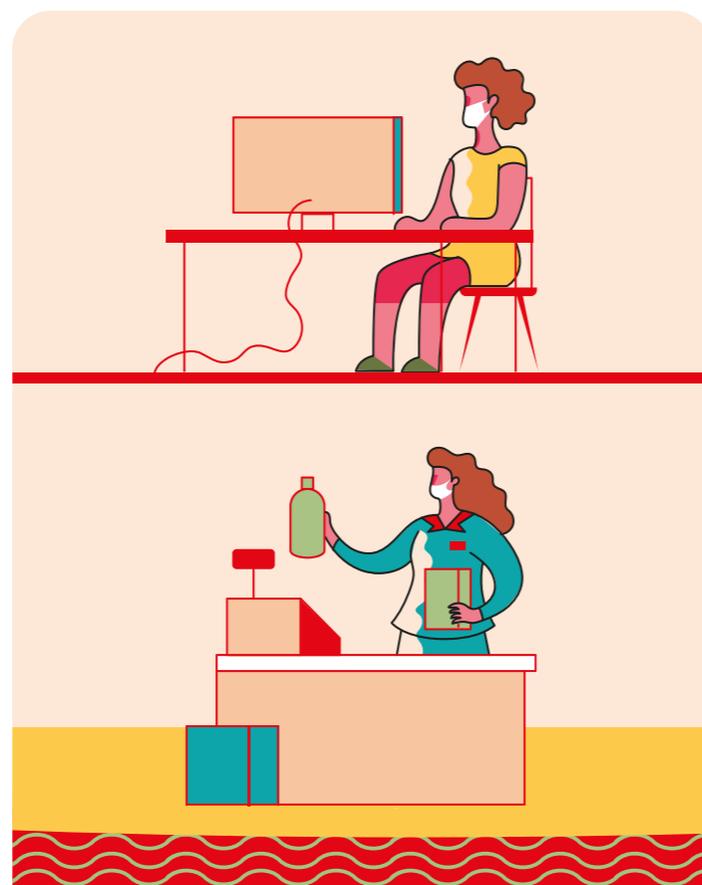
Collaboratori

Effettuare un'analisi di clima interno per aumentare il benessere dei dipendenti

Obiettivo 2021

Lo studio ha valutato un panel composto da 2.000 tra le più importanti realtà imprenditoriali del nostro Paese, raccogliendo attraverso il social listening oltre 1 milione di citazioni pubblicate online (social media, blog, forum, portali news, video ecc.) negli ultimi 12 mesi. Con l'aiuto dell'intelligenza artificiale, le citazioni sono state analizzate criticamente, ricercando commenti che riguardano l'ambito lavorativo e il rapporto tra dipendenti e azienda come il clima di lavoro, lo sviluppo professionale, le prospettive di crescita, la sostenibilità e i valori aziendali.

Prossimamente avvieremo un'analisi di clima interno all'azienda, con l'obiettivo di valutare con una precisione maggiore i feedback dei collaboratori e avere così gli elementi su cui lavorare per migliorare sempre più la qualità del lavoro.



Formare per crescere.

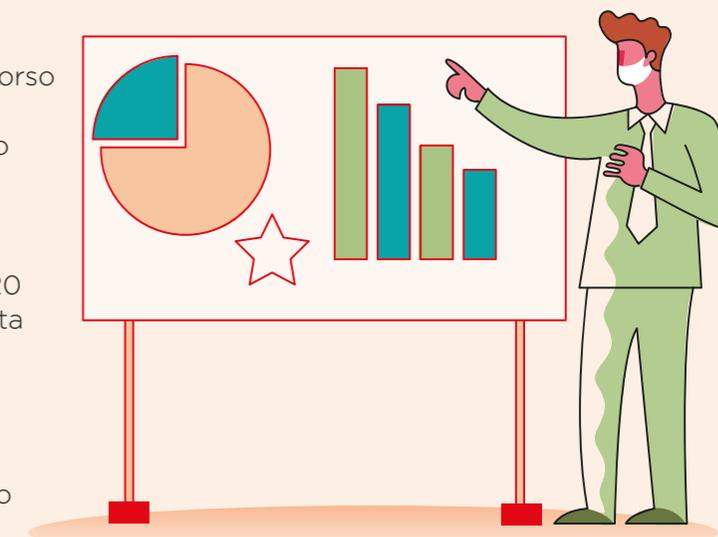
22.679 ore di formazione erogate nel 2020

Di cui il **42%** da remoto

La formazione svolge un ruolo chiave nello sviluppo delle competenze e nel percorso di crescita dei nostri collaboratori. Ogni anno procediamo a elaborare il nostro piano formativo e a definirne i contenuti in base alle specifiche esigenze e richieste avanzate delle diverse funzioni. Le dinamiche lavorative subentrate nel 2020 hanno determinato un'evoluzione dell'offerta e delle modalità formative.

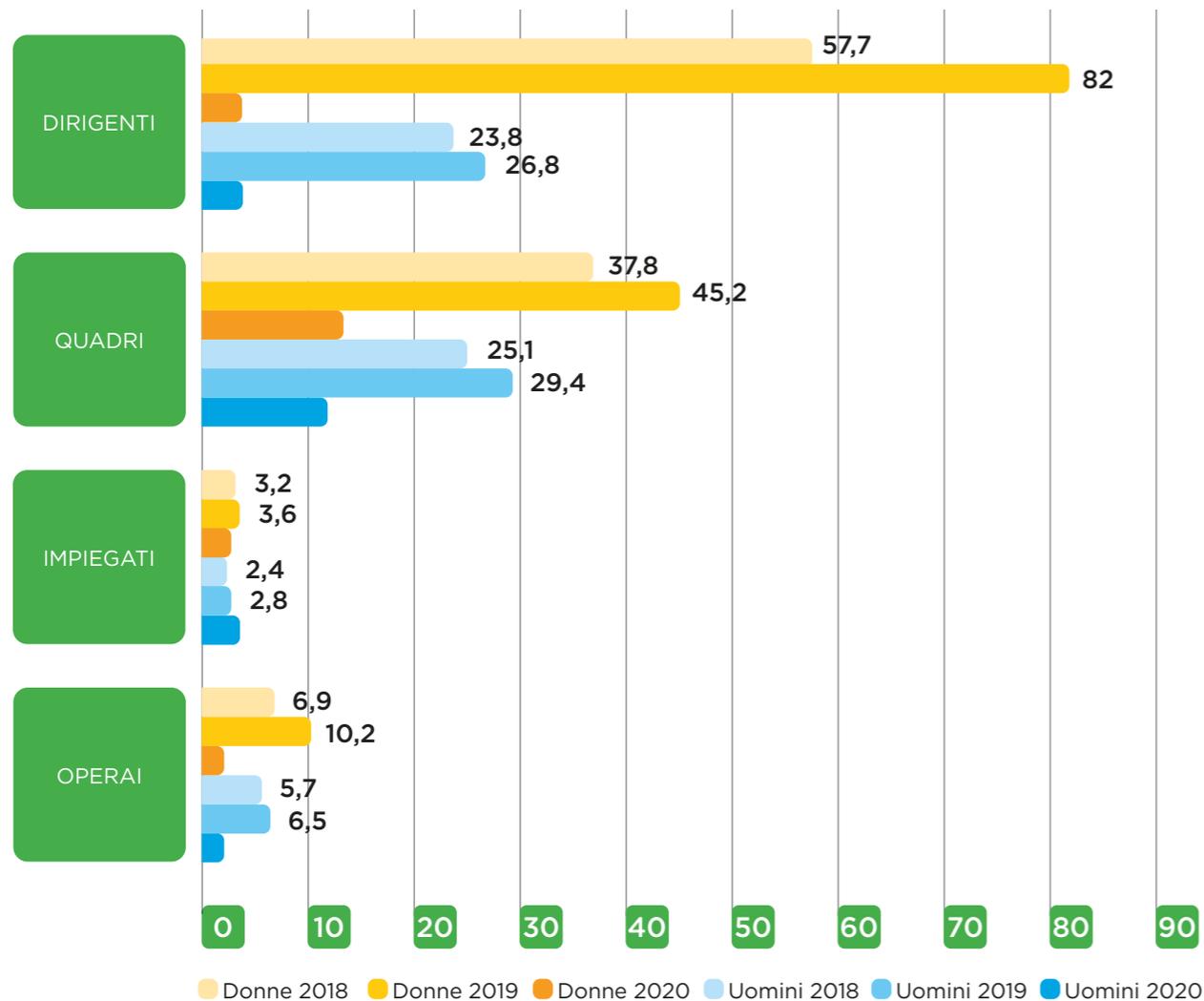
Le attività in presenza sono state sospese temporaneamente e abbiamo privilegiato la formazione online. La formazione è supportata da un processo di valutazione e da un'attività di coaching mirata a rafforzare le qualità dei singoli collaboratori. Al termine di ogni intervento eroghiamo un questionario di gradimento e, per gli interventi formativi obbligatori, un test di verifica dell'acquisizione delle competenze. Nel 2020 abbiamo erogato in totale 22.679 ore di formazione, per un totale di 2,9 ore medie a individuo.

Le ore medie erogate agli uomini sono 3,6, mentre quelle erogate alle donne 2,6. Nel 2020 sono state mappate le competenze e le mansioni di alcuni ruoli considerati centrali nell'operatività aziendale. Sulla base di questa mappatura, saranno attivati percorsi di formazione e crescita ad hoc.



Una generale riduzione delle ore di formazione effettive e medie è dovuta alla difficoltà riscontrata per gran parte dell'anno di adottare modalità in presenza.

Ore di formazione medie per qualifica



Ore medie di formazione erogate ai dipendenti Bennet suddivisi per qualifica e per genere nel biennio 2018-2020

I principali temi hanno riguardato la Salute e Sicurezza generale e specifica, i relativi aggiornamenti e l'HACCP - ovvero l'insieme di procedure mirate a garantire la salubrità degli alimenti.

Ci avvaliamo di un Learning Management System (LMS), una piattaforma software per la gestione, l'erogazione e la misurazione dei programmi di formazione online, al fine di promuovere lo sviluppo delle persone presenti in azienda.

Nel 2020 la piattaforma è stata oggetto di un aggiornamento, ancora in corso, volto a renderla maggiormente fruibile e interattiva, rendendola un punto di riferimento per la gestione della professionalità delle nostre squadre.

In futuro, la formazione sarà mirata non solo a finalizzare e a valorizzare le competenze necessarie per lo svolgimento di un mestiere, bensì si estenderà anche a competenze trasversali e manageriali.

La formazione per valorizzare le nostre produzioni.

Nonostante le difficoltà legate al COVID-19, a fine 2020 è stato lanciato un progetto volto a valorizzare la qualità delle nostre produzioni nell'area del Fresco tradizionale.

Attraverso la partnership con specialisti riconosciuti nel mondo della pasticceria,

del pane e della gastronomia, puntiamo ad accrescere la professionalità delle nostre squadre nei mestieri "della tradizione" in modo da offrire ai nostri clienti prodotti sempre più genuini e di qualità confezionati nei nostri laboratori.





La salute e la sicurezza al centro.

Il benessere e la sicurezza dei nostri lavoratori costituiscono un elemento distintivo nella gestione aziendale. Accanto alla rigorosa osservanza delle normative in materia di sicurezza e salute, attuiamo una politica di implementazione di iniziative di prevenzione.

In ottemperanza al D.Lgs. 81/2008, redigiamo il Documento di Valutazione dei Rischi, all'interno del quale identifichiamo i pericoli, valutiamo i rischi e definiamo le necessarie misure di controllo. È presente il Servizio di Prevenzione e Protezione dai rischi per la salute e sicurezza interno, coordinato dal RSPP con le varie funzioni aziendali, tra cui il Medico Competente ed i Rappresentanti per la sicurezza dei lavoratori (RSL).

Una società terza effettua, inoltre, un audit periodico in materia in accordo con l'Organismo di Vigilanza. Il personale è direttamente coinvolto nello sviluppo e nella revisione delle politiche e delle procedure di gestione dei rischi. Condivide inoltre gli obiettivi e i programmi di gestione, oltre all'individuazione

e valutazione dei rischi nella successiva fase di gestione. Il personale dedicato della sede viene affiancato da enti e istituti e da consulenze specialistiche, promuovendo la prevenzione con iniziative specifiche.

In questo quadro, si inseriscono le campagne vaccinali antinfluenzali in autunno², la collaborazione con il Centro Diagnostico Italiano per la gestione della salute e prevenzione, l'offerta di un servizio di check-up gratuito ad ampio spettro per tutto il management aziendale presso l'IRCSS San Raffaele di Milano.

² Nel 2020 non sono state svolte a causa del COVID-19.

La piattaforma Safety.

Nell'ambito della gestione delle procedure di manutenzione ordinaria e straordinaria, Bennet ha provveduto ad implementare la piattaforma **Safety di Zucchetti**. Questo sistema integrato di software e hardware permette di avere una visuale completa delle informazioni riguardanti i lavoratori in termini di salute e sicurezza

(gli adempimenti formativi e le visite mediche), per svolgere i lavori di manutenzione in piena sicurezza. Utilizziamo la piattaforma anche per la gestione dei fornitori. Dai dati che questi ultimi inseriscono in fase di attivazione dell'ordine, possiamo valutare preventivamente la loro idoneità.

Nel corso del 2020 si sono verificati 147 infortuni, di cui nessuno grave. Il tasso di frequenza risulta essere in netto miglioramento rispetto all'anno precedente, 14,6 contro 18,8 del 2019³.

L'emergenza sanitaria: sicurezza per tutti.

L'attenzione alle persone e la forte relazione con il territorio sono da sempre i cardini della nostra mission aziendale. Durante i difficili mesi del 2020, abbiamo continuato a garantire l'accesso ai beni di prima necessità ai consumatori, nel più assoluto rispetto delle disposizioni nazionali e locali.

Abbiamo dato il massimo, ogni giorno, con l'obiettivo di stare accanto ai nostri clienti e ai nostri collaboratori, soddisfacendo le esigenze dettate da questo periodo di emergenza e mantenendo costante l'attenzione verso la tutela della loro salute.



³ Il tasso di infortunio è calcolato come rapporto tra il numero di infortuni e le ore lavorate, moltiplicato per un fattore di 1.000.000.

Nella prima fase della pandemia, in assenza di chiare indicazioni sul livello di contagiosità e sui rischi di particolari categorie di soggetti, i collaboratori over 65 sono stati posti preventivamente in congedo retribuito a carico dell'azienda per circa 2 mesi, per poi far loro riprendere l'attività lavorativa nel rispetto delle tutele previste per i lavoratori fragili.

Sin dai primi momenti, abbiamo attuato nei nostri punti vendita con scrupolo e precisione tutte le misure organizzative

relative alle attività commerciali definite dagli organi preposti al coordinamento, sia rispetto ai clienti sia ai dipendenti. Abbiamo attivato un protocollo COVID-19 che, in ottemperanza alla normativa, rispecchiasse le peculiarità aziendali.

In particolare, gli ambiti di azione del protocollo hanno riguardato l'informazione, ai collaboratori e ai clienti, sulle pratiche da adottare per prevenire i contagi; come la misurazione della temperatura in ingresso, l'installazione di erogatori di disinfettante per le mani e le regole di distanziamento sociale, nonché gli interventi strutturali, come il posizionamento dei plexiglass e il distanziamento delle aree di lavoro, oltre che la sanificazione degli ambienti di lavoro e delle superfici di contatto.



Nella fase successiva al primo lockdown abbiamo inoltre provveduto alla sanificazione di tutti i condotti dell'aria delle nostre Gallerie Commerciali, degli ipermercati e della sede. I nostri operatori alle casse, compatibilmente con le risorse presenti nel punto vendita, sono stati sollecitati a porre particolare attenzione alle code intervenendo con aperture/chiusure temporanee delle casse così da ridurre al massimo situazioni di affollamento.

Il personale della sede commerciale è stato invitato a interrompere gli incontri con i fornitori in presenza e di privilegiare i contatti telematici. Siamo stati vicini e partecipi alla preoccupazione di chi ha contratto il virus e di coloro che, sia individualmente sia come comunità, hanno avuto contatti con le persone contagiate. Nell'ambito del protocollo COVID-19, abbiamo proceduralizzato la gestione dei casi positivi, con l'obiettivo di contenere il rischio. In caso di positività, oltre il ventunesimo giorno, è stato attivato un controllo aggiuntivo con ulteriore tampone,



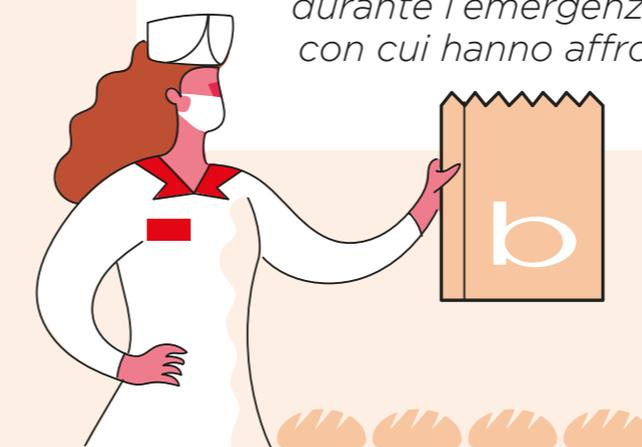
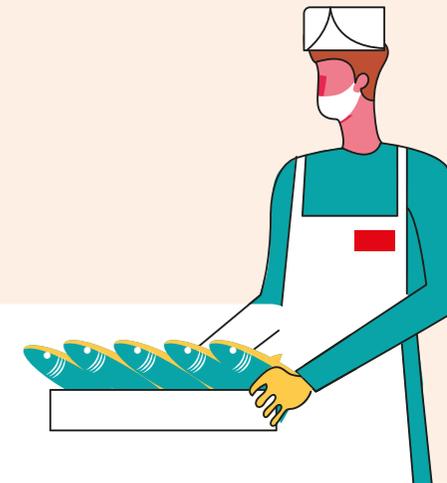
non previsto per legge e a carico dell'azienda, prima del rientro a lavoro. Lo stesso è stato fatto, a titolo precauzionale, con i collaboratori che sono venuti a contatto con persone positive al virus. **Il contrasto al COVID-19 rimarrà una nostra priorità fintanto che permane lo stato di emergenza.** In aggiunta a quanto già attivato, a partire da gennaio 2021, all'interno dei locali aziendali, abbiamo previsto uno screening periodico tramite tamponi antigenici per tutti i nostri dipendenti che, in virtù della tipologia di lavoro svolto, risultano maggiormente esposti al rischio di contagio.

“GRAZIE ai dipendenti Bennet per la responsabilità dimostrata anche nei momenti più difficili”

*Al termine del primo lockdown abbiamo ritenuto doveroso rivolgere a tutti i nostri dipendenti un doveroso e sentito **GRAZIE** attraverso la campagna di comunicazione*

“Non sono eroi ma persone come noi”.

Abbiamo voluto sottolineare la responsabilità e la dedizione che tutti i collaboratori hanno dimostrato durante l'emergenza e per lo straordinario impegno con cui hanno affrontato le difficoltà del momento.





DEDICATI AL CLIENTE.

Anche in un anno particolare quale è stato il 2020, l'impegno verso i nostri clienti è rimasto saldamente il cuore del nostro operare. Ogni giorno abbiamo garantito non solo l'accesso ai beni di prima necessità, ma anche la possibilità di usufruire di tutta una serie di servizi, come la spesa online, e nelle nostre Gallerie Commerciali posta, bancomat, tabaccheria e lavanderia e tanti altri. Il lavoro che svolgiamo per costruire un rapporto positivo, stabile e di lunga durata con i nostri clienti, è uno dei punti di forza della nostra azienda e ci impegniamo quotidianamente per migliorarlo.

Un Club per tutti.

