

















# Chi siamo:

## Bennet e Gallerie Commerciali Bennet

### HIGHLIGHTS 2023

Punti vendita Bennet	<b>61</b>
Bennetdrive	<b>55</b>
Gallerie Commerciali	<b>50</b>
Valore economico generato dal Gruppo	
	mld di euro <b>1,64</b>
Euro donati a favore del territorio	
	<b>300.000</b>
Eccedenze alimentari donate	
	kg <b>156.935</b>

Pilastro	Indicatore	2021	2022	2023	Trend	
<b>PERSONE</b> 	Persone con un contratto a tempo indeterminato	7.213	6.252*	5.261		-
	Dipendenti donne	5.356	4.692	3.968		-
	Dipendenti con meno di 30 anni	2.006	1.600	1.307		-
	Tasso d'infortunio	17,4	16,3	13,7		-
	Ore medie di formazione	4,0	5,1	5,5		+
<b>PRODOTTI</b> 	Percentuale fornitori italiani	97%	96%	97%		=
	Prodotti offerti con almeno un marchio sostenibile	393	563	646		+
<b>PIANETA</b> 	Indice di consumo dei materiali per PV (t/pv)	26,2	25,8	26,7		+
	Indice di consumo di acqua per PV (Ml/pv)	7,2	7,5	13,9		+
	Indice di consumo energetico degli impianti per PV (GJ/pv)	13.487	12.449	7.076		-
	Indice di consumo emissione degli impianti per PV (tCO <sub>2</sub> /pv)	1.421	1.255	715		-
	Indice di emissione logistica per PV (tCO <sub>2</sub> /pv)	108,1	104,5	97,8		-
	Indice di produzione di rifiuti per PV (t/pv)	229	222	162		-

\*Per eventuali approfondimenti sulla riesposizione del dato "Persone con contratto a tempo indeterminato" si veda il GRI 2-4 nella sezione di Content Index.

# Una visione di successo

Il Gruppo Bennet nasce nella metà degli anni '60 dall'intuizione della Famiglia Ratti di