Il nostro concetto di fedeltà va ben oltre la semplice distribuzione di carte di fidelizzazione. Con i nostri clienti instauriamo una relazione coinvolgente e di scambio, che punta su dialogo e omnicanalità, per personalizzare la customer experience e renderla migliore giorno dopo giorno. Il programma di fidelizzazione Bennet Club

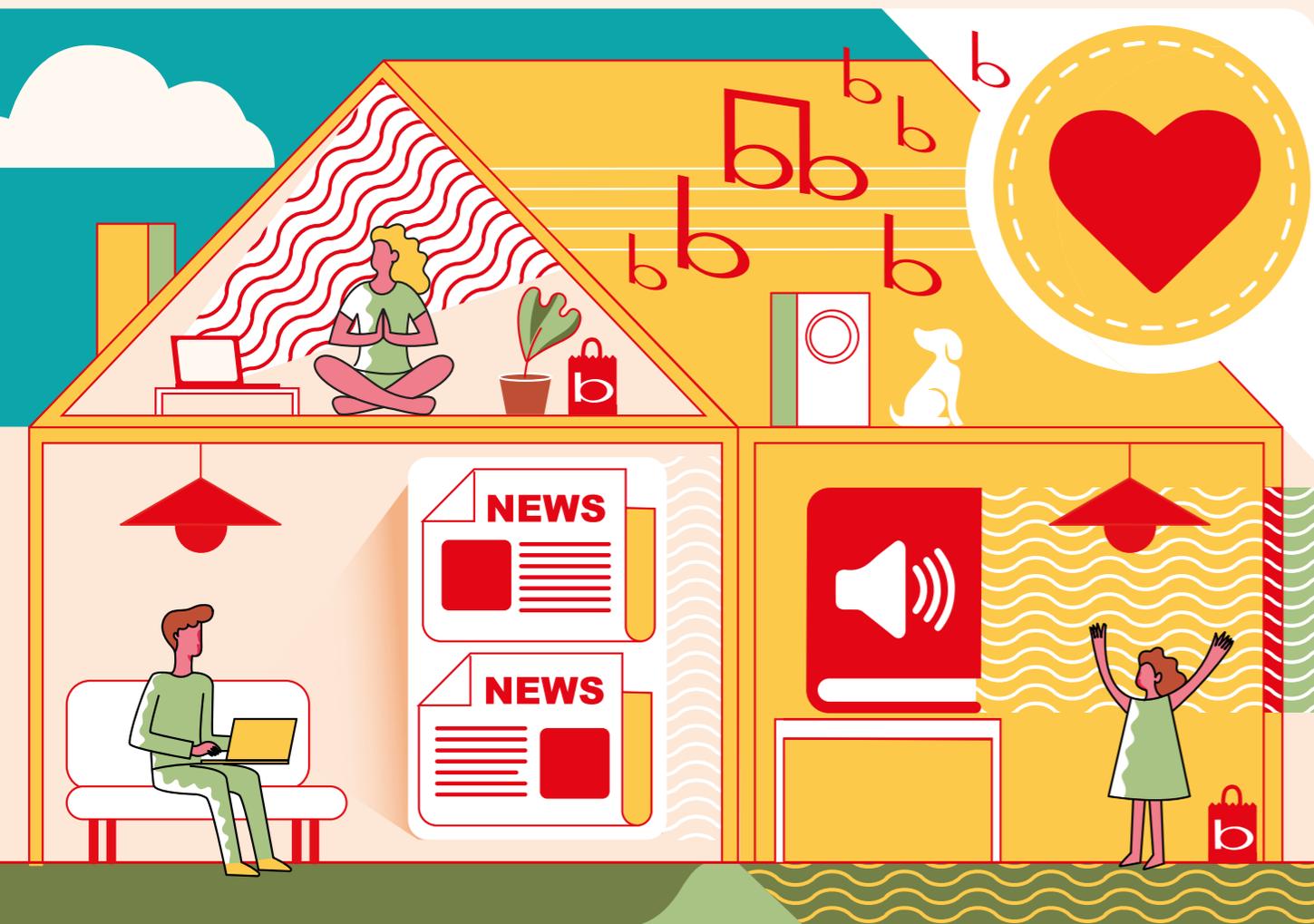
“Un mondo dedicato a te” è pensato per essere vicino al cliente, per conoscerne desideri e offrire vantaggi e opportunità personalizzate. Grazie all'ausilio di tecnologie evolute quali sito bennet.com, totem, tablet, Bennet Club cresce e si evolve per personalizzare i meccanismi di rewarding e di interazione.

Resto a Casa con Bennet.

Non solo iniziative di ampio respiro ci uniscono ai nostri clienti, ma anche azioni guidate dall'empatia e dal desiderio di alleviare il peso delle giornate in lockdown.

Ecco dunque la campagna "Resto a Casa con Bennet" grazie alla quale abbiamo pensato di omaggiare i clienti con premi digitali per attività di intrattenimento a casa, per aiutarli a superare più serenamente il periodo più difficile della pandemia.

Abbiamo coinvolto nell'iniziativa oltre 28.000 clienti a cui abbiamo regalato audiolibri per bambini, musica in streaming, app per allenarsi a casa e abbonamenti a riviste online.



Il numero di clienti che nel 2020 ha utilizzato la carta Bennet Club per fare la spesa è diminuito del 3%, passando da 1.451.046 nel 2019 a 1.401.005 nel 2020, come conseguenza della ridotta mobilità legata al COVID-19. La diminuzione dei clienti non ha influito sul fatturato, che anzi si attesta ad un + 5%. La Customer Satisfaction è stabile 4,9 % (in una scala da 1 a 7) ed il nostro Net Promoter Score è migliorato di 3 punti percentuali rispetto al 2019.

Lo strumento principale del nostro programma fedeltà è la tradizionale raccolta punti, che offre premi e servizi che aiutano il cliente a rendere più piacevole la vita di ogni giorno, senza trascurare l'aspetto della convenienza.



La nostra iniziativa per gli Over 65.

Il Progetto Over 65 è un'iniziativa concreta, pensata per sostenere i tanti clienti che vivono questa fase della vita tramite una facilitazione economica per affrontare più serenamente la quotidianità, senza dover rinunciare a qualche piccola soddisfazione. Grazie a questo progetto, presso i punti vendita di Pontedassio (Imperia) e Albano

Sant'Alessandro (Bergamo), tutti i clienti con età pari o superiore ai 65 anni e in possesso di Bennet Club possono registrarsi all'iniziativa per ricevere un buono sconto del 5% sulla spesa. Anche i negozi di nuova acquisizione come Milano Viale Corsica e Milano Ruccelai da settembre 2020 garantiscono questo servizio.

Sempre in ascolto.

L'assistenza e la vicinanza ai nostri clienti sono ciò che ci permette di mantenere con loro una relazione di reciproca crescita e soddisfazione. È fondamentale essere disponibili a incontrare le loro esigenze e ascoltarli attivamente, nella fase di vendita e soprattutto nel post-vendita. Abbiamo, attivi diversi canali di contatto e di interazione quotidiana con i nostri clienti: il numero verde 800.236638, il form su **bennet.com**, i social network e le segnalazioni che dal punto vendita vengono inviate alla sede.



Abbiamo strutturato il nostro servizio clienti in un ufficio dedicato già nel lontano 2002, nella sede di Montano Lucino. La scelta di mantenere il contact center all'interno dei nostri uffici, con personale formato ad hoc per questa attività, ha permesso negli anni non solo di migliorare la conoscenza dei nostri clienti, ma anche di garantire risposte efficaci, tempestive, chiare e trasparenti. Sette collaboratrici lavorano su turni, garantendo la continuità dal lunedì alla domenica, dalle ore 10.00 alle ore 22.00. Le operatrici usufruiscono di tre giorni di formazione full immersion l'anno tramite consulenti esterni. Il nostro servizio clienti fornisce direttamente risposte relative ai prodotti e ai servizi dell'azienda.

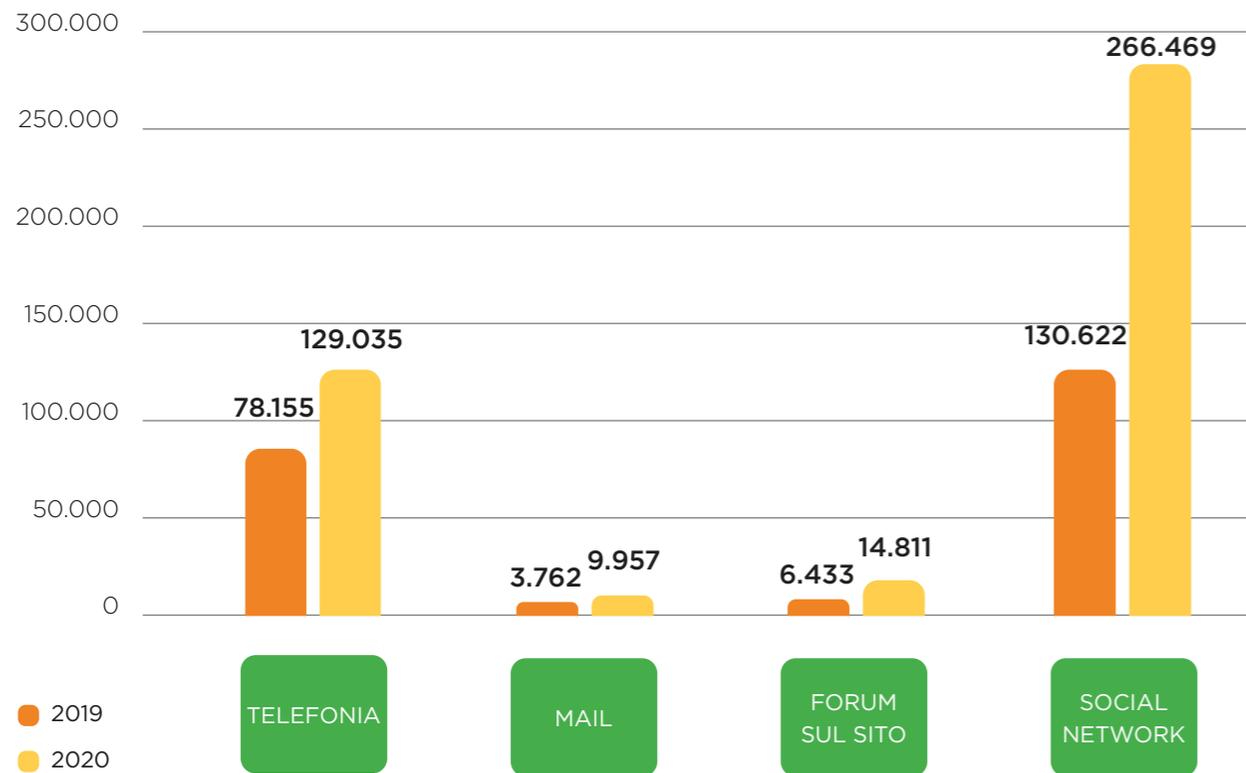
Le interazioni ai tempi del COVID-19.

La forte accelerazione digitale favorita dal COVID-19 ha raggiunto anche i consumatori più "tradizionali". Tutte le forme di interazione tra cliente e azienda si sono moltiplicate. Il numero di telefonate, principalmente volte a richiedere informazioni nel periodo di lockdown di marzo-aprile, è aumentato del **65%**; le mail a **servizio.clienti@bennet.com** sono aumentate di oltre **2 volte e mezzo (+164%)** e gli utenti che hanno inviato richieste tramite il form di contatto sul nostro sito web sono più che raddoppiati (**+130%**) rispetto al 2019.

Un'attività resa possibile da un grande lavoro di condivisione interna delle informazioni che coinvolge numerose divisioni: il controllo qualità food e non food, l'ufficio commerciale, l'ufficio acquisti, il marketing e il personale di punto vendita. Dai clienti arrivano informazioni, suggerimenti, sollecitazioni, che poniamo alla base delle nostre decisioni per offrire un servizio sempre migliore.

L'ampia varietà delle richieste provenienti dai clienti costituisce per noi un importante spunto di riflessione e stimolo interno.

Anche la comunicazione attraverso i social network ha registrato un incremento notevole, con il numero di interazioni nelle principali piattaforme, Facebook, Twitter e Instagram che è più che raddoppiato (**+104,9%**), con un sentiment dei commenti positivo o neutrale per l'**85%** dei casi rispetto al 2019..



L'alto livello di professionalità ed empatia del nostro servizio clienti, ci ha permesso di comprendere velocemente le esigenze dei nostri clienti e di essere reattivi e proporre soluzioni efficaci e concrete.

La situazione di emergenza e i mutati bisogni delle persone, ci hanno portato a riflettere sul futuro, sulla strategia migliore da implementare per coinvolgere maggiormente il cliente e rispondere con più precisione

alle sue necessità. Nei prossimi anni investiremo sul Servizio Clienti, affinché risulti allineato alle nuove modalità di contatto e alle crescenti e diversificate esigenze dei clienti.



La spesa online: bennetdrive e Bennet a casa.

45 bennetdrive nel 2020 (+36% rispetto al 2019)

La strategia di modernizzazione e di digitalizzazione dei nostri store ci ha permesso di reagire prontamente a una situazione imprevedibile come quella della pandemia, che ha modificato profondamente le abitudini di acquisto.

L'emergenza sanitaria ha generato un'evoluzione digitale senza precedenti. Le preferenze dei nostri clienti si sono modificate, portandoli a privilegiare il servizio dell'e-commerce nella formula del click&collect e dell'home delivery. L'incidenza delle vendite dell'e-commerce

rispetto al totale delle vendite, durante il primo lockdown è arrivata fino a picchi del +22% medio giornaliero. Abbiamo rinnovato il sito **bennet.com** trasformandolo in una struttura di navigazione moderna e ordinata, con l'obiettivo principale di favorire, appunto, l'e-commerce.

Bennetdrive, la spesa facile e veloce.

Bennetdrive è il nostro servizio di spesa veloce che permette di passare a ritirare in punto vendita la spesa fatta online, senza scendere dall'auto. Risponde alle esigenze di sicurezza, comodità e velocità.

Nel 2020 abbiamo inaugurato 12 nuovi bennetdrive, portando il totale a 45: questo fa di noi la prima azienda italiana per numero di punti di ritiro in auto.

E il nostro obiettivo è quello di estendere il servizio a tutti i nostri punti vendita nel 2021. Il cliente può scegliere tra un assortimento di oltre 15.000 prodotti, tra alimentari e non,

in costante aggiornamento per ampiezza e profondità di gamma delle categorie.

I prodotti sono presentati in modo chiaro, con schede corredate dalle informazioni necessarie per acquistare consapevolmente, ma anche rapidamente, garantendo anche da mobile un'esperienza user friendly.

Allineo, gestire le informazioni in modo semplice.

Per rendere più efficiente il processo di codifica delle informazioni sui prodotti, abbiamo aderito al **sistema Allineo** di GS1. I dati e gli attributi dei prodotti sono così allineati tra industria e distribuzione. Vengono eliminate tutte le imprecisioni che caratterizzano le schede tecniche e commerciali delle referenze. **Allineo** si basa sul Global Data Synchronisation Network (GDSN), una rete costituita da data pool che consente ai partner commerciali di scambiare dati di identificazione del prodotto in modo standardizzato e in tempo reale.

Il cliente ritira la spesa in massimo tre minuti e mezzo. I freschi e i surgelati vengono stoccati nelle strutture refrigerate, che garantiscono il mantenimento della catena del freddo, e chi prepara l'ordine lo fa con la massima cura, scegliendo solo i prodotti con le date di scadenza più lontane.

Continueremo anche nei prossimi anni ad ottimizzare le attività di preparazione

della spesa ordinata online per servire un numero sempre maggiore di e-shopper, migliorando servizio e produttività.

Con il supporto del Politecnico di Milano, stiamo realizzando un'app che guiderà l'operatore tra gli scaffali e migliorerà la disposizione dello stoccaggio delle merci preparate, sfruttando al massimo lo spazio e velocizzando la fase di consegna.

I nostri bennetdrive.



Punti di ritiro

24 in Lombardia

16 in Piemonte

4 in Emilia Romagna

1 in Friuli Venezia Giulia

Bennet a casa, la spesa a domicilio.

Il nostro servizio di consegna a domicilio attivo nella provincia di Lodi e di Pavia affianca la rete del clicca e ritira. Un'iniziativa recente, ma che ha riscosso un buon successo nelle aree di riferimento, con il numero di clienti aumentato del 51% tra il 2019 e il 2020. Come per il clicca e ritira, si accede al servizio mediante **bennet.com** da qualunque dispositivo ed è possibile scegliere lo stesso assortimento del servizio drive.

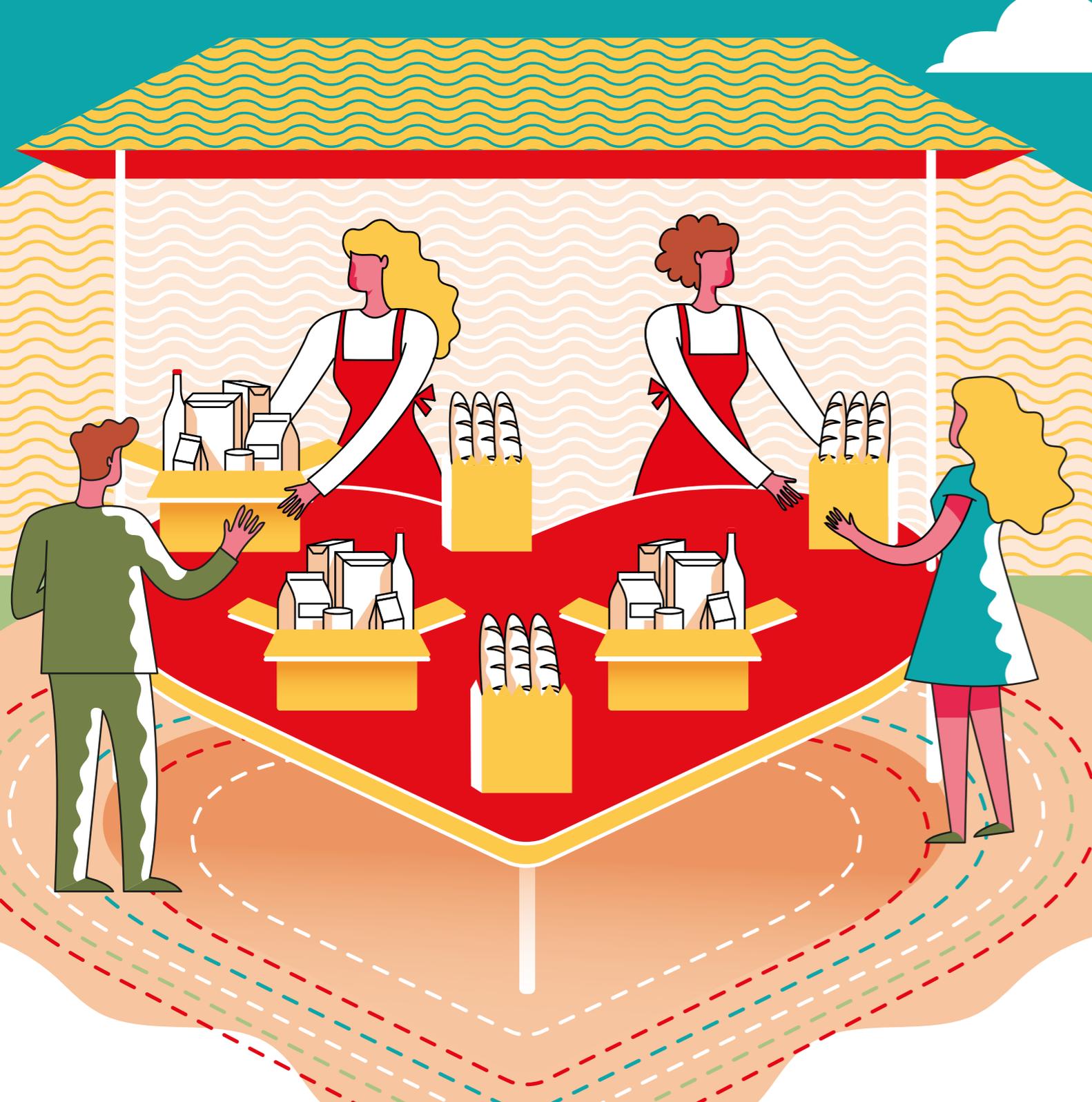
Una squadra di "pickers" sceglie gli alimenti, che vengono conservati nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e della catena del freddo. Dal giorno successivo, si potrà ricevere a casa la spesa nella fascia oraria che va dalle 10:00 alle 22:00, con pagamento elettronico alla consegna. Per effettuare le consegne ci avvaliamo di una partnership con un vettore locale esterno che conosce molto bene il territorio

e che opera con mezzi di trasporto Bennet, pensati per non interrompere mai la catena del freddo.

La consegna avviene nel raggio di 50 km. Di cruciale importanza per l'attivazione e il mantenimento di un servizio così ambizioso è stata la formazione: i nostri addetti hanno ricevuto un training ad hoc sia sull'utilizzo dei software, sia sui processi di gestione delle consegne.

Il nostro obiettivo per il futuro è quello di estendere il servizio di consegna a domicilio in tutte le province in cui operiamo.





RADICATI NEL TERRITORIO.

124 mila euro donati a favore della ricerca scientifica e dell'assistenza sanitaria tramite la raccolta punti

1.7 milioni di euro è il valore degli alimenti invenduti donati a Banco Alimentare e alle associazioni del territorio, pari alla preparazione di 523 mila pasti.

Il momento di grande emergenza ci ha resi consapevoli di quanto sia fondamentale il nostro ruolo sociale di sostegno alla comunità.

La relazione con il territorio è insita nella nostra natura. È radicata la consapevolezza che la nostra azienda debba non solo generare valore economico, ma anche restituire al territorio "affetto e riconoscenza per quanto le è stato dato"⁴.

Abbiamo compreso che il nostro ruolo è quello di tutelare la capacità di acquisto di tutti i nostri clienti e, in particolare, di chi è stato maggiormente colpito dalla pandemia, attraverso azioni che coinvolgano Comuni, Istituzioni e Associazioni.

⁴ Cit. da Fondatore pag. 36

A sostegno delle persone durante l'emergenza.

Gift card.

Per facilitare i Comuni nell'elargizione dei fondi governativi straordinari sotto forma di buoni spesa e forniture alimentari, abbiamo ideato delle Gift card, di differenti tagli, che potessero essere acquistate dai Comuni per essere distribuite ai cittadini in difficoltà. Noi di Bennet abbiamo deciso di contribuire con un'ulteriore scontistica del 5% rispetto al 10% raccomandato dal Governo, portando quindi al 15% lo sconto applicabile tramite la carta.

Fino al 30 giugno 2020, oltre la fine del primo lockdown, abbiamo erogato buoni spesa per 148 Comuni, Associazioni ed Enti onlus per un ammontare di € 2.310.000.

Sospensione pagamento consegna Over 65.

In quest'ottica collaborativa, abbiamo aderito fin da subito all'iniziativa di Supermercato24 (ora Everly), che prevedeva la sospensione del pagamento del costo della consegna della spesa per gli over 65 residenti nelle città di Milano, Torino, Como, Brescia e Varese, nel periodo più complesso della pandemia.

Supporto a Cometa.

Nel corso dell'emergenza sanitaria abbiamo

offerto il nostro supporto a Cometa, l'Associazione comasca nata per sostenere bambini e ragazzi in una crescita armoniosa in cui possano sviluppare le proprie capacità grazie ai mezzi e agli strumenti messi a disposizione da questa realtà. Abbiamo donato oltre 20.000 pasti, che hanno rappresentato per la struttura che ospita i bambini il fabbisogno necessario sino alla fine del mese di agosto.

Amici di Como.

In qualità di membri dell'Associazione Amici di Como, che riunisce oltre 140 imprenditori del territorio, abbiamo aderito al progetto "Un Dono a Natale", nell'ambito del quale sono stati preparati 1.000 pacchi dono per altrettante famiglie del territorio in difficoltà, contenenti beni di prima necessità, ma anche alimenti natalizi, per un totale di oltre 30 prodotti ogni pacco.

Le parrocchie sul territorio, in sinergia con enti, associazioni ed aziende, hanno provveduto alla distribuzione dei doni.

Lions Club.

Abbiamo sostenuto l'attività del Lions Club di Cologno Monzese in favore delle famiglie più bisognose, attraverso la donazione di 408 confezioni di pasta Bennet da 500 grammi.

Salute e cultura.

Nonostante lo stato di emergenza, non abbiamo trascurato il sostegno alle iniziative nel campo della sanità e della cultura.



Una Bandiera per Bergamo.

Visto il nostro radicamento nella provincia, abbiamo contribuito all'iniziativa promossa dall'Eco di Bergamo "Una Bandiera per Bergamo" con una donazione di 5.000 euro, permettendo il finanziamento di una serie di interventi a favore degli ospedali e delle famiglie della città.

Per la salute.

Le mascherine di Mattel.

Progetto avviato in partnership con Mattel che ha ideato delle mascherine a marchio Barbie, Hot Wheels e UNO, per rendere più giocoso e agevole l'uso di questi dispositivi per i bambini.

L'acquisto di una di queste mascherine lavabili, realizzate al 100% in cotone e con lo strato esterno idrorepellente e anti-goccia, ha permesso di donare 1 euro alla Fondazione Umberto Veronesi. Ogni mascherina venduta, finanzia il lavoro dei ricercatori impegnati nello studio e nella cura dei tumori pediatrici. Il progetto si caratterizza, inoltre, per la particolare attenzione all'impatto ambientale, in quanto le mascherine lavabili e riutilizzabili evitano il consumo di 1-2 mascherine al giorno da parte di ogni bambino.

Le "Arance Rosse per la Ricerca" di AIRC.

Nel 2020 abbiamo sostenuto AIRC nella campagna "Arance rosse per la Ricerca". In tutti i nostri punti vendita, a fronte dell'acquisto di una reticella di arance rosse italiane, AIRC ha ricevuto una donazione di 50 centesimi. Nel mese di febbraio, in sole due settimane sono state vendute 12.504 confezioni di arance rosse, potendo così donare 6.252 euro alla Fondazione AIRC a favore della ricerca oncologica.

Donazioni raccolta punti.

Con l'iniziativa "Trasforma i tuoi punti in solidarietà", ci siamo impegnati a sostenere gli ospedali Sant'Anna e Valduce di Como e il Fatebenefratelli di Erba, permettendo ai nostri clienti di donare i punti della carta fedeltà Bennet Club per acquistare attrezzature mediche da mettere a disposizione delle strutture ospedaliere. Nel periodo di marzo - aprile 2020 sono stati raccolti ben 64.834 euro. Con la stessa modalità, grazie alla collaborazione con CESVI e all'iniziativa "Andrà tutto Bene", abbiamo sostenuto anche l'Ospedale di Bergamo, donando 27.256 euro. A questi valori raccolti nel primo periodo di emergenza, si aggiungono altri 12.830 euro per la Fondazione Comasca e 12.787 per CESVI al termine della raccolta punti.

Bennet per il territorio.

Accanto alle iniziative straordinarie per la salute legate al momento storico particolare, abbiamo sostenuto il nostro progetto "Bennet per il territorio", il complesso delle iniziative che proponiamo per migliorare la qualità della vita delle comunità in cui siamo presenti.

All'interno del programma di fidelizzazione, e nello specifico nella raccolta punti, abbiamo inserito come "premi" la possibilità di dare sostegno a una serie di associazioni che operano prettamente in ambito sanitario locale.



Grazie all'iniziativa Bennet per il territorio, nel 2020 siamo stati in grado di erogare fondi per un importo totale di 123.568 euro a diverse realtà, in particolare:

Fondazione Umberto Veronesi.

Per la ricerca scientifica in oncologia pediatrica: sono stati donati 51.489 euro per sostenere i ricercatori impegnati a trovare nuove cure per tutti i piccoli malati di tumore. Il loro lavoro è fondamentale perché ogni scoperta che effettuano in laboratorio può essere velocemente trasferita al letto dei pazienti.

Centro Dino Ferrari.

Il Centro Dino Ferrari studia le Malattie Neuromuscolari, Neurodegenerative e Cerebrovascolari. Malattie che possono colpire adulti, bambini e anziani. Grazie ai nostri clienti siamo riusciti a donare 18.234 euro, permettendo al Centro di moltiplicare gli sforzi per combattere

la distrofia muscolare di Duchenne, malattia genetica che colpisce i bambini maschi e porta al progressivo indebolimento della muscolatura fino a provocarne irreversibilmente la paralisi.

La Nostra Famiglia.

Tutela la dignità e migliora la qualità della vita di persone con disabilità, in particolare bambini e ragazzi. Abbiamo raccolto 28.018 euro per supportare progetti specifici, come il progetto NOAH. Il New Organization for Autism Healthcare è volto ad accogliere bambini tra i due e i sei anni affetti da disturbi dello spettro autistico, con l'obiettivo di accompagnare loro e le famiglie all'ingresso nella scuola primaria, supportandoli mediante l'utilizzo di tecniche avanzate di derivazione A.B.A (Applied Behavior Analysis).

Bennet e La Nostra Famiglia: uniti per un aiuto concreto.

Il rapporto che abbiamo con La Nostra Famiglia va oltre la raccolta fondi. In collaborazione con lo **Sportello Lavoro Nostra Famiglia**, attivo nello sviluppo del progetto **"Disabili al lavoro"**, abbiamo avviato percorsi di orientamento personalizzato e collocamento al lavoro di persone con disabilità intellettiva.

Il progetto, attraverso un percorso di inclusione, formazione e sviluppo, ha innescato una catena virtuosa che, nel tempo, ha permesso di inserire 17 giovani negli ipermercati Bennet delle provincie di Lecco, Como, Monza e Brianza. Al momento è in corso anche una prima sperimentazione nelle provincie di Brescia e Novara.

Per la cultura, la scuola e lo sport.

Ad esempio, l'iniziativa **"Noi amiamo la scuola"**, volta a fornire alle scuole materiale didattico e attrezzature scolastiche e sportive a titolo gratuito, attraverso una raccolta di bollini digitale.

Pallacanestro Cantù.

Ad Ottobre 2020 abbiamo siglato un accordo di sponsorizzazione triennale con Pallacanestro Cantù (CO), per supportarla in qualità di Gold Sponsor. Questa partnership consolida il nostro desiderio di finanziare le iniziative del territorio e ci permette di posizionarci come partner strategico nella promozione e realizzazione del progetto di costruzione del nuovo Palasport, che sorgerà a Cantù.

Concorso Letterario La Rondine.

Abbiamo sostenuto lo storico Concorso Letterario "La Rondine" di Lavena Ponte Tresa (VA). Il Concorso ha lo scopo di rivalutare la lettera come forma letteraria e come forma espressiva, sensibilizzando i giovani ad un diverso uso della loro capacità di comunicare.

Tutti gli atti di liberalità, le iniziative sociali e di sponsorizzazione seguono delle precise linee guida. Gli accordi sono vincolati all'accettazione del nostro Codice Etico e dei principi del nostro Modello Organizzativo aziendale.

La nostra lotta allo spreco alimentare.

Lo spreco di cibo è ancora oggi un fenomeno troppo diffuso. Si verifica lungo tutta la catena di approvvigionamento, come conseguenza di problemi nelle fasi di raccolta, stoccaggio, trasporto, trasformazione e distribuzione. Ma anche a causa dei comportamenti quotidiani di ognuno di noi.

Lo spreco alimentare ha ricadute pesanti in molti ambiti differenti. Dal punto di vista sociale, in termini di risposta ai bisogni delle persone svantaggiate. Ambientale, in termini di uso di acqua, terra, energia e lavoro.

Economico, in quanto lo spreco vale circa lo 0,67% del PIL. Il nostro impegno verso la sostenibilità non può non tenere in considerazione questi dati e pertanto ci impegniamo fortemente per ridistribuire gli alimenti e ridurre gli sprechi.



Il 5 febbraio 2020 abbiamo aderito alla Giornata Nazionale contro lo Spreco Alimentare, un'attività promossa da ENEA

e Federdistribuzione. Nell'ambito di questa giornata, sono state identificate le **4 Regole d'oro** per prevenire lo spreco alimentare⁵:

- 1 Compra quel che mangi, mangia quel che compri:** attraverso l'organizzazione delle scorte e la pianificazione dei pasti, è possibile valutare le proprie necessità nel momento in cui si fa la spesa ed evitare acquisti inutili.
- 2 Guarda la scadenza e organizza frigo e dispensa:** prestando attenzione alla data di scadenza e alla posizione degli alimenti in frigo, si possono pianificare meglio le necessità.
- 3 Prima di buttare pensa a congelare:** congelando quello che non verrà consumato a breve, si può ritardare la scadenza.
- 4 Fai un passo avanti, recupera gli avanzati:** è tradizione utilizzare gli avanzati come ingredienti per altri piatti, come del resto è tradizione condividere gli alimenti con la famiglia e gli amici.

Grazie a questa iniziativa abbiamo promosso una campagna di sensibilizzazione dei nostri clienti: con una newsletter, abbiamo chiesto loro di partecipare a un test per scoprire come contribuire individualmente alla riduzione dello spreco.

⁵ <https://www.foodpolicymilano.org/5-febbraio-2020-giornata-nazionale-di-prevenzione-dello-spreco-alimentare/>

Il recupero sociale dell'invenduto.

Nel 2020 abbiamo donato a Banco Alimentare e altre associazioni 265.393 kg di prodotti (in particolare freschi e verdure) pari a un valore di vendita di 1.698.438,41 euro. Possiamo ipotizzare di aver contribuito alla preparazione di 523.129 pasti.

Noi di Bennet siamo stati tra i primi della Grande Distribuzione ad aderire al progetto **"Pronto Fresco"** di Banco Alimentare e all'iniziativa **"Last Minute Market"** dell'Università di Bologna. Grazie a queste iniziative, l'invenduto alimentare ancora utilizzabile viene recuperato e donato

ad associazioni caritatevoli ed enti di assistenza, in tutti i punti vendita. Grazie a **"Pronto Fresco"** di Banco Alimentare, dal 2004 tutta la nostra rete è coinvolta quotidianamente nella donazione di prodotti prossimi alla scadenza a enti e Onlus segnalati da Banco Alimentare o dalle istituzioni locali.

Giornata Nazionale della Colletta Alimentare.

Nel 2020 Banco Alimentare, complice il COVID-19 e le preoccupazioni per la movimentazione dei prodotti, ha cambiato forma alla Giornata Nazionale della Colletta Alimentare dell'ultimo sabato di novembre. La consegna degli alimenti in forma fisica è stata sostituita con le Charity Card, carte digitali realizzate in tre tagli da 2,5 e 10 euro presenti alle casse di tutti i punti vendita Bennet.

I clienti Bennet hanno contribuito in modo cospicuo acquistando Charity Card per un valore totale di 114.000 euro.

La raccolta alimentare della Croce Rossa Italiana.

Per far fronte alle numerose richieste di aiuto divenute più pressanti a seguito del periodo di emergenza, il 6 giugno 2020 abbiamo affiancato la Croce Rossa Italiana nell'iniziativa del Carrello Solidale, grazie alla quale sono state raccolte 17 tonnellate di prodotti, di cui 10 tonnellate nella sola Lombardia. Il 19 settembre 2020, sempre garantendo ai volontari e ai clienti la massima attenzione alla sicurezza, abbiamo organizzato con CRI la consueta raccolta alimentare. Grazie ai nostri clienti, è stato possibile donare alla Croce Rossa Italiana ben 45 tonnellate di generi alimentari, un quantitativo davvero considerevole.

La collaborazione con l'associazione Maremosso a Brescia.

Dal 2013, presso il nostro store di Brescia, il ritiro degli alimenti prossimi alla scadenza avviene grazie alla collaborazione con Maremosso, un'associazione di volontariato ispirata ai principi di solidarismo, equità sociale ed ecologia integrale, che promuove buone prassi di economia circolare per trasformare ogni giorno gli sprechi in risorse e beni comuni. Dal 2020 la collaborazione si è estesa anche ai nuovi punti vendita di Mazzano e Concesio (BS), permettendo di raccogliere più di 20 tonnellate di prodotti, equivalenti a circa 40.000 pasti.

Anche attraverso la nostra iniziativa **"Ancora Buoni"**, contribuiamo alla riduzione dell'invenduto e dei conseguenti sprechi. Si determina così un beneficio reciproco, sia per noi di Bennet sia per il cliente. Mettendo in vendita i prodotti prossimi a scadenza a un prezzo scontato del 50%,

riusciamo a limitare gli sprechi alimentari e sensibilizzare i clienti verso il recupero di questi alimenti. Attivo in tutti i punti vendita, il progetto **"Ancora Buoni"** ha permesso di erogare sconti per i clienti pari a 3.984.235 euro, il 20% in più rispetto al 2019.



LA RESPONSABILITÀ DEI NOSTRI PRODOTTI.

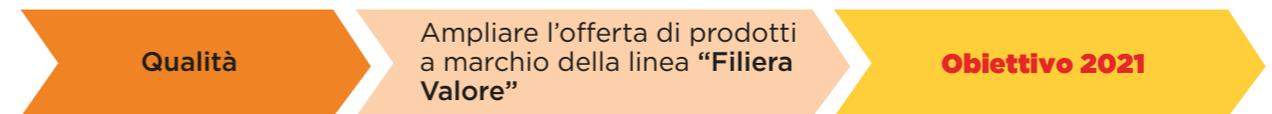
In quanto azienda della grande distribuzione, siamo consapevoli di quale debba essere il nostro compito per uno sviluppo sostenibile dell'intero sistema. Da un lato, dobbiamo offrire prodotti e servizi di alta qualità, che siano rispettosi dei diritti delle persone e rispondano a precisi criteri di salute e sicurezza. Dall'altro lato, abbiamo un ruolo di raccordo tra le aziende produttrici e i cittadini, che ci vedono come cassa di risonanza delle iniziative di sostenibilità dei primi e dei bisogni di informazione, conoscenza e sicurezza dei secondi.

La nostra strategia si sta orientando nella direzione di una maggiore offerta di prodotti sostenibili, che valorizzino aspetti quali la territorialità, la tracciabilità e la presenza di certificazioni in ambito ambientale e del benessere animale.

Nel 2020 abbiamo lanciato la linea **"Filiera Valore"**, frutto di un'attività costruita

in sinergia con un gruppo di fornitori selezionati, in grado di assicurarci gli aspetti valoriali che ci stanno a cuore. Si tratta di un lavoro complesso non ancora ultimato. Attualmente il percorso **"Filiera Valore"** si è focalizzato sui comparti macelleria e ittico. Il nostro impegno è continuo nella ricerca di nuove referenze per poter ampliare l'offerta.

Prodotti



Il nostro assortimento contempla, inoltre, la gamma di prodotti **“I Tuoi Buoni Vicini”**, che puntano ad esaltare le eccellenze territoriali di piccole realtà di prossimità. Abbiamo anche prodotti rispettosi dell’ambiente e della salute con le nostre linee

“Bennet BIO il Buono dalla Natura”, **“Bennet Cosmesi naturale BIO”**, **“ECO il Buono per la Natura”** e attraverso l’uso di materiali certificati con catene di custodia (come FSC e PEFC) o con certificazione ambientale delle plastiche da riciclo (IPPR).

Campagne ortofrutta Italia.



Nel corso di tutto il 2020, in collaborazione con Federdistribuzione, **abbiamo supportato le campagne di promozione e comunicazione istituzionale a sostegno dei consumi di ciliegie e meloni provenienti dal territorio italiano.**

Con questa campagna abbiamo voluto contribuire a portare nelle case degli italiani le eccellenze alimentari nazionali, raccontandone la storia, i valori e la qualità, soprattutto in considerazione di questo momento storico, in cui la ripresa del Paese non può che partire dalla consapevolezza delle risorse interne.

La linea Filiera Valore.

Il progetto “Filiera Valore”, concretizzatosi nel 2020, si pone l’obiettivo di rafforzare il percorso del prodotto e definire i valori insiti nei diversi passaggi sino al consumatore finale.

Attraverso un monitoraggio attento, siamo in grado di identificare ogni singola azione e ogni singolo operatore della catena alimentare, oltre che rilevare e registrare tutte le informazioni che descrivono l’attività effettuata. **La possibilità di seguire il prodotto fin dalla sua origine è un aspetto centrale nel nostro modo di intendere la sostenibilità, per garantire modelli sostenibili di produzione e consumo (obiettivo 12 ONU) e assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età (obiettivo 2 ONU).**



Bennet si impegna a rendere le informazioni chiare e comprensibili al consumatore, grazie all'utilizzo di etichette caratterizzate da pittogrammi dedicati, che riassumono in modo semplice e chiaro i valori peculiari dei prodotti. Ad esempio, per il comparto

macelleria, i pittogrammi si concentrano su tematiche fondamentali come quella del benessere animale e dell'assenza di trattamenti antibiotici; per quanto riguarda invece il comparto ittico, gli allevamenti sono certificati "Friend of the Sea".



Bovini.

I bovini di "Filiera Valore" provengono da allevamenti nei quali sono garantiti elevati livelli di benessere animale, fondamentale per prevenire l'insorgenza di malattie. Le condizioni ambientali e strutturali degli allevamenti, nonché tutti gli aspetti di gestione degli animali, vengono valutati sulla base dello standard CReNBA (Centro di Referenza Nazionale per il Benessere Animale), maggiormente restrittivo rispetto alla legislazione attuale vigente. All'interno degli allevamenti gli animali vengono nutriti con mangimi selezionati e adeguatamente controllati.



Suini.

I suini di "Filiera Valore" vengono allevati secondo regole di benessere concordate tra Bennet ed i propri fornitori di Filiera, attraverso la stesura di un Capitolato tecnico che prevede, tra i vari requisiti, il divieto della limatura dei denti e il taglio della coda. Le strutture permettono agli animali di vivere con maggiore naturalezza nelle stalle, prevedendo la presenza di paglia e di oggetti per il gioco, favorendo azioni istintive, come l'esplorazione e il grufolare, e impedendo l'insorgenza di comportamenti anomali dovuti allo stress e alla deprivazione.



Polli e tacchini.

I polli e tacchini di "Filiera Valore" sono nati, cresciuti e macellati in Italia. Sono allevati a terra, senza l'uso di antibiotici e nutriti con sole materie prime vegetali e minerali, senza l'utilizzo di grassi, farine animali e organismi geneticamente modificati (OGM).



Faraone, galletti e quaglie.

In aggiunta alle pratiche di allevamento virtuose adottate per polli e tacchini, i capponi, le faraone e i galletti usufruiscono di ampi spazi per una maggiore libertà di movimento e godono della presenza di arricchimenti ambientali. Le quaglie della linea "Filiera Valore" sono allevate e macellate in Italia in un allevamento a ciclo chiuso in cui tutte le fasi del ciclo produttivo, dalla nascita del pulcino alla crescita dell'animale fino all'età adulta, avvengono nel medesimo allevamento.



Galline ovaiole.

Un ulteriore ambito nel quale Bennet si vede impegnata, intraprendendo un percorso sostenibile e responsabile, è quello delle galline ovaiole. Nello specifico l'obiettivo di abbandonare l'utilizzo di uova ed ovoprodotti provenienti da allevamenti in gabbia ha portato, ad oggi, ai seguenti risultati:
100% delle uova in guscio presenti sui nostri scaffali provengono da galline allevate a terra;
100% delle uova e ovoprodotti utilizzati come materie prime per i laboratori dei nostri punti vendita provengono da galline allevate a terra;
75% dei prodotti a marchio sono realizzati con uova e/o ovoprodotti da galline allevate a terra.



Adeguate condizioni.

Le adeguate condizioni strutturali, gestionali, nutrizionali e di allevamento migliorano il benessere di tutti gli avicoli di "Filiera Valore" i quali, vivendo meglio, si ammalano meno, contribuendo a promuovere l'uso razionale e ridotto del farmaco. I trattamenti farmacologici sono infatti limitati ai soli casi di reale necessità, al fine di arginare il fenomeno dell'antibiotico resistenza, come sottolineato dal Piano Nazionale elaborato dall'Associazione UNAITALIA.



Branzini, orate e le trote.

I branzini, le orate e le trote di "Filiera Valore" provengono da allevamenti certificati Friend of the Sea, certificazione internazionale di tutela e garanzia delle pratiche di pesca e di acquacoltura sostenibile, che promuove specifici progetti di protezione e conservazione dell'habitat marino e delle sue risorse. In considerazione dell'importanza che ha il mangime per le caratteristiche organolettiche e di accrescimento dei pesci, l'allevamento viene condotto attraverso l'utilizzo di materie prime vegetali NO OGM (organismi geneticamente modificati), senza uso di antibiotici nei sei mesi precedenti la macellazione e senza farine di animali terrestri.



friendofthesea.org

I marchi sostenibili in assortimento.

A conferma del nostro costante impegno, il numero di referenze con percorsi di certificazione è aumentato negli anni, facendo segnare in particolare un incremento del 45% tra il 2019 e il 2020.

282 Prodotti Bennet con percorsi di certificazione nel 2020
+45% rispetto al 2019

CERTIFICAZIONE/LABEL	LINEA	N° PRODOTTI OFFERTI 2020	N° PRODOTTI OFFERTI 2019	N° PRODOTTI OFFERTI 2018
FSC	Award Green Life	35	29	27
ECOLABEL	Bennet Eco	20	8	8
UTZ	Bennet	3	3	0
BIO	Bennet Bio	179	155	141
OEKO-TEX	Bennet	45	33	-
TOTALE		282	195	176

Tra il 2019 e il 2020, il numero dei prodotti della nostra linea Award Green Life certificati FSC - **la certificazione per la gestione sostenibile delle foreste** - è aumentato del 20%.

Inoltre, nel 2020 sono 20 i prodotti per la pulizia della casa certificati Ecolabel, più che raddoppiati rispetto al 2019, in cui erano 8.

Prodotti

Certificazioni

Aumentare la percentuale di prodotti con percorsi di certificazione

**2020:
OBIETTIVO RAGGIUNTO**

ECO - il buono per la natura.

Tutti i prodotti della linea **Bennet ECO** contengono materie prime di origine vegetale completamente e rapidamente biodegradabili, ottenute da fonti rinnovabili o dalla fermentazione degli scarti di lavorazione della barbabietola da zucchero e del grano. Grazie a questa soluzione,

ci è possibile dare una seconda vita ai rifiuti, trasformandoli in una materia prima di qualità. I prodotti così ottenuti non hanno coloranti aggiunti, hanno un basso o nullo quantitativo di allergeni e vengono costantemente monitorati per mantenere al minimo il livello di nichel, cromo e cobalto.



*I flaconi in cui sono contenuti questi prodotti riportano il marchio **Plastica Seconda Vita**, certificato dall'Istituto per la Promozione delle Plastiche da Riciclo (IPPR), che garantisce che i flaconi sono prodotti utilizzando il 100% di plastica riciclata post consumo.*



*Aderiamo al Protocollo Europeo dell'AISE, l'Associazione Internazionale dei saponi, detersivi e prodotti di manutenzione, nell'ambito del quale abbiamo sottoscritto il programma **Charter per la pulizia sostenibile**.*

*Questo documento prevede l'implementazione da parte delle aziende di procedure di sostenibilità ad hoc e il monitoraggio di indicatori specifici. I prodotti della linea Bennet Eco riportano il marchio **Cleanright.eu** e sono espressione del nostro impegno al rispetto di questo documento.*

Bennet Bio.

Per il nostro assortimento Bio, selezioniamo accuratamente i prodotti da aziende qualificate e certificate, che rispettano l'ambiente grazie ai metodi naturali di coltivazione, senza l'utilizzo di pesticidi e prodotti chimici, rispondendo alle esigenze di chi è sempre più attento alla salute dell'ambiente. Consideriamo da sempre importante proporre ai nostri clienti prodotti biologici, con un riguardo particolare ai prodotti ortofrutta.

Nel 2015 ci siamo certificati con BioAgricert per la commercializzazione di prodotti biologici.

Bennet Bio è la nostra firma per prodotti ottenuti utilizzando un metodo di coltivazione che predilige tecniche agronomiche naturali e contribuisce alla tutela dell'ambiente, allo sviluppo rurale e al benessere degli animali.

Nel 2020, il numero dei prodotti commercializzati a marchio Bio è aumentato del 15% rispetto al 2019 e del 27% rispetto al 2018.

Bennet Cosmesi Naturale Bio.

Nata nel 2018, Bennet Cosmesi Naturale Bio è la nostra linea dedicata alla cura della persona certificata Bios - Natur Cosmetics, che garantisce l'utilizzo di materie prime biologiche provenienti da produttori selezionati. Gli ingredienti utilizzati per la formulazione dei prodotti sono di origine naturale e biologica: dalla mandorla, all'avena, al timo, al lino, le cui caratteristiche sono note nel mondo della cosmesi.

I prodotti della linea sono dermatologicamente testati su pelli sensibili, tutti nickel tested.

La linea comprende inoltre una serie di prodotti studiati appositamente per i bambini: bagnetto e shampoo delicato, pasta protettiva e crema corpo.

La certificazione OEKO-TEX.



Tra il 2019 e il 2020 sono aumentati del 36% i nostri prodotti certificati OEKO-TEX®. Questa certificazione indipendente e volontaria garantisce che i prodotti tessili abbiano standard di controllo superiori a quanto previsto per legge sulle sostanze tossiche, e quindi siano sicuri per la salute umana e per l'ambiente.

L'ottenimento della certificazione è subordinato al superamento di un audit aziendale. I prodotti da certificare vengono analizzati in laboratorio da un ente esterno. Questo tipo di controllo viene fatto non solo all'interno della struttura Bennet, ma anche presso i fornitori sia in Italia che all'estero.

Maggiore è la superficie del tessuto a contatto con la pelle, più rigorosi saranno i test effettuati.

La qualificazione dei fornitori.

L'eccellenza dei nostri prodotti è frutto di un processo di qualificazione dei fornitori basato su standard elevati.

I parametri di valutazione di cui ci avvaliamo per selezionare nuovi fornitori prendono in considerazione aspetti tecnici, quali la gestione dell'approvvigionamento, la sicurezza alimentare dei prodotti e dei processi, e gli aspetti sociali, quali il non ricorso al lavoro minorile o forzato, l'assenza di discriminazioni, molestie e maltrattamenti, gli orari di lavoro e le retribuzioni, la libertà sindacale e gli aspetti di salute e sicurezza

dei lavoratori. Per garantire il reale rispetto di tutti i parametri che consideriamo rilevanti, richiediamo ai nostri fornitori la sottoscrizione di contratti di fornitura ed effettuiamo visite ispettive nelle sedi produttive⁶, avvalendoci di questionari e di un'apposita check list. Nei prossimi anni, sulla base dei dati raccolti negli audit, saremo in grado di elaborare degli indicatori di performance ad hoc a cui fare riferimento per le scelte future.

⁶ A causa dell'emergenza sanitaria legata alla diffusione del COVID-19, nel 2020 non è stato possibile effettuare le visite e rinnovare i capitolati di fornitura dei vecchi fornitori includendovi gli aspetti sociali.

La gestione della qualità.

La qualità dei prodotti che offriamo, per noi viene prima di tutto. È a questo fine che è rivolto il lavoro del nostro ufficio Assicurazione Qualità, composto da collaboratori qualificati e specializzati che operano sia in ambito food che non food.

L'attività dell'ufficio Assicurazione Qualità prevede piani di analisi su materie prime, prodotti finiti a marchio, import, di marca e di filiera, tamponi ambientali e di superficie (tamponi applicati alle superfici che permettono di analizzarne le caratteristiche microbiologiche), attività gestite attraverso un software che valuta il rischio (risk assessment) del fornitore o del prodotto.

Con cadenza mensile, gli incaricati dei laboratori selezionati effettuano prelievi di campioni e li inviano alle strutture qualificate per svolgere analisi preventivamente concordate, nel rispetto dei contenuti normativi e degli standard dei nostri capitolati tecnici e dei nostri disciplinari di produzione. I risultati vengono analizzati e i certificati condivisi con i fornitori e i punti vendita, con l'eventuale indicazione dell'azione correttiva da intraprendere.

Per mantenere sempre elevato il livello qualitativo, provvediamo a erogare una formazione specifica agli addetti dei nostri punti vendita. Manteniamo costante il livello di aggiornamento tramite

la collaborazione con consulenti esterni esperti nel settore, con l'abbonamento agli aggiornamenti normativi, la partecipazione a seminari, a tavoli di lavoro organizzati dall'associazione di categoria e a gruppi di studio specifici inerenti agli argomenti di interesse.

Prevediamo, infine, la collaborazione con le aziende produttrici, per analizzare eventuali problematiche che possono emergere sui prodotti. Effettuiamo controlli sia a deposito sia sui punti vendita (due diligence e autocontrollo), oltre a monitoraggi analitici sui prodotti in vendita nei nostri ipermercati presso laboratori esterni accreditati e notificati.



Informazioni trasparenti in etichetta.

Il nostro ufficio Assicurazione Qualità controlla che vengano applicate le informazioni cogenti su tutti i prodotti da noi commercializzati. Le indicazioni obbligatorie per legge vengono controllate sia in fase di ricevimento merce dai collaboratori formati presso i nostri depositi, sia sui punti vendita.

Il nostro personale si assicura che l'etichettatura, ovvero le informazioni riportate sulle confezioni o sul materiale espositivo (cartellonistica, volantini), per i prodotti a marchio, di filiera e realizzati nei nostri laboratori produttivi, sia rispondente alle normative vigenti e dia indicazioni corrette al consumatore finale.



L'IMPEGNO PER L'AMBIENTE.

La sostenibilità del packaging.

1.833 tonnellate di materiali per packaging utilizzati nel 2020

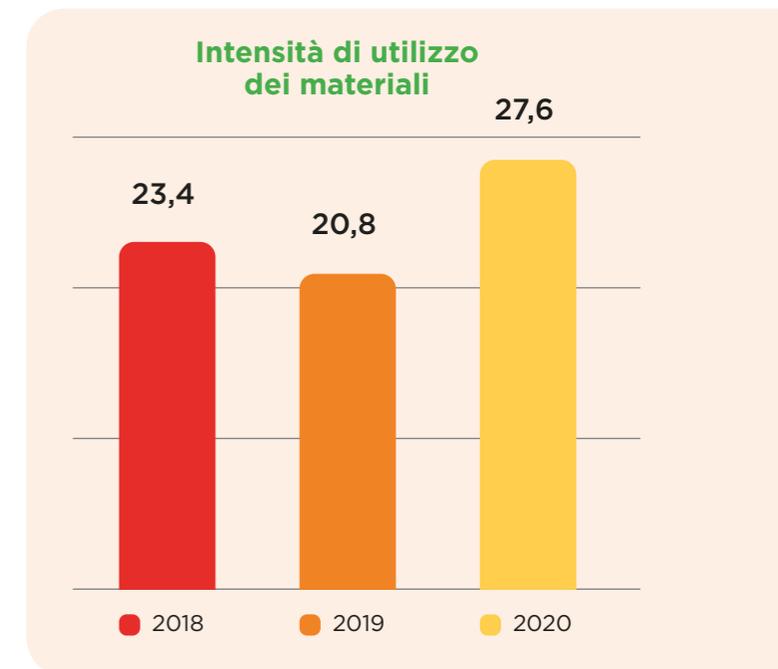
+40% rispetto al 2019

27,6 tonnellate medie di materiali per packaging utilizzati per punto vendita nel 2020

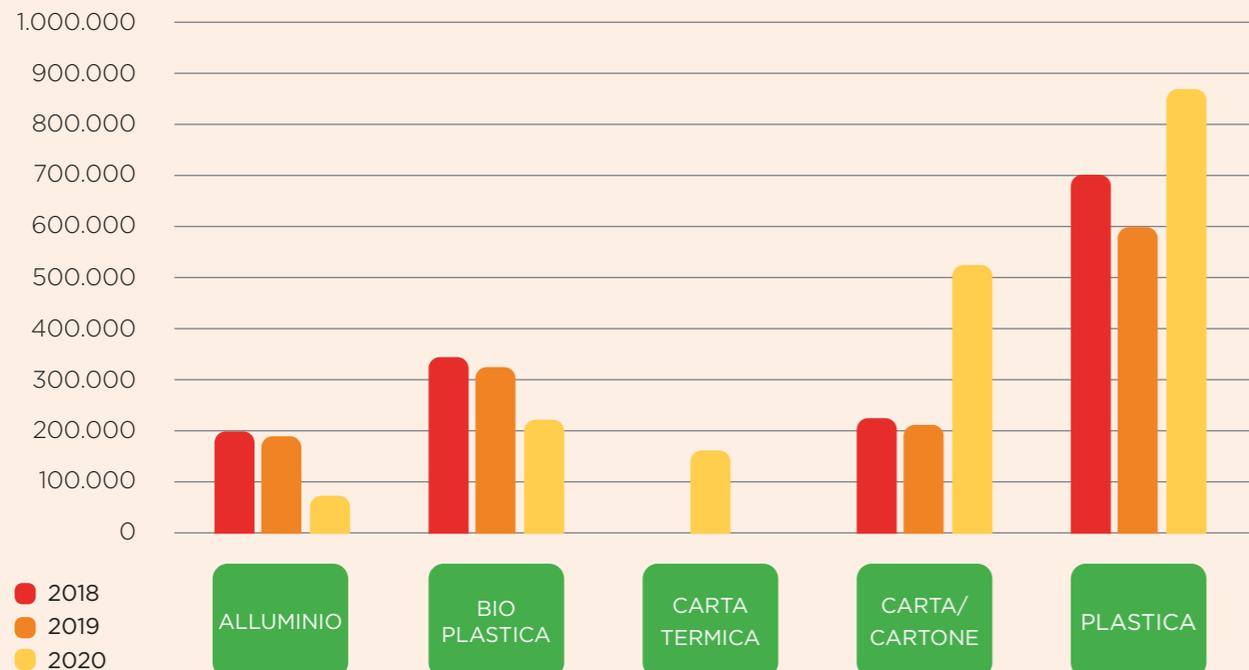
+32,8% rispetto al 2019

La riduzione degli imballaggi e della quantità di materiali utilizzati è un aspetto di grande rilevanza nel nostro percorso di sostenibilità.

Abbiamo intrapreso un processo di analisi approfondita per queste tematiche e stiamo lavorando costantemente per rendere sempre più efficiente l'utilizzo di materiali per i nostri imballaggi.



Materiali consumati (kg)



Trend 2018-2020 dell'indice di intensità di utilizzo dei materiali per punto vendita⁷ e materiali consumati (kg) nel triennio

Nel 2020 la quantità di materiali utilizzata, in termini assoluti, è aumentata del 40%⁸ a seguito dell'acquisizione e della messa in attività dei dieci nuovi punti vendita.

Abbiamo migliorato la contabilizzazione dei materiali, nell'ottica di una sempre maggiore disclosure. In particolare,

nel conteggio del 2020 sono incluse le pellicole in PVC⁹ e le etichette termiche, che pesano il 9% sul totale.

La nuova rendicontazione dei materiali, grava in maniera significativa sull'indice di intensità, che nel 2020 è aumentato del 32,8% rispetto al 2019.

⁷ Calcolato come rapporto tra le tonnellate di materiali utilizzati da Bennet e il numero di punti vendita nell'anno di riferimento. In considerazione del fatto che 7 dei nuovi punti vendita sono stati acquistati nel mese di luglio e 2 nel mese di settembre, l'indice del 2020 è frutto di una stima che proietta i consumi effettivi dei mesi di operatività di questi punti vendita a tutto l'anno. In questo modo, l'indice può essere un'espressione più precisa delle variazioni di efficienza. Lo stesso tipo di processo è stato applicato a tutti gli indici di efficienza riportati in seguito.

⁸ Per i dati completi in kg, si veda l'Annex

⁹ Sotto la voce "Plastica" nella tabella in Annex relativa al GRI 301-1

La pellicola in PVC.

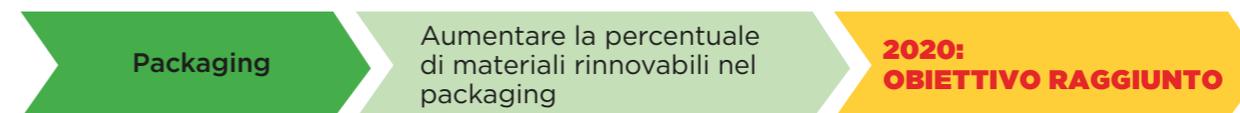
A partire dal 2020 è stato introdotto all'interno dei nostri laboratori l'utilizzo dei film estensibili in PVC per le confezionatrici automatiche dei reparti di macelleria, pescheria, formaggi e ortofrutta. Questo particolare tipo di packaging rappresenta una scelta sostenibile per l'imballaggio di alimenti freschi in quanto

richiede una minore quantità di risorse per essere prodotto e il 90% dei rifiuti generati nel processo produttivo viene riciclato internamente o esternamente. Inoltre, l'elevata permeabilità al vapore acqueo impedisce la proliferazione di batteri, consentendo maggiore sicurezza alimentare e un minor spreco di cibo.

Abbiamo messo in atto diverse azioni, sia a livello di prodotto che di processo, per rendere più sostenibile il packaging dei nostri prodotti. Per confezionare alcuni alimenti prediligiamo packaging più leggeri, che impiegano meno materiale, e poniamo la stessa attenzione nel ridurre la quantità

di imballaggi utilizzati per il trasporto dei prodotti. Inoltre, abbiamo rimodulato le dimensioni degli imballaggi di pasticceria e sostituito ai vassoi di plastica quelli in cartone, riducendo così la quantità di materiale plastico utilizzato per la vendita dei nostri dolci, ma aumentando l'uso di carta e cartone.

Pianeta



Packaging sostenibile la nostra best practice.

Un esempio di ottima riuscita di imballaggio ripensato in modo ecosostenibile è quello predisposto nel reparto ortofrutta per alcune varietà di pomodori. Il vassoio di carta, con il suo film di confezionamento in PLA, è studiato in modo da poter essere smaltito in entrambi i casi nell'umido.

Dove non risulta possibile ridurre, facciamo in modo che il packaging utilizzato sia facilmente smaltibile e riciclabile. Nel 2020 abbiamo introdotto, in tutte le filiali, le etichette compostabili per le bilance, smaltibili insieme al sacchetto in mater-bi. Inoltre, abbiamo intrapreso studi di fattibilità che stanno cominciando ora a dare i primi risultati.

Ai fornitori (del prodotto a marchio e non) è stato chiesto di valutare la fattibilità di confezionare in imballaggi di carta, cartoncino

e plastica. Per quest'ultima abbiamo avviato uno studio di fattibilità per una composizione mono-materiale: polietilene (P); polipropilene (PP), polietilene tereftalato (PET), che può essere riciclato e acido polilattico (PLA), smaltibile nell'umido.

Gli imballaggi multilayer, infatti, composti da più strati di materiali diversi, sono più difficili da riciclare oppure non possono essere riciclati del tutto.

Le stampanti Linerless.

Nelle filiali di recente acquisizione abbiamo installato dei nuovi modelli di bilancia con stampante che utilizza i rotoli senza il supporto delle etichette (liner).

L'utilizzo di questo tipo di stampante permette di ridurre le emissioni di CO₂ dovute alla produzione (effettuata con l'ausilio di siliconi e altre sostanze chimiche)

e smaltimento del liner, riducendo altresì i relativi costi di gestione.

La possibilità di tagliare le etichette dello stesso rotolo a lunghezze diverse permette di evitare gli spazi bianchi, risparmiando materiale e incrementando la superficie stampabile.

La riduzione del packaging è il nostro obiettivo, intendiamo quindi porre una crescente attenzione alla scelta dei nuovi

imballi da utilizzare per le produzioni a nostro marchio, instaurando una collaborazione proattiva con i fornitori.

Promuovere la digitalizzazione.

-73% *utilizzo di carta per volantini rispetto al 2019*

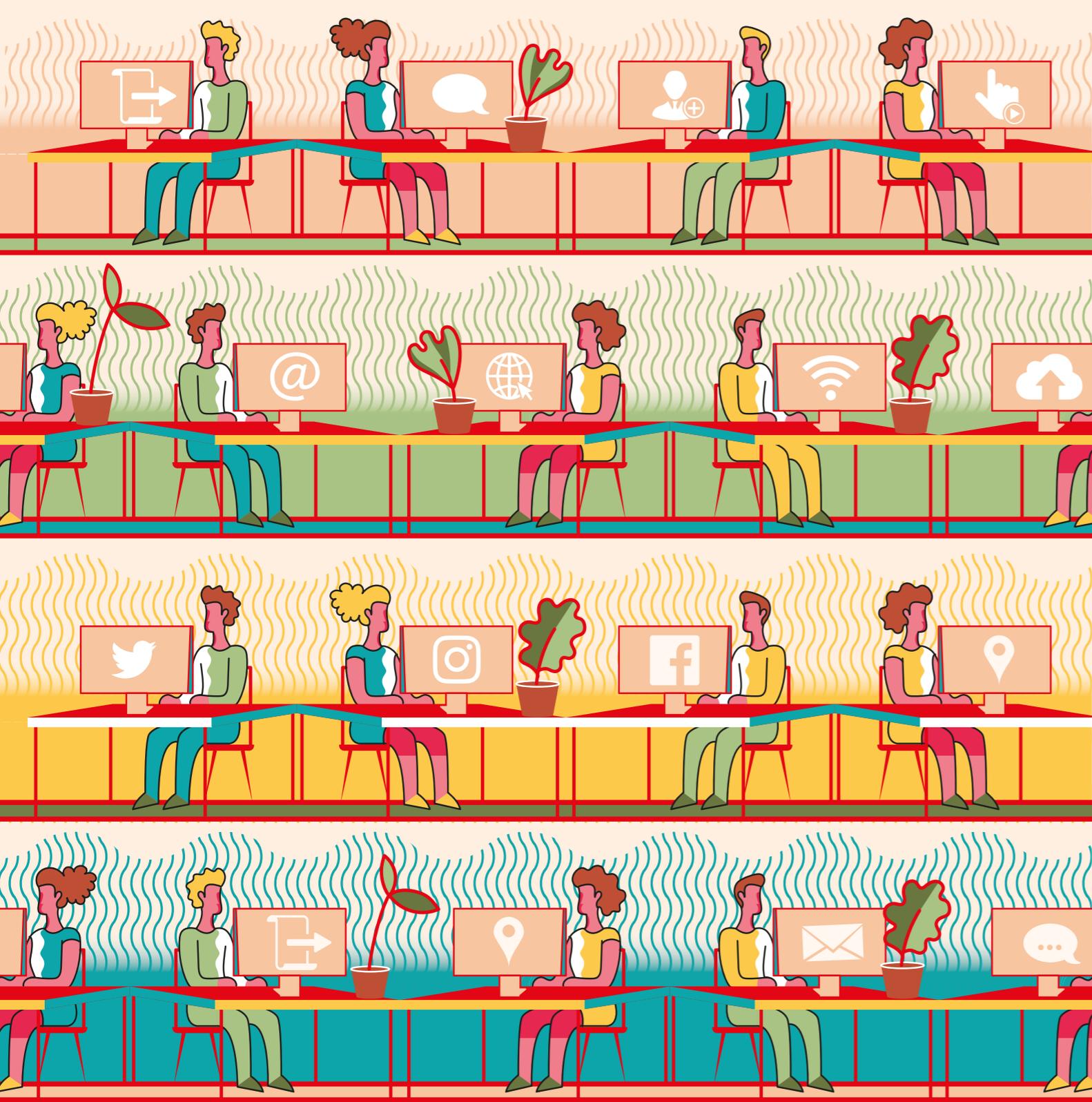
3.042,21 *tonnellate di carta risparmiata*

Il mutato contesto del 2020 ha generato un forte rallentamento nella distribuzione di volantini porta a porta, la cui quantità si è dimezzata passando da 142.163.300 a 70.157.000 copie tra il 2019 e il 2020. L'attuale contingenza ci ha permesso di ragionare attentamente sulle modalità di comunicazione, informazione ed intrattenimento.

Abbiamo concentrato i nostri sforzi sullo sviluppo estensivo del volantino digitale, migliorandone la fruizione online attraverso il nostro sito web o aggregatori di volantini di cui siamo partner. Un cambiamento che non rimarrà limitato a questo periodo particolare, bensì perdurerà nel tempo. Gli investimenti nel digitale hanno portato a una riduzione del 73% dell'utilizzo di carta per volantini rispetto al 2019, equivalenti a un risparmio di 3.042,21 tonnellate di carta, più del triplo di quello ottenuto nel 2019.

Lavorando in questa direzione, nel corso del 2020 sono stati digitalizzati tutti i principali report cartacei, lo storico dei corrispettivi amministrativi e una parte del workflow legato ai processi delle risorse umane. È stata introdotta una suite che permette una self Business Intelligence, limitando l'uso di stampe.





Bennet e Satispay.

Per facilitare sempre di più i clienti al momento del pagamento della spesa, velocizzare le operazioni di pagamento e ridurre le occasioni di contagio, abbiamo deciso di ampliare le formule disponibili introducendo il servizio di mobile **payment Satispay**.

Un circuito alternativo alle carte di credito e debito, efficiente, estremamente conveniente e sicuro, disponibile come app su tutti i principali store.

Può essere utilizzato da chiunque abbia un conto corrente bancario per pagare nei punti vendita ed e-commerce convenzionati - oltre che per scambiare denaro con i contatti della propria rubrica telefonica - con la stessa semplicità con cui si invia un messaggio. Per gli utenti non ci sono costi di iscrizione, di invio o ricezione pagamenti. Questa soluzione consente di usufruire dei buoni spesa messi a disposizione dal governo e dai comuni.

Nel 2020 abbiamo operato con l'obiettivo di aumentare la virtualizzazione dei server per favorire una maggiore gestione delle elaborazioni, bilanciamento dei carichi, ed efficientamento energetico, limitando le componenti fisiche. Abbiamo adottato l'Hybrid Cloud¹⁰, che mira ad utilizzare tecnologie in cloud a discapito di infrastrutture dedicate, limitando i consumi. Una nuova iniziativa legata allo sviluppo software delle promozioni e delle nostre carte fedeltà, ha permesso di disegnare un'architettura centralizzata che snellisce il numero di apparati sul punto vendita.

L'utilizzo delle etichette elettroniche è stato esteso anche ai nuovi punti vendita, con la previsione di completare il roll-out in tutti i negozi entro il 2023. Nel 2020 i negozi dotati di etichette elettroniche sono 40, il 33% in più rispetto al 2019.

¹⁰ Con Hybrid Cloud si intende l'utilizzo congiunto di piattaforme di private cloud e public cloud. Questa locuzione può indicare qualsiasi combinazione di soluzioni cloud utilizzate insieme on-premise e off-site per fornire servizi di cloud computing a un'azienda.

L'attenzione ai consumi idrici.

551 megalitri¹¹ di acqua prelevata e scaricata nel 2020

-21% rispetto al 2019

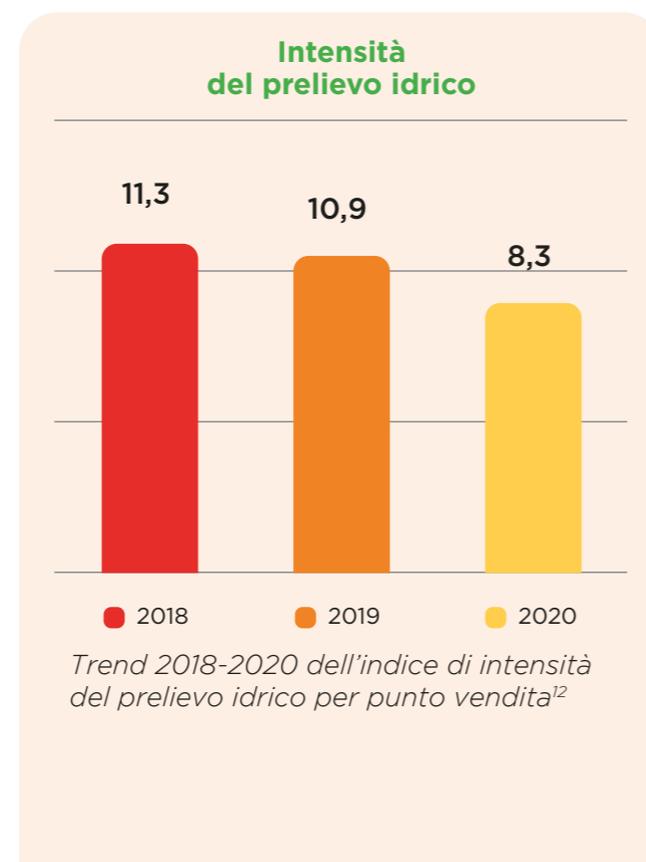
8,3 megalitri medi di acqua prelevata e scaricata nel 2020 per punto vendita

-23,7% rispetto al 2019

Nei punti vendita Bennet ci approvvigioniamo di acqua potabile attraverso la rete idrica pubblica. L'uso di acqua potabile nei centri commerciali è prevalentemente di tipo sanitario, per le lavorazioni alimentari e l'irrigazione del verde.

L'utilizzo dell'acqua sanitaria non comporta un inquinamento diverso da quello assimilabile al domestico, fatta eccezione per gli scarichi delle lavorazioni alimentari che presentano un'elevata quantità di grassi. A protezione delle linee di scarico, abbiamo installato appositi pozzetti degrassatori, in grado di separare e accumulare il grasso che periodicamente viene smaltito attraverso ditte specializzate.

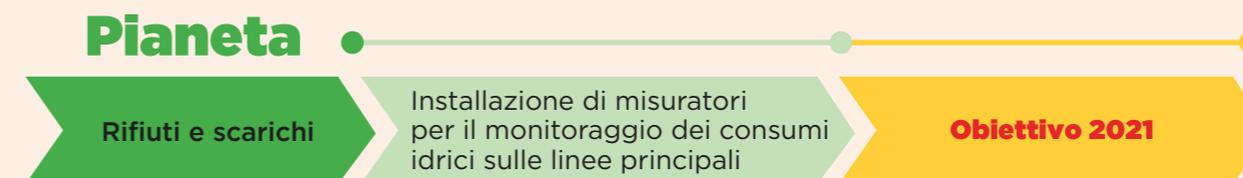
¹¹ L'unità di misura megalitro corrisponde a 1.000.000 di litri.
¹² Calcolato come rapporto tra i megalitri prelevati da Bennet e il numero di punti vendita nell'anno di riferimento. Per ulteriori informazioni, si veda nota 5.



In un numero limitato di centri commerciali, oltre al consumo di acqua potabile da acquedotto, facciamo uso di acqua di falda prelevata da appositi pozzi. Quest'acqua è utilizzata come fluido di scambio termico dagli impianti di climatizzazione e refrigerazione alimentare. L'acqua viene poi reimpressa in falda nella stessa portata e senza cambiarne le caratteristiche chimiche, così da non alterare le caratteristiche della falda. Pertanto, il nostro consumo di acqua, inteso come acqua prelevata e non scaricata, è pressoché nullo. Attuiamo un controllo dei prelievi idrici tramite la lettura del contatore con cadenza mensile da parte dei manutentori. I prelievi vengono poi registrati in appositi moduli informatizzati e paragonati con l'andamento storico.

In particolare, il prelievo di acqua nel 2020 è stato di 551 megalitri, il 21% in meno rispetto al 2019. Il risultato è ulteriormente significativo se si considera l'acquisto dei dieci nuovi punti vendita: infatti, i megalitri di acqua prelevata in media per punto vendita risultano essere 8,3 nel 2020, contro i 10,9 del 2019, un miglioramento del 23,7%.

Nel 2021 provvederemo ad installare dei misuratori sulle linee principali, in modo da poter monitorare con maggior precisione i consumi, suddividendoli per tipologia.



I consumi energetici.

897.699 Gj di energia consumati nel 2020

+3,3 rispetto al 2019

13.036,1 Gj di energia medi consumati dalla conduzione degli impianti nel 2020 per punto vendita

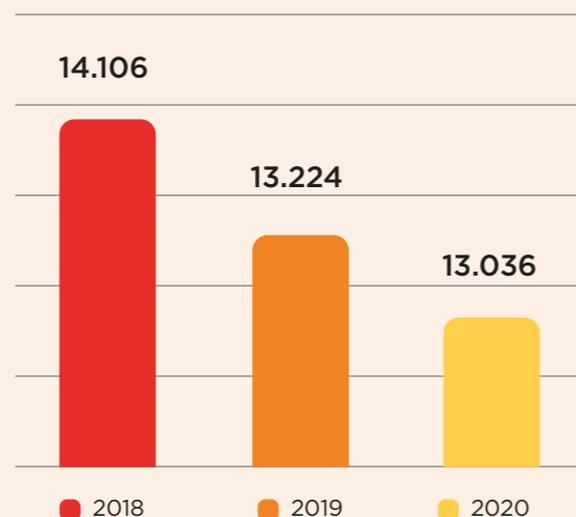
-1,4 rispetto al 2019

Da sempre consideriamo l'efficiamento energetico come un'importante leva nella creazione di valore aziendale, in quanto utilizza in modo virtuoso metodi ingegneristici e comportamentali, sfruttando l'effetto catalizzante dalla rete.

La standardizzazione applicata ai sistemi degli impianti, infatti, consente di trasferire un'iniziativa sul controllo degli impianti su tutto il perimetro della rete, potenziandone l'effetto. I processi di gestione ingegneristica degli impianti sono pensati per essere semplici e replicabili, così da costruire un approccio energetico globale e funzionale degli asset, che sia duttile rispetto al cambiamento delle condizioni esterne.

¹³ Calcolato come rapporto tra i gigajoule consumati da Bennet e il numero di punti vendita nell'anno di riferimento. Per ulteriori informazioni, si veda nota 6.

Intensità energetica degli impianti



Trend 2018-2020 dell'indice di intensità energetica per punto vendita.¹³

Il 99% dei nostri consumi energetici è legato alla gestione degli impianti dei vari punti vendita, i quali sono pertanto oggetto di continuo miglioramento. In Bennet possiamo contare su un'esperienza ormai ventennale nell'efficientamento impiantistico, che è cominciato con gli impianti di climatizzazione, proseguendo con quelli di refrigerazione alimentare per estendersi a tutti gli altri impianti. L'efficientamento degli impianti ha portato a una riduzione del consumo energetico medio per punto vendita del 4,6% tra il 2019 e il 2020.

Questi risultati sono frutto di un continuo studio e aggiornamento riguardo le best available technologies, quali gli impianti di climatizzazione a pompa di calore e gli impianti a pavimento radiante-caldo freddo; nonché di analisi tecniche ed economiche circa la fattibilità e la sostenibilità di investimento in queste tecnologie.

Il sistema ad anello che fa risparmiare.

Nei punti vendita di Carmagnola, Chivasso, Nichelino e Codogno abbiamo adottato un impianto di climatizzazione ad anello basato sul sistema WLHP, Water Loop Heat Pump, con l'obiettivo di sfruttare tutte le possibili integrazioni energetiche tra gli impianti presenti, per massimizzare i rendimenti e abbattere i costi di conduzione. Ogni unità commerciale è servita da una o più pompe di calore acqua-aria, di cui ciascuna ha una regolazione autonoma in grado di riscaldare, raffreddare o solamente ventilare i locali in base alle effettive necessità. Tutte le pompe sono collegate tra di loro mediante il circuito ad anello, percorso da acqua a una temperatura simile a quella degli ambienti serviti e che dunque non necessita di un isolamento.

Inoltre, nella riprogettazione dei punti vendita, privilegiamo la sostituzione degli impianti d'illuminazione vetusti con corpi LED, i quali permettono di alternare luci fredde e calde, garantendo al contempo un miglioramento dell'efficienza energetica in termini di performance e durata. Nel 2020 sono stati fatti interventi di sostituzione degli impianti dell'illuminazione generale (in 13 punti vendita), dell'area

promozionale (in 13 punti vendita) e dell'area freschi (in 12 punti vendita).

Così facendo, le aree dei punti vendita dotate di queste tecnologie risultano, rispettivamente, 26 (+62% rispetto al 2019), 35 (+49% rispetto al 2019) e 24 (+50% rispetto al 2019), su un totale di 73 punti vendita.

Efficientamento energetico quadri elettrici tecnologia E-POWER.

Dal 2016 abbiamo dato il via ad una serie di interventi di efficientamento energetico attraverso l'installazione dei quadri elettrici E-POWER, volti al potenziamento dell'attuale sistema di gestione dell'energia, per un controllo più puntuale e reattivo di eventuali consumi anomali. Il sistema permette di ridurre le perdite e i disturbi della linea e dell'impianto, migliorando quindi la qualità dell'alimentazione. Questo permette un risparmio sui consumi di energia elettrica e di ridurre le manutenzioni straordinarie su impianti e componenti.

Nel 2020 sono stati installati quattro nuovi impianti a Vaprio d'Adda (MI), Castelvetro Piacentino (PC), Romano di Lombardia (BG) e Pavone Canavese (TO), i quali hanno permesso un risparmio di energia elettrica di 154.133 kWh, equivalente a 5.549 GJ.

Le emissioni di CO₂.

87.634 tonnellate di CO₂ emesse da Bennet nel 2020

-10,7% rispetto al 2019

1.308 tonnellate di CO₂ medie emesse per punto vendita da Bennet nel 2020

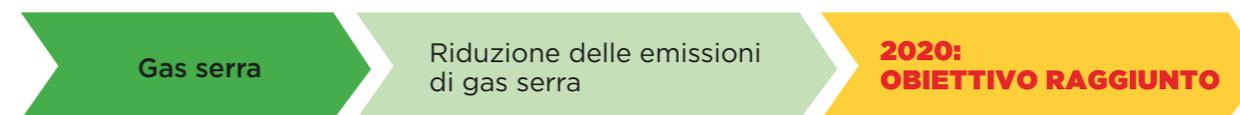
-14,5% rispetto al 2019

Le emissioni di CO₂ sono direttamente collegate ai consumi energetici. Queste possono pertanto essere dirette, se generate da noi nella nostra operatività quotidiana, o indirette, se l'energia generata è utilizzata da noi, ma prodotta dai nostri fornitori. Le emissioni dirette generate dal nostro business, il cosiddetto Scope 1¹⁴, prevedono come voci principali quelle

dovute all'immissione in atmosfera degli F-Gas, i gas fluorurati utilizzati come refrigeranti nella catena del freddo; alla combustione di gasolio e metano per il riscaldamento e l'alimentazione degli impianti; ed infine all'utilizzo delle automobili aziendali.

¹⁴ Scope 1: Emissioni dirette: emissioni prodotte da una sorgente di proprietà o controllata dall'organizzazione.

Pianeta



Le emissioni degli impianti.

85.913 tonnellate di CO₂ emesse nel 2020 per la gestione delle strutture dei punti vendita

-10,7% rispetto al 2019

1.282 tonnellate di CO₂ medie emesse per punto vendita nel 2020

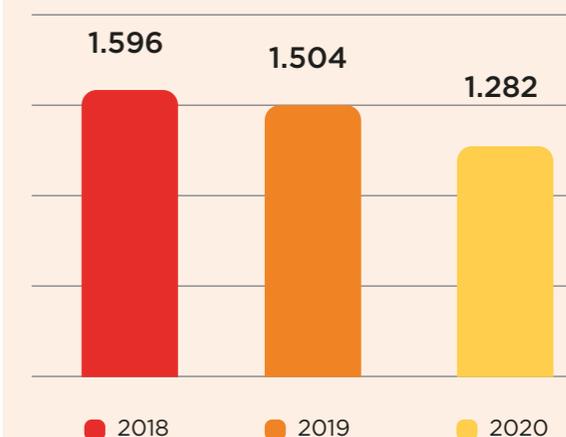
-14,7% rispetto al 2019

Come conseguenza diretta dell'efficientamento energetico degli impianti, abbiamo ottenuto una riduzione delle emissioni di CO₂ assolute del 10,7% tra il 2019 e il 2020.

Il risultato è ulteriormente accentuato dall'aumento del numero di punti vendita, che ha portato alla riduzione dell'indice di intensità di emissione del 14,7%, passando da 1.504 tCO₂/pv nel 2019 a 1.282 tCO₂/pv nel 2020 (emissioni Scope 1 e Scope 2).

¹⁵ Calcolato come rapporto tra tonnellate di CO₂ emesse dalla gestione degli impianti di Bennet e il numero di punti vendita nell'anno di riferimento. Per ulteriori informazioni, si veda nota 5.

Intensità di emissione

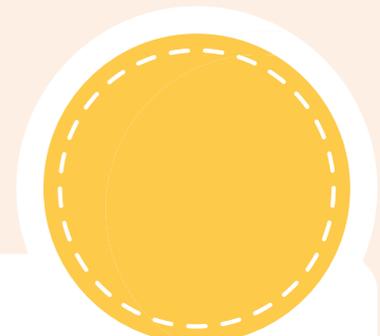


Trend 2018-2020 dell'indice di intensità di emissione degli impianti per punto vendita¹⁵

Con l'utilizzo di risorse sia interne sia esterne certificate, verificiamo periodicamente la presenza di eventuali perdite di gas frigorifero dagli impianti, riportando in un apposito registro le perdite riscontrate. Nel corso del 2020, abbiamo migliorato la gestione del dato con grafici che chiariscono gli andamenti delle perdite. L'obiettivo è quello di individuare le parti di impianto che necessitano di manutenzione straordinaria e di selezionare quelli in cui è più urgente l'azione di retrofit. In particolare nel 2020, questi gas hanno emesso in atmosfera una quantità di CO₂ equivalente pari a 10.507 tonnellate, il 41% in meno rispetto al 2019. Già nel 2013 siamo stati tra i primi in Italia a installare un impianto funzionante con gas refrigerante naturale. Abbiamo poi proseguito realizzando tutte le ristrutturazioni complessive degli impianti con questa tipologia ecologica di gas. Per quanto concerne gli impianti esistenti

ancora lontani dalla fine vita utile, abbiamo messo a punto un programma pluriennale, avviato nel 2018 per tutti i punti vendita ed esteso nel 2020 a quelli nuovi, mirato all'aggiornamento e sostituzione (retrofit) dei vecchi gas con i nuovi gas refrigeranti frigoriferi meno inquinanti presenti sul mercato. Al fine di ottimizzare la manutenzione, nel 2020 è stata creata una "banca dati del gas aziendale" che permette l'ottimizzazione della gestione dei gas ed è stata avviata un'iniziativa di matrice circolare che prevede il riutilizzo dei vecchi gas estratti dagli impianti a discapito della loro rigenerazione.

Nel 2020 abbiamo sostituito 5.126 kg di gas R404a con gas R449 a minore impatto, riducendo le potenziali emissioni del gas attualmente presente di 143.56 tonnellate equivalenti di CO₂.

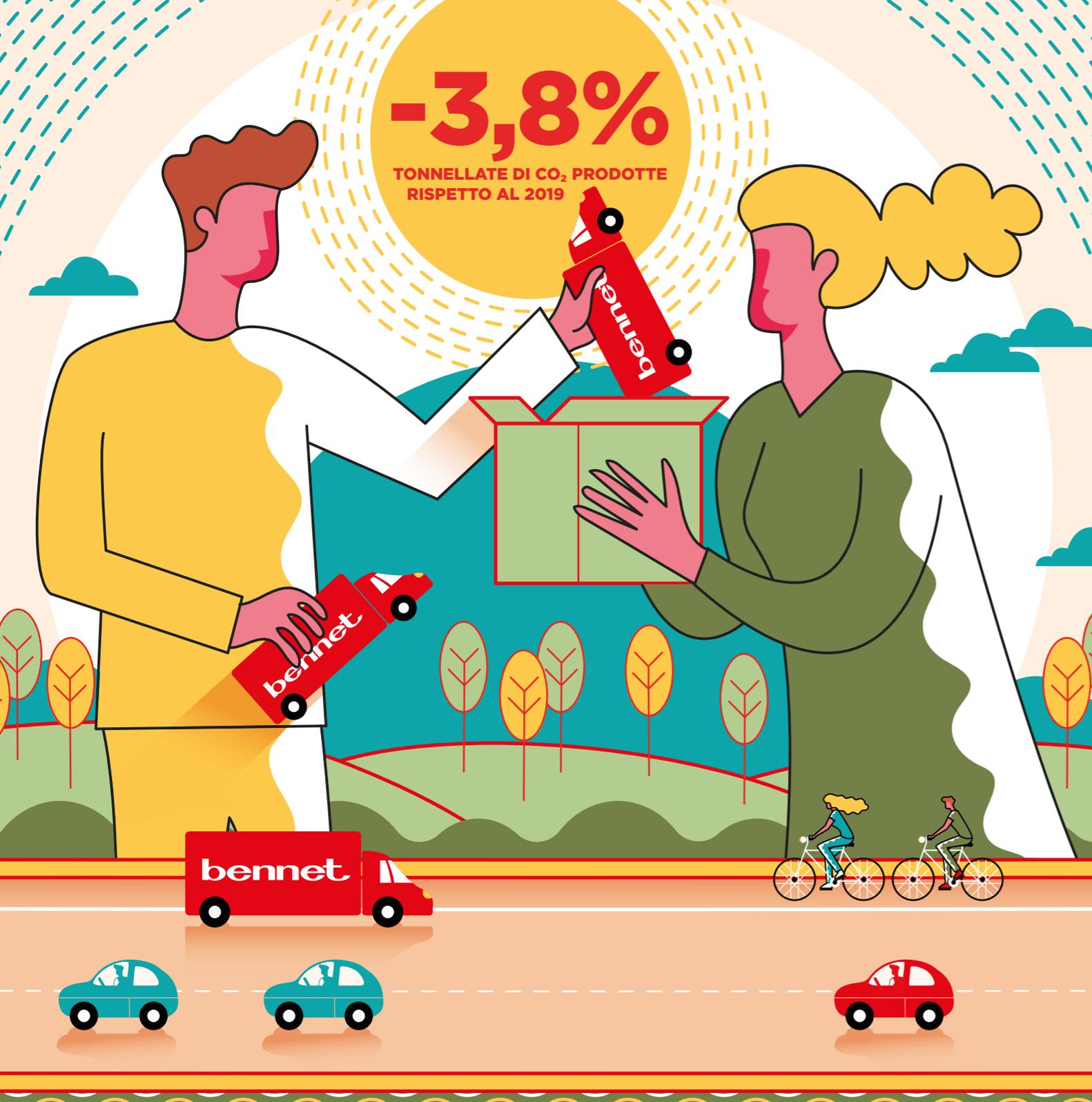


L'innovazione a disposizione per i consumatori: le colonnine di ricarica per la mobilità elettrica.

Nonostante il mutato contesto, il mondo dei trasporti non si è fermato nel suo processo di cambiamento verso una mobilità più sostenibile: le immatricolazioni di auto elettriche nei primi nove mesi del 2020 rispetto al 2019 sono aumentate del 156%¹⁶. Con uno sguardo sempre al futuro, abbiamo cavalcato l'onda di questo cambiamento e ci siamo attrezzati per accogliere nei nostri parcheggi un numero sempre maggiore di auto elettriche.

Nel corso del 2020, in partnership con EnelX e BeCharge, abbiamo installato 26 colonnine di ricarica nei parcheggi dei nostri centri commerciali, raggiungendo un totale di 35 in tutti i nostri punti vendita, quasi quadruplicando il numero del 2019. Il processo di carica può essere prenotato, avviato e arrestato via smartphone, in pochi passi facili e veloci, attraverso una app dedicata per promuovere una mobilità elettrica sempre più diffusa, smart, user-friendly ed efficiente.

¹⁶ SMART MOBILITY REPORT: La sostenibilità nei trasporti: opportunità e sfide per la filiera e gli end user, Energy Strategy e Politecnico di Milano, Ottobre 2020



La logistica.

7.710 tonnellate di CO₂ dovute alla gestione esternalizzata della logistica nel 2020 (Scope 3)

+0,7% rispetto al 2019

115 tonnellate di CO₂ medie emesse per i consumi logistici per punto vendita nel 2020

-3,8% rispetto al 2019

L'efficiamento della logistica è di fondamentale importanza per contribuire alla sostenibilità economica dell'azienda e per ridurre concretamente l'impatto ambientale.

Nel 2020 sono state emesse 7.710 tonnellate di CO₂ legate alla flotta logistica messa a servizio di Bennet da parte di fornitori terzi (emissioni Scope 3). L'86% delle emissioni da logistica è dovuto alle tratte dai depositi ai punti vendita. Il restante 12% all'attività di ritiro diretto della merce presso i fornitori situati in prossimità dei depositi.

¹⁷ Calcolato come rapporto tra tonnellate di CO₂ emesse dalla logistica di Bennet e il numero di punti vendita nell'anno di riferimento. Per ulteriori informazioni, si veda nota 5.



Il 2020 segna un miglioramento dell'indice di intensità di emissione logistica, diminuito del 4,5%, passando da 120 tonnellate di CO₂ per punto vendita nel 2019 a 115. L'ottimizzazione della logistica è garantita dal bilanciamento dei flussi e dalla riduzione del numero di viaggi a vuoto, che hanno permesso un risparmio in termini di carburante e di usura del mezzo.

mediante procedure di groupage delle merci, che garantiscono la massimizzazione dei volumi e degli imballi. Anche i mezzi più efficienti, aventi maggiori capacità di carico in termini di posti pallet (36 rispetto ai consueti 33) hanno contribuito alla riduzione.

Un altro aspetto importante che contribuisce alla riduzione dei nostri impatti, è la razionalizzazione del trasporto, che avviene

Il monitoraggio continuo delle performance logistiche ne permette un costante miglioramento.

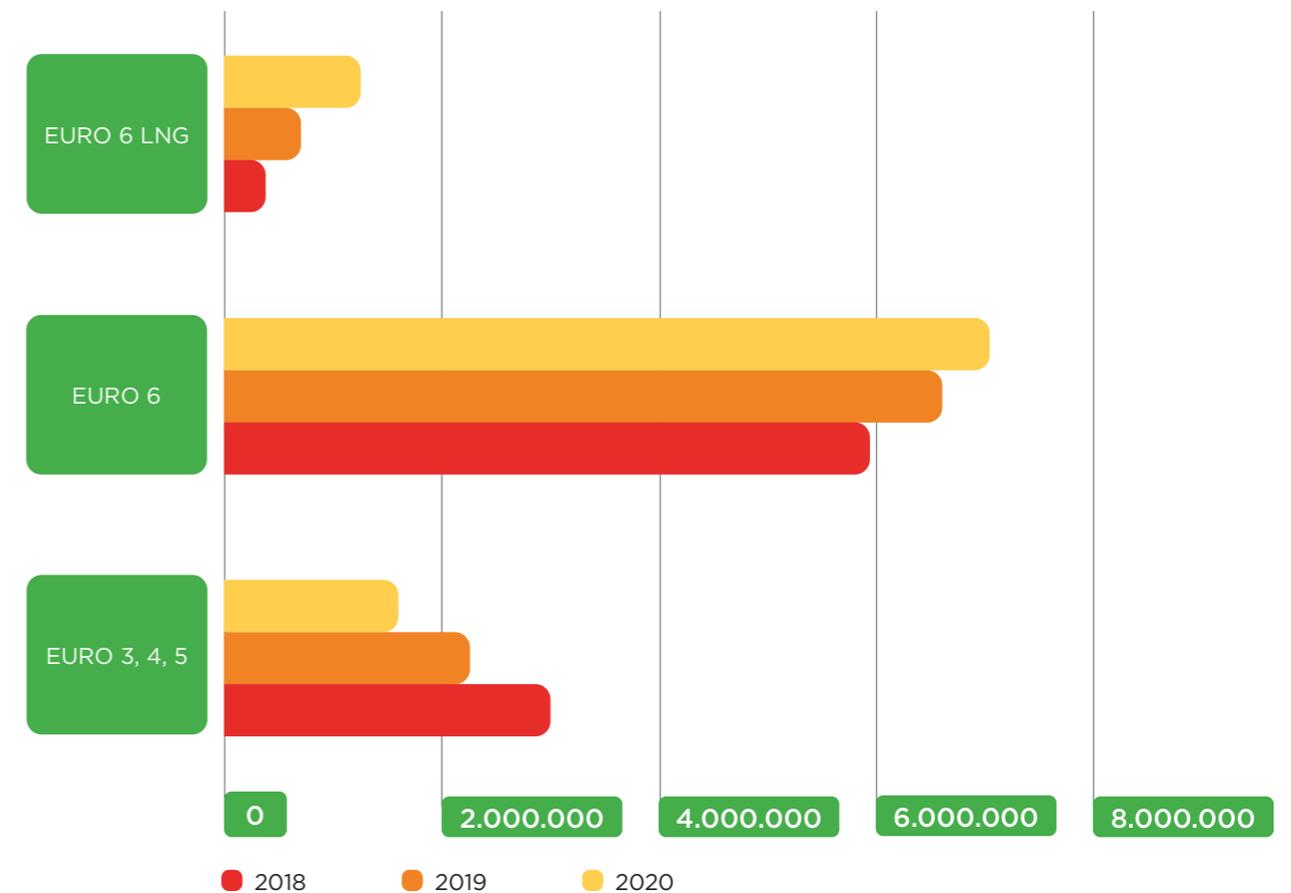
Il sistema di Pallet Pooling.

La gestione dei pallet è un aspetto che incide in misura consistente sui costi della logistica di tutte le aziende di distribuzione. Motivo per cui si sta diffondendo sempre di più una modalità di gestione dei pallet esternalizzata: il Pallet Pooling. Questo sistema è in grado di garantire una maggiore efficienza poiché prevede, in primis, che tutti si scambino i pallet all'interno del proprio percorso e ad ogni pallet consegnato pieno, ne venga restituito uno vuoto che percorrerà la strada inversa, determinando una riduzione delle emissioni. Inoltre, le attrezzature che subiscono danni sono riparate e riutilizzate dalla società esterna che le gestisce, riducendo gli scarti di legno e la quantità di legname utilizzata per la produzione.

La riduzione degli impatti è inoltre strettamente legata alla scelta degli automezzi. L'impegno che condividiamo con i nostri fornitori di logistica è improntato sulla continua crescita della flotta di autoveicoli ad elevata performance ambientale, a discapito di mezzi vetusti e inquinanti. Nel 2020, sono quasi raddoppiati (+86%) i

chilometri percorsi da mezzi alimentati a metano liquido (LNG) e aumentati dell'8,3% quelli percorsi da mezzi Euro 6 rispetto al 2019. Si sono ridotte del 33,7% le distanze percorse da mezzi aventi un motore con classe di emissione precedente l'Euro 6. In particolare, i mezzi Euro 3 sono stati completamente dismessi.

Km percorsi dalla flotta dedicata alla logistica Bennet



Il TMS - Transportation Management System.

Nel 2020 abbiamo implementato un **Sistema di Gestione dei Trasporti**, una piattaforma logistica che utilizza la tecnologia per pianificare, eseguire e ottimizzare il movimento fisico dei prodotti, sia in entrata che in uscita, assicurandosi la conformità della spedizione, la disponibilità e l'adeguatezza della documentazione.

L'utilizzo del software **TMS** per la gestione dei trasporti, attraverso avanzati algoritmi di routing, consente di pianificare i viaggi in modo più rapido e di ridurre i costi legati al trasporto, ottimizzando il parco automezzi e riducendo il numero di veicoli utilizzati o aumentando il numero di ordini consegnati a parità di veicoli.

L'utilizzo di algoritmi di ottimizzazione dei carichi consente la simulazione del carico sui mezzi, garantendo la stima degli ingombri necessari e aumentando di conseguenza la saturazione dei mezzi.

Inoltre, il TMS consente di monitorare la flotta e le consegne in tempo reale, grazie all'integrazione con il sistema GPS presente sui mezzi, e di facilitare la comunicazione tra gli attori della logistica, facendo sì che questi interagiscano con il software e non in via diretta.

Le cassette CPR, riutilizzabili e riciclabili.

Da diversi anni collaboriamo con **CPR System**, una cooperativa tra i principali attori della filiera agroalimentare, che propone un sistema di imballaggi in continua rigenerazione. Le cassette **CPR** sono riutilizzabili e riciclabili, a sponde abbattibili, pratiche ed economiche: gli imballaggi "rotti" vengono rigranulati e ristampati per poi essere riutilizzati. La lunga vita delle cassette **CPR** permette

di avere un impatto nullo sull'utilizzo di materiali per il trasporto e l'esposizione dei prodotti ortofrutticoli. Inoltre, il sistema di gestione logistica esternalizzata in capo alla cooperativa, con sedi sparse sul territorio, permette una riduzione dei chilometri percorsi per rifornirsi dei prodotti, determinando in questo modo un ulteriore risparmio di CO₂.

La gestione responsabile dei rifiuti.

14.712 tonnellate di rifiuti prodotti da Bennet nel 2020

+14,8% rispetto al 2019

222 tonnellate di rifiuti prodotti in media da Bennet per punto vendita nel 2020

+10,6% rispetto al 2019

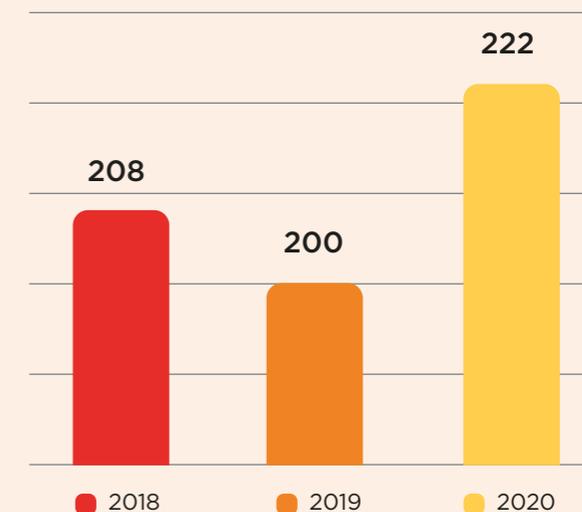
L'obiettivo che perseguiamo nella gestione della raccolta dei rifiuti è operare in sicurezza senza determinare pericoli per la salute dell'uomo, rischi per l'ambiente circostante e per gli ecosistemi. La gestione dei rifiuti è effettuata conformemente ai principi di precauzione, di prevenzione, di proporzionalità, di responsabilizzazione e di cooperazione di tutti i soggetti coinvolti nella produzione, nella distribuzione, nell'utilizzo e nel consumo di beni da cui originano i rifiuti.

Quattro le priorità:

- 1 Prevenire e ridurre i rifiuti**
- 2 Prevenire e ridurre la nocività**
- 3 Riutilizzare**
- 4 Riciclare/recuperare, attraverso conferimenti ad aziende municipalizzate o aziende partner autorizzate**

¹⁸ Calcolato come rapporto tra tonnellate di rifiuti prodotte da Bennet e il numero di punti vendita nell'anno di riferimento. Per ulteriori informazioni, si veda nota 5.

Intensità di produzione rifiuti



Trend 2018-2020 dell'indice di intensità di produzione di rifiuti per punto vendita.¹⁸



Attraverso una gestione accorta e precisa del flusso di attività e dei processi produttivi interni, operiamo in modo da prevenire e ridurre la produzione di rifiuti. Dove questo non è possibile, avviamo a recupero i rifiuti prodotti. Nel 2020, la produzione di rifiuti in termini assoluti è stata di 14.712 tonnellate. In media, per punto vendita, sono state prodotte 222 tonnellate, il 10,6% in più rispetto al 2019. L'aumento è derivato in particolare dall'acquisizione, dal restyling e dal riavvio dell'operatività dei punti vendita ex Auchan. Abbiamo avuto una produzione fuori dall'ordinario della quantità di rifiuti.

In particolare, le operazioni di ammodernamento e riorganizzazione di questi centri hanno implicato un aumento particolarmente elevato dei rifiuti pericolosi avviati a recupero, legato al conferimento straordinario di attrezzature fuori uso contenenti clorofluorocarburi per un totale di 241.160 kg.

Il 100% di questi rifiuti sono stati gestiti da aziende specializzate autorizzate e inviati a recupero.

Le principali categorie di rifiuti "misurabili" da noi prodotte sono gli imballaggi, che corrispondono all'89% del totale. Indipendentemente dal materiale di cui sono composti, vengono pressati e avviati a recupero principalmente attraverso operatori privati autorizzati¹⁹. Salvo casi eccezionali, il ferro, l'acciaio e il vetro sono conferiti in container a cielo aperto presso i depositi centrali e avviati a recupero attraverso operatori privati autorizzati. I rifiuti indifferenziati (secco) e i rifiuti organici (umido), eccetto casi di specifiche autorizzazioni comunali, vengono gestiti dalle aziende municipalizzate. In caso di gestione autonoma, avviamo i rifiuti a smaltimento, valorizzazione termica o recupero, attraverso operatori privati autorizzati. Nell'ottica di una migliore gestione del fine vita dei rifiuti, abbiamo dotato i punti vendita di nuova acquisizione

di attrezzature più performanti, ai fini di limitare la produzione di scarti indifferenziati. Abbiamo infatti sostituito i container a cielo aperto con press container che permettono la riduzione volumetrica dei rifiuti e un aumento delle quantità di conferito. Inoltre a parità di produzione vengono ridotti della metà il numero dei viaggi di ritiro. I rifiuti vengono quindi valorizzati come materiale di recupero o energia. Inoltre, dal 2021 effettueremo, ove praticabile, la scelta di affidare a partner privati la gestione dei rifiuti al fine di avviarli a recupero anziché conferirli nell'indifferenziato.

Ci impegniamo inoltre nella prevenzione dell'inquinamento e nella riduzione degli impatti ambientali legati alla logistica scegliendo partner di prossimità.

¹⁹ Per i dati in tonnellate, si veda l'Annex.

Raccolta differenziata oli esausti.

In collaborazione con AMSA, abbiamo avviato un progetto di raccolta differenziata di oli vegetali esausti presso i nuovi punti vendita di Milano. Ogni cittadino produce circa 3 kg all'anno (media nazionale) di olio derivante dalla conservazione di alimenti, dalla cottura dei cibi e dalla frittura, ma solo un quarto viene recuperato. Gli oli vegetali esausti, se dispersi nell'ambiente, possono essere altamente inquinanti per il sottosuolo per la flora, per i laghi e i fiumi. Attraverso questo progetto,

preveniamo la dispersione degli oli. Questi oli vengono raccolti e avviati a rigenerazione, diventando materia prima sostenibile per la produzione dei biocarburanti avanzati, in sostituzione dell'olio di palma utilizzato invece nei biocarburanti tradizionali, contribuendo così alla riduzione delle emissioni di CO₂ nel settore dei trasporti. Quest'attività rientra negli obiettivi strategici che ci siamo dati riguardanti la gestione dei rifiuti e gli impatti sull'ambiente.

NOTA METODOLOGICA.

Perimetro, scopo e contenuti del Bilancio di Sostenibilità.

Il nostro secondo Bilancio di Sostenibilità è un documento volontario che rappresenta i risultati raggiunti in ambito economico, sociale e ambientale nel 2020, così come le iniziative e gli impegni presi per i nostri sviluppi futuri.

In un'ottica di continuità con il percorso avviato l'anno scorso, anche questa nuova edizione si basa sui principi della Global Reporting Initiative (GRI), che costituiscono il punto di riferimento a livello nazionale e internazionale per la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario.

Ci siamo ispirati ai GRI Standards, integrati con il supplemento di settore Food Processing Sector Disclosures per selezionare i temi di sostenibilità, rendicontare gli indicatori connessi ai temi e definire i criteri di questo Bilancio.

Il perimetro di rendicontazione è rappresentato da Bennet S.p.A., con l'esclusione delle Gallerie Commerciali Bennet S.p.A.

L'analisi di materialità.

Per individuare gli aspetti di sostenibilità più rilevanti per noi e per i nostri stakeholder, abbiamo svolto nel 2019 il processo di "Analisi di materialità" basato sull'insieme dei temi economici, ambientali e sociali definiti dai GRI Standards.

Un processo che si articola in più fasi in cui abbiamo coinvolto attivamente sia i membri del nostro management, sia i nostri stakeholder. Nel 2020 sono entrati a far parte del nostro management tre nuove risorse e pertanto l'analisi di materialità è stata aggiornata ampliando il coinvolgimento anche a queste figure. Nella prima fase dell'analisi, delle interviste ad hoc con i diversi referenti aziendali

ci hanno permesso di raccogliere informazioni per determinare:

- gli **stakeholder rilevanti**, che nutrono un forte interesse nell'attività che svolgiamo e allo stesso tempo esercitano una particolare influenza su Bennet.
- la valutazione dei **temi di sostenibilità** rilevanti per il nostro management, attraverso un questionario strutturato costruito secondo gli standard GRI.

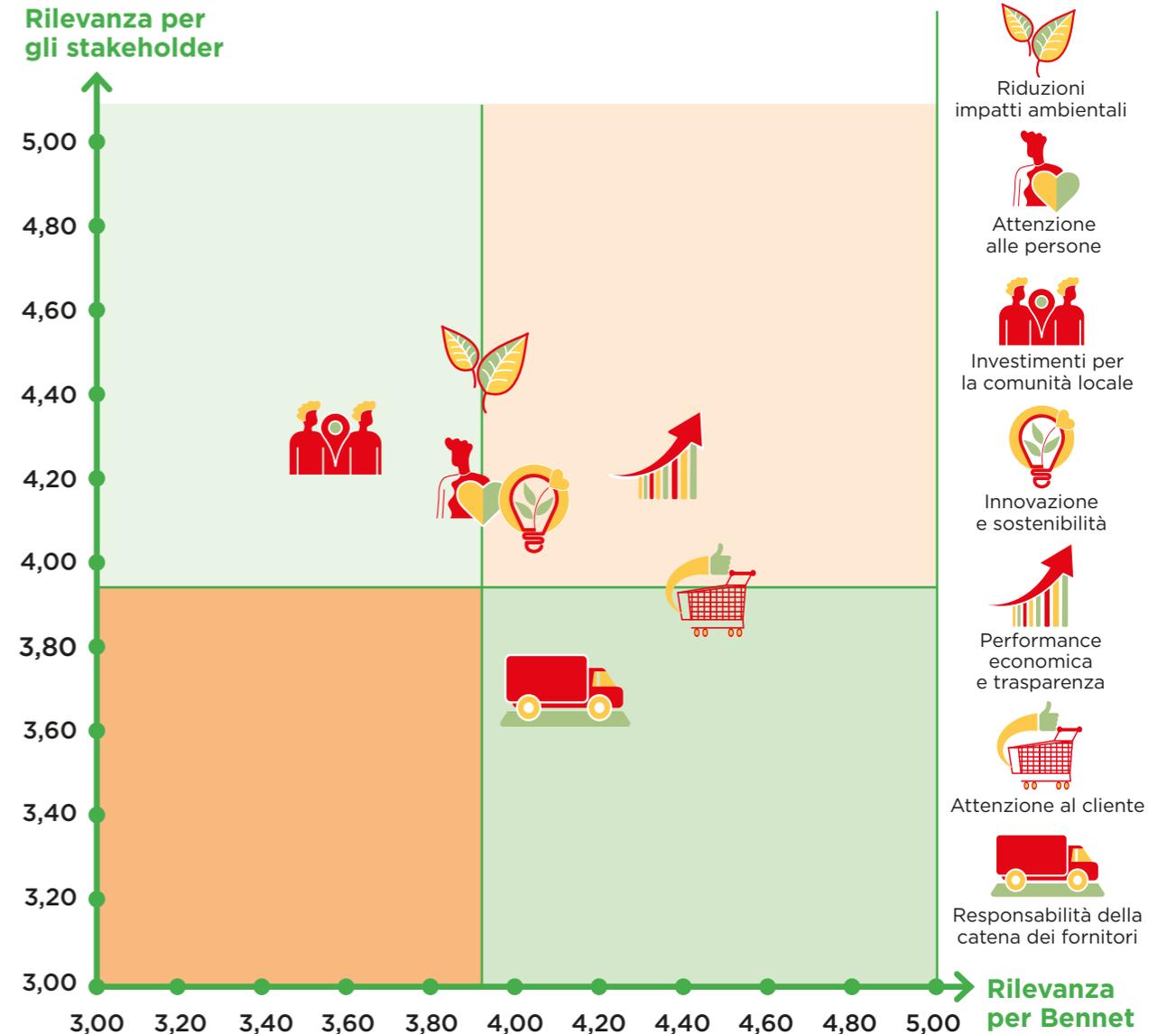
Inizialmente, tra tutti gli stakeholder individuati, due in particolare sono stati valutati come i più rilevanti e dunque da coinvolgere con priorità: **i dipendenti e le associazioni di categoria**, le quali, per la nostra realtà, sono identificabili in Federdistribuzione.

In considerazione del forte legame costituitosi e dei mutui interessi, nel 2020 il coinvolgimento è stato esteso anche al Gruppo Végé. Questi portatori di interesse hanno compilato lo stesso questionario sottoposto al nostro management.



L'output finale del processo è rappresentato da una matrice, detta Matrice di materialità, i cui assi sono rappresentativi delle valutazioni di Bennet e dei nostri stakeholder. I temi

che hanno riportato un valore superiore alla media per noi o per i nostri stakeholder sono così rappresentati all'interno della Matrice di materialità.



TEMA MATERIALE	TEMA GRI E/O RILEVANTI PER LA SOSTENIBILITÀ
PERFORMANCE ECONOMICA E TRASPARENZA	201 - Performance economiche
	205 - Anticorruzione
	417 - Correttezza e trasparenza nella vendita di prodotti e servizi
INVESTIMENTI PER LA COMUNITÀ LOCALE	203 - Impatti economici indiretti
RIDUZIONE IMPATTI AMBIENTALI	301 - Materiali
	302 - Energia ed emissioni
	303 - Acqua e scarichi
	306 - Rifiuti
ATTENZIONE ALLE PERSONE	401 - Politiche per le risorse umane
	403 - Salute e sicurezza sul lavoro
	404 - Formazione e istruzione
RESPONSABILITÀ DELLA CATENA DI FORNITURA	414 - Valutazione sociale dei fornitori
ATTENZIONE AL CLIENTE	416 - Salute e sicurezza dei clienti
	418 - Tutela della privacy dei clienti
	Soddisfazione dei clienti
INNOVAZIONE E SOSTENIBILITÀ	Sviluppo di prodotti sostenibili/responsabili
	Innovazione
	Sensibilizzazione del consumatore alla sostenibilità

L'aggiornamento dell'analisi di materialità avvenuto nel 2020 ha evidenziato alcuni cambiamenti per i temi GRI rilevanti per la sostenibilità di Bennet, con le seguenti modifiche:

- È diventato rilevante il tema della “Sensibilizzazione del consumatore alla sostenibilità”, al fine di stimolare la partecipazione attiva di tutti gli attori del sistema economico e una crescente consapevolezza degli impatti delle scelte di consumo;
- I temi GRI 408 e 409, “Contrasto al lavoro minorile” e “Contrasto al lavoro forzato o obbligatorio” **non sono più considerati rilevanti, in quanto Bennet opera in un contesto in cui la gestione di tali temi è disciplinata dalla legge** e gestisce il rischio che i fornitori incorrano in questi comportamenti attraverso il tema GRI 414 “Valutazione sociale dei fornitori”.

ANNEX.

Tabelle indicatori GRI.

GRI 102-8 Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori. Numero totale di dipendenti per tipo di contratto (indeterminato e determinato) e genere, al 31 dicembre.

	2018			2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato	1.765	4.325	6.090	1.784	4.319	6.103	2.103	5.173	7.276
Tempo determinato	130	320	450	130	295	425	149	297	446
TOTALE	1.895	4.645	6.540	1.914	4.614	6.528	5.470	2.252	7.722

GRI 102-8 Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori. Numero totale di dipendenti per tipo di contratto (Full time e part time) e genere, al 31 dicembre.

	2018			2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full time	1.500	1.179	2.670	1.449	465	1.914	1.659	1.405	3.064
Part time	395	3.475	3.879	1.211	3.403	4.614	593	4.065	4.658
TOTALE	1.865	4.645	6.540	2.660	3.868	6.528	2.252	5.470	7.722

Lavoratori non dipendenti per genere e categoria contrattuale, al 31 dicembre.

	2018	2019	2020
Stagisti	6	8	12
Collaboratori a progetto	1	4	6
TOTALE	7	12	18

GRI 301-1 GRI 301-1 Materiali utilizzati per peso o volume.

TIPOLOGIA MATERIALE	Kg 2018	Kg 2019	Kg 2020
Alluminio	206.295	193.294	71.791
Bioplastica	327.157	312.439	215.944
Carta termica	n/d	n/d	156.818
Carta e cartone	234.842	207.478	516.305
Plastica	704.856	596.755	872.565
TOTALE COMPLESSIVO	1.473.150	1.309.966	1.833.423

GRI 302-1 8 Energia consumata all'interno dell'organizzazione.

GRI 305-1; 305-2 Emissioni scope 1 e 2 dell'organizzazione.

	2018			2019 ²⁰			2020		
	Dato puro	GJ	tCO ₂ (LB)	Dato puro	GJ	tCO ₂ (LB)	Dato puro	GJ	tCO ₂ (LB)
Energia elettrica consumata (kwh)	204.336.105,9	7.356.099,8	76.626,0	195.850.518,9	7.050.618,7	70.310,3	196.039.190,5	7.057.410,9	65.869,2
di cui utilizzato per il funzionamento degli impianti (kwh)	204.336.105,9	7.356.099,8	76.626,0	195.850.518,9	7.050.618,7	70.310,3	196.037.662,7	7.057.355,9	65.868,7
di cui per autotrazione (kwh)							1.527,8	55,0	0,5
Gas Naturale (smc)	4.144.534,1	150.384,4	8.481,9	3.861.703,6	138.397,3	7.841,3	4.588.904,1	164.319,5	9.281,8
di cui utilizzato per il funzionamento degli impianti (smc)	4.136.943,4	150.109,0	8.466,3	3.861.293,4	138.382,6	7.840,5	4.588.857,0	164.317,8	9.281,7
di cui per autotrazione (smc)	7.590,7	275,4	15,5	410,2	14,7	0,8	47,1	1,7	0,1
Gas naturale liquido (LNG) (kg)	82.523,2	3.992,5	226,7	180.577,4	8.089,9	460,5	336.100,8	15.043,9	854,5
Benzina (litri)	3.870,1	126,8	8,5	18.135,8	586,2	40,1	30.109,1	972,5	65,3
Gasolio (litri)	3.609.646,6	129.019,4	9.718,5	3.380.792,4	124.513,9	9.090,6	3.435.104,9	123.510,5	8.903,1
di cui utilizzato per il funzionamento degli impianti (litri)	82.000,0	2.980,9	243,6		2.908,2	220,7	92.504,4	3.362,8	255,1
di cui per autotrazione (litri)	3.527.646,6	126.038,5	9.474,9	3.380.792,4	121.605,7	8.869,9	3.342.600,5	120.147,7	8.648,0
Totale energia consumata (GJ)		7.639.623,0	95.061,6		7.322.205,9	87.742,7		7.361.257,2	84.973,9
Emissioni da F gas (calcolo diretto)			15.191,0			17.869,0			10.507,3
Totale emissioni CO₂ (Location Based) (tonnellate)			110.252,6			105.611,7			95.481,1

²⁰ Le differenze rispetto a quanto pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2019 nei dati riportati relativi agli anni 2018 e 2019, derivano da una raccolta dati più puntuale.

Tabella dei fattori di conversione utilizzati.

FATTORI DI CONVERSIONE CONSUMI ENERGETICI	U.M	2020	2019	2018	FONTI
Energia elettrica	GJ/kWh	0,036	0,036	0,036	UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting 2020/2019/2018
Gas naturale (metano)	GJ/t	44,76	44,798	48,38	
Gas naturale (metano)	Kg/mc	0,8	0,8	0,75	
Gas naturale (metano)	GJ/mc	0,035808	0,0358384	0,036285	
Gasolio riscaldamento	GJ/t	42,569	42,569	42,569	
Gasolio riscaldamento	l/t	1171	1171	1171	
Gasolio riscaldamento	GJ/l	0,03635269	0,03635269	0,03635269	
Gasolio autotrazione	GJ/t	42,64	42,72	42,79	
Gasolio autotrazione	l/t	1189,54	1190,45	1192	
Gasolio autotrazione	GJ/l	0,035845789	0,035885589	0,035897651	
Benzina	GJ/t	43,83	43,86	43,92	
Benzina	l/t	1357,02	1357	1340	
Benzina	GJ/l	0,03229869	0,032321297	0,032776119	
GPL	GJ/t	45,94	45,91	45,92	
GPL	l/t	1889,47	1929	1934	
GPL	GJ/l	0,024312702	0,023799896	0,023743537	

Tabella dei fattori di emissione utilizzati.

FATTORI DI CONVERSIONE EMISSIONI	U.M	2020	2019	2018	FONTI
Gas metano	tCO ₂ eq/mc	0,00202266	0,00203053	0,00204652	UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting 2020/2019/2018
Gasolio riscaldamento	tCO ₂ eq/l	0,00275776	0,00275821	0,00297049	
Gasolio autotrazione	tCO ₂ eq/l	0,00254603	0,00259411	0,00262694	
LNG	tCO ₂ /kg	2542,41	2550,04	2746,63	
Benzina	tCO ₂ eq/l	0,00216802	0,00220904	0,00220307	
GPL	tCO ₂ eq/l	0,00155537	0,0015226	0,00151906	
Energia elettrica LB	tCO ₂ eq/kWh	0,000336	0,000359	0,000375	Terna, confronti internazionali 2018, 2017, 2016
Energia elettrica MB	tCO ₂ eq/kWh	0,00046589	0,00048329	0,00047653	European Residual Mixes 2019, 2018, 2017
R-407C	tCO ₂ e/kg	1,774			Regolamento Europeo F-Gas 517/2014
R-404A	tCO ₂ e/kg	3,922			Regolamento Europeo F-Gas 517/2014
R-427A	tCO ₂ e/kg	2,138			Regolamento Europeo F-Gas 517/2014
R-449A	tCO ₂ e/kg	1397			Regolamento Europeo F-Gas 517/2014

GRI 303-3, 303-4 Prelievi, scarichi e idrici.

PRELIEVI IDRICI			
FONTE	MEGALITRI (ML) 2018	MEGALITRI (ML) 2019	MEGALITRI (ML) 2020
Acquedotto	709,8	696,4	550,9

SCARICHI IDRICI			
DESTINAZIONE	MEGALITRI (ML) 2018	MEGALITRI (ML) 2019	MEGALITRI (ML) 2020
Fognatura	709,8	696,4	550,9

GRI 306-2 Rifiuti per tipo e codice di destinazione.

METODI DI SMALTIMENTO	RIFIUTI NON PERICOLOSI (T)			RIFIUTI PERICOLOSI (T)		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
R3	347.480	1.325.360	1.664.060			
R12		150.850				
R13	12.515.331	11.131.038	12.489.341	19.275	20.096	250.007
Totale rifiuti inviati a recupero (R)	12.862.811	12.607.248	14.153.401			
D15	204.480	191.810	308.100			
Totale rifiuti inviati a discarica (D)	204.480	191.810	308.100			
Totale rifiuti prodotti	13.067.291	12.799.058	14.461.501	19.275	20.096	250.007

GRI 401-1 Numero totale, tasso di nuove assunzioni e tasso di turnover per fascia d'età, genere e area geografica, relativi al triennio 2018-2020.

Il tasso di nuove assunzioni è determinato come rapporto fra i dipendenti assunti nell'anno di rendicontazione e i dipendenti totali. Il tasso di turnover è determinato come rapporto fra i dipendenti che hanno terminato il proprio rapporto con l'azienda e i dipendenti totali.

Il tasso di nuove assunzioni per persone aventi meno di 30 anni è determinato come rapporto fra i dipendenti aventi meno di 30 anni nell'anno di rendicontazione e i dipendenti aventi meno di 30 anni totali.

Lo stesso processo è applicato per il tasso di assunzioni di dipendenti aventi fra i 30 e i 50 anni e per il tasso di assunzioni di dipendenti aventi più di 50 anni e per il tasso di turnover.

Numero e tassi di assunzione e cessazione.

	2018				2019				2020			
	Donne	Uomini	Totale	Tasso%	Donne	Uomini	Totale	Tasso%	Donne	Uomini	Totale	Tasso%
ENTRATE												
<30	817	418	1.235	64,9	791	474	1.265	70,6	890	483	1.373	62,1
30/50	81	29	110	2,9	58	26	84	2,2	427	182	609	14,5
>50	22	10	32	3,5	14	13	27	2,9	193	97	290	22,2
Totale	920	457	1.377	21,1	863	513	1376	21,1	1510	762	2272	29,4
Tasso%	19,8	24,1	21,1		18,7	26,8	21,1		27,6	33,8	29,4	

	2018				2019				2020			
	Donne	Uomini	Totale	Tasso%	Donne	Uomini	Totale	Tasso%	Donne	Uomini	Totale	Tasso%
USCITE												
<30	648	357	1005	52,8	651	346	997	55,6	502	315	817	37,0
30/50	183	83	266	7,1	176	93	269	7,1	109	68	177	4,2
>50	56	33	89	9,9	68	54	122	13,1	44	40	84	6,4
Totale	887	473	1.360	20,8	895	493	1.388	21,3	655	423	1.078	14,0
Tasso%	19,1	25,0	20,8		19,4	25,8	21,3		12,0	18,8	14,0	

GRI 403-9 Numero e tasso di infortuni sul lavoro registrati, con conseguenze gravi e/o comportanti il decesso del lavoratore.

Il tasso di infortuni sul lavoro registrabili è determinato dal rapporto tra il numero di infortuni sul lavoro registrabili e il numero di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.000.

Il tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze è determinato dal rapporto tra il numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze e il numero di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.000.

Si considerano gravi conseguenze (esclusi i decessi) per cui un lavoratore non possa riprendersi, non si riprende o non è realistico prevedere che si riprenda completamente tornando allo stato di salute antecedente l'incidente entro 6 mesi.

Il tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro è determinato dal rapporto tra il numero di decessi risultanti da infortuni sul lavoro e il numero di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.000.

I dati escludono gli infortuni verificatisi nel tragitto casa-lavoro non organizzati da Bennet.

	2018	2019	2020
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escluso decessi)	0	1	0
Numero totale di infortuni sul lavoro registrati	169	182	147
Ore lavorate	9.774.845,25	9.656.522,81	10.047.475,25
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0,0	0,0	0,0
Tasso di infortuni sul lavoro gravi (escluso i decessi)	0,0	0,1	0,0
Tasso di infortuni sul lavoro registrati	17,3	18,8	14,6

GRI 404-1 Ore di formazione medie.

404-1	UOMINI								
	Ore			Personale			Ore medie		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Dirigenti	145	831	763	30	31	32	4,8	26,8	23,8
Quadri	594	1.322	1.128	51	45	45	11,6	29,4	25,1
Impiegati	7.212	4.659	3.865	1.983	1.643	1.617	3,6	2,8	2,4
Operai	264	1.258	1.136	188	195	201	1,4	6,5	5,7
TOTALE	8.215	8.070	6.892	2.252	1.914	1.895	3,6	4,2	3,6

404-1	DONNE								
	Ore			Personale			Ore medie		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Dirigenti	24	492	346	5	6	6	4,8	82,0	57,7
Quadri	79	226	189	6	5	5	13,2	45,2	37,8
Impiegati	13.960	15.659	13.852	5.215	4.362	4.387	2,7	3,6	3,2
Operai	401	2.454	1.697	244	241	247	1,6	10,2	6,9
TOTALE	14.464	18.831	16.084	5.470	4.614	4.645	2,6	4,1	3,5

404-1	TOTALE								
	Ore			Personale			Ore medie		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Dirigenti	169	1.323	1.109	35	37	38	4,8	35,8	29,2
Quadri	673	1.548	1.317	57	50	50	11,8	31,0	26,3
Impiegati	21.172	20.318	17.717	7.198	6.005	6.004	2,9	3,4	3,0
Operai	665	3.712	2.833	432	436	448	1,5	8,5	6,3
TOTALE	22.679	26.901	22.976	7.722	6.528	6.540	2,9	4,1	3,5

GRI Content Index.

GRI STANDARD	INDICATORI	RIFERIMENTO NEL TESTO	COMMENTI
GRI 102 - INFORMAZIONI GENERALI			
GD - PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-1	Nome dell'organizzazione	Copertina	
102-2	Principali attività, marchi, prodotti e servizi	Cap. 1, paragrafo "Il nostro marchio: garanzia di qualità"	
102-3	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione		Via Enzo Ratti 2, 22070 Montano Lucino, Como
102-4	Numero di paesi in cui l'organizzazione opera		Italia
102-5	Assetto proprietario e forma legale	Cap. 1, paragrafo "Governance e compliance"	
102-6	Mercati serviti	Cap. 1, paragrafo "Il nostro marchio: garanzia di qualità"	
102-7	Dimensioni dell'organizzazione (es. dipendenti, ricavi netti, ecc.)	Cap. 1, paragrafo "Chi siamo - Highlights 2019"	
102-8	Numero di dipendenti per tipo di contratto, area geografica e genere	Cap. 2 paragrafo "La selezione del personale"	
102-9	Descrizione della catena di fornitura (n. fornitori, tipologia, provenienza, ecc.)	Cap. 5, paragrafi "La linea Filiera Valore"; "La qualificazione dei fornitori"	I dati relativi al numero di fornitori, tipologia e provenienza non sono al momento disponibili
102-10	Modifiche significative nel periodo di rendicontazione all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Cap.1, paragrafo "una lunga storia di innovazione"	
102-11	Spiegazione dell'applicazione dell'approccio prudentiale	Cap. 1, paragrafo "una lunga storia di innovazione"	
102-12	Sottoscrizione di codici di condotta, principi e carte sviluppate da enti/associazioni esterne		Il nostro Codice Etico è l'unico principio di condotta che ci siamo formalmente impegnati a rispettare
102-13	Appartenenza ad associazioni		Federdistribuzione, Unindustria Como, Associazione Amici di Como

GRI STANDARD	INDICATORI	RIFERIMENTO NEL TESTO	COMMENTI
GD - STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione dell'Amministratore Delegato e/o del Presidente in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	Lettera agli stakeholder	
ETICA E INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Cap.1, paragrafo "Governance e compliance"	
GOVERNANCE			
102-18	Struttura di governo dell'organizzazione	Cap.1, paragrafo "Governance e compliance"	
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
102-40	Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione svolge attività di coinvolgimento	Nota metodologica	
102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione		Dato al momento non disponibile
102-42	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	Nota metodologica	
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder	Nota metodologica	
102-44	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse	Cap.3, paragrafo "Le interazioni ai tempi del COVID-19"	

GRI STANDARD	INDICATORI	RIFERIMENTO NEL TESTO	COMMENTI
PRATICHE DI RENDICONTAZIONE			
102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato e indicazione delle società non comprese nel report	Nota metodologica	
102-46	Processo di definizione dei contenuti del bilancio	Nota metodologica	
102-47	Elenco degli aspetti identificati come materiali	Nota metodologica	
102-48	Spiegazione degli effetti e delle ragioni di eventuali modifiche nei calcoli/informazioni rispetto alle edizioni precedenti	Nota metodologica	
102-49	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione	Nota metodologica	
102-50	Periodo di rendicontazione		Esercizio 2020
102-51	Data di pubblicazione del bilancio più recente		18/12/2020
102-52	Periodicità di rendicontazione		Annuale
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio e i suoi contenuti		Per qualsiasi chiarimento in merito al presente Bilancio di sostenibilità è possibile rivolgersi a marketing@bennet.com
102-54	Indicazione dell'opzione "In accordance" con il GRI Standard scelta (Core o Comprehensive)		Core
102-55	Tabella dei contenuti GRI	GRI Content Index	
102-56	Assurance esterna del report		Non è presente Assurance esterna per il presente report

GRI STANDARD	INDICATORI	RIFERIMENTO NEL TESTO	COMMENTI
GRI 201 - PERFORMANCE ECONOMICA			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap.1, paragrafo "Il nostro marchio: garanzia di qualità"	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap.1, paragrafo "Il nostro marchio: garanzia di qualità"	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap.1, paragrafo "Il nostro marchio: garanzia di qualità"	
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	Cap.1, paragrafo "La performance economica"	
GRI 203 - IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap.4, Radicati nel territorio	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap.4, Radicati nel territorio	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap.4, Radicati nel territorio	
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Cap.4, Radicati nel territorio	
GRI 205 - ANTI-CORRUZIONE			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap.1, paragrafo "Governance e compliance"	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap.1, paragrafo "Governance e compliance"	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap.1, paragrafo "Governance e compliance"	
205-3	Atti di corruzione accertati e azioni intraprese		Nell'esercizio 2020 non si sono verificati episodi di corruzione
GRI 301 - MATERIALI			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap.6, paragrafo "La sostenibilità del packaging"; "Promuovere la digitalizzazione"	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap.6, paragrafo "La sostenibilità del packaging"; "Promuovere la digitalizzazione"	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap.6, paragrafo "La sostenibilità del packaging"; "Promuovere la digitalizzazione"	
301-1	Materiali usati (peso o volume totale) per la produzione e per l'imballaggio dei prodotti/ servizi dell'organizzazione, distinti tra materiali rinnovabili e non	Cap.6, paragrafo "La sostenibilità del packaging"; "Promuovere la digitalizzazione". Annex	

GRI STANDARD	INDICATORI	RIFERIMENTO NEL TESTO	COMMENTI
GRI 302 – ENERGIA			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap.6, paragrafo “i consumi energetici”	
103-2	Descrizione dell’approccio di gestione	Cap.6, paragrafo “i consumi energetici”	
103-3	Valutazione dell’approccio di gestione	Cap.6, paragrafo “i consumi energetici”	
302-1	Consumi di energia all’interno dell’organizzazione	Cap.6, paragrafo “i consumi energetici”. Annex	
302-3	Intensità energetica	Cap.6, paragrafo “i consumi energetici”	
GRI 303 – ACQUA			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap.6, paragrafo “L’attenzione ai consumi idrici”	
103-2	Descrizione dell’approccio di gestione	Cap.6, paragrafo “L’attenzione ai consumi idrici”	
103-3	Valutazione dell’approccio di gestione	Cap.6, paragrafo “L’attenzione ai consumi idrici”	
303-3	Prelievo idrico	Cap.6, paragrafo “L’attenzione ai consumi idrici”. Annex	
303-4	Scarico di acqua	Cap.6, paragrafo “L’attenzione ai consumi idrici”. Annex	
GRI 305 – EMISSIONI			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap.6, paragrafo “Le emissioni di CO ₂ ”	
103-2	Descrizione dell’approccio di gestione	Cap.6, paragrafo “Le emissioni di CO ₂ ”	
103-3	Valutazione dell’approccio di gestione	Cap.6, paragrafo “Le emissioni di CO ₂ ”	
305-1	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)	Cap.6, paragrafo “Le emissioni di CO ₂ ”. Annex	
305-2	Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scope 2)	Cap.6, paragrafo “Le emissioni di CO ₂ ”. Annex	
305-5	Intensità delle emissioni di GHG	Cap.6, paragrafo “Le emissioni di CO ₂ ”	

GRI STANDARD	INDICATORI	RIFERIMENTO NEL TESTO	COMMENTI
GRI 306 – SCARICHI IDRICI E RIFIUTI			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap.6, paragrafo “Recuperare i rifiuti: una gestione responsabile”	
103-2	Descrizione dell’approccio di gestione	Cap.6, paragrafo “Recuperare i rifiuti: una gestione responsabile”	
103-3	Valutazione dell’approccio di gestione	Cap.6, paragrafo “Recuperare i rifiuti: una gestione responsabile”	
306-2	Peso totale dei rifiuti per tipo e modalità di smaltimento	Cap.6, paragrafo “Recuperare i rifiuti: una gestione responsabile”. Annex	
GRI 401 – OCCUPAZIONE			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap.2, paragrafo “La selezione del personale”	
103-2	Descrizione dell’approccio di gestione	Cap.2, paragrafo “La selezione del personale”	
103-3	Valutazione dell’approccio di gestione	Cap.2, paragrafo “La selezione del personale”	
401-1	Numero totale di assunzioni e tasso di turnover per gruppi di età, genere e Paese	Cap.2, paragrafo “La selezione del personale”. Annex	
401-2	Benefit erogati ai dipendenti	Cap.2, paragrafo “Welfare e benefit”	

GRI STANDARD	INDICATORI	RIFERIMENTO NEL TESTO	COMMENTI
GRI 403 – SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap.2, paragrafo “La salute e sicurezza al centro”	
103-2	Descrizione dell’approccio di gestione	Cap.2, paragrafo “La salute e sicurezza al centro”	
103-3	Valutazione dell’approccio di gestione	Cap.2, paragrafo “La salute e sicurezza al centro”	
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap.2, paragrafo “La salute e sicurezza al centro”	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Cap.2, paragrafo “La salute e sicurezza al centro”	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	Cap.2, paragrafo “La salute e sicurezza al centro”	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Cap.2, paragrafo “La salute e sicurezza al centro”	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Cap.2, paragrafo “Formare per crescere”	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Cap.2, paragrafo “La salute e sicurezza al centro”	
403-9	Infortuni sul lavoro	Cap.2, paragrafo “La salute e sicurezza al centro”. Annex	
GRI 404 – FORMAZIONE E ISTRUZIONE			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap.2, paragrafo “Formare per crescere”	
103-2	Descrizione dell’approccio di gestione	Cap.2, paragrafo “Formare per crescere”	
103-3	Valutazione dell’approccio di gestione	Cap.2, paragrafo “Formare per crescere”	
404-1	Ore di formazione medie per dipendente per anno, per genere e per categoria di dipendente	Cap.2, paragrafo “Formare per crescere”. Annex	

GRI STANDARD	INDICATORI	RIFERIMENTO NEL TESTO	COMMENTI
GRI 414 – VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE SOCIALI DEI FORNITORI			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap.5, paragrafo “La qualificazione dei fornitori”	
103-2	Descrizione dell’approccio di gestione	Cap.5, paragrafo “La qualificazione dei fornitori”	
103-3	Valutazione dell’approccio di gestione	Cap.5, paragrafo “La qualificazione dei fornitori”	
414-1	Percentuale di nuovi fornitori che sono stati valutati mediante criteri sociali		A causa della particolare situazione e dell’interruzione forzata di alcune operatività non sono stati attivati/assortiti nuovi fornitori
GRI 416 – SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap.5, paragrafo “La gestione della qualità”	
103-2	Descrizione dell’approccio di gestione	Cap.5, paragrafo “La gestione della qualità”	
103-3	Valutazione dell’approccio di gestione	Cap.5, paragrafo “La gestione della qualità”	
416-1	Percentuale espressa in termini di categorie di prodotto e servizio significative in relazione alle quali vengono valutati gli impatti sulla salute e sulla sicurezza nell’ottica del miglioramento		Tutti i prodotti offerti dai nostri punti vendita, siano essi alimentari che non alimentari, devono rispettare stringenti normative in materia di impatto sulla salute e sulla sicurezza, sottoposti a un monitoraggio costante
FP2 SECTOR SPECIFIC	Percentuale del volume acquistato che è verificato secondo le norme di produzione responsabili credibili, riconosciute internazionalmente, ripartite per standard	Cap.5, paragrafo “La linea Filiera Valore”; “i marchi sostenibili in assortimento”	
FP12 SECTOR SPECIFIC	Politiche e pratiche sui trattamenti di promozione antibiotica, anti-infiammatoria, ormone e/o crescita, per specie e razza	Cap.5, paragrafo “La linea Filiera Valore”	

GRI STANDARD	INDICATORI	RIFERIMENTO NEL TESTO	COMMENTI
GRI 417 - CORRETTEZZA E TRASPARENZA DELL'INFORMAZIONE SUI PRODOTTI			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap.5, paragrafo "Informazioni trasparenti in etichetta"	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap.5, paragrafo "Informazioni trasparenti in etichetta"	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap.5, paragrafo "Informazioni trasparenti in etichetta"	
417-1	Percentuale di prodotti di cui sono richieste le seguenti informazioni: l'approvvigionamento dei componenti dei prodotti o servizi; il contenuto, con particolare riferimento alla presenza di sostanze che possono generare un impatto ambientale o sociale; l'utilizzo sicuro dei prodotti o servizi; lo smaltimento dei prodotti e i relativi impatti ambientali o sociali	Cap.5, paragrafo "La linea Filiera Valore"	
GRI 418 - PRIVACY DEI CLIENTI			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap.1, paragrafo "Governance e compliance"	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap.1, paragrafo "Governance e compliance"	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap.1, paragrafo "Governance e compliance"	
418-1	Numero totale delle denunce comprovate ricevute riguardanti le violazioni della privacy dei clienti		Nell'esercizio 2020 non ci sono state denunce riguardanti la violazione della privacy dei clienti

GRI STANDARD	INDICATORI	RIFERIMENTO NEL TESTO	COMMENTI
SVILUPPO DI PRODOTTI SOSTENIBILI E RESPONSABILI			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap.5, paragrafo "La responsabilità dei nostri prodotti"	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap.5, paragrafo "La responsabilità dei nostri prodotti"	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap.5, paragrafo "La responsabilità dei nostri prodotti"	
-	Marchi sostenibili in assortimento	Cap 5, Paragrafo "I marchi sostenibili in assortimento"	
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap.3, paragrafo "Un club per tutti"	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap.3, paragrafo "Un club per tutti"	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap.3, paragrafo "Un club per tutti"	
-	Score customer satisfaction	Cap.3, paragrafo "Un club per tutti"	
INNOVAZIONE			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap.3, paragrafo "La spesa online: Bennet drive e Bennet consegna a domicilio"	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap.3, paragrafo "La spesa online: Bennet drive e Bennet consegna a domicilio"	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap.3, paragrafo "La spesa online: Bennet drive e Bennet consegna a domicilio"	
205-3	Atti di corruzione accertati e azioni intraprese		
SENSIBILIZZAZIONE DEL CONSUMATORE ALLA SOSTENIBILITÀ			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 4, paragrafo "La nostra lotta allo spreco"	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 4, paragrafo "La nostra lotta allo spreco"	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 4, paragrafo "La nostra lotta allo spreco"	



Il marchio FSC® conferisce ai nostri stampati un alto valore di Responsabilità Sociale ed Ambientale, contribuendo a garantire la gestione responsabile delle risorse forestali.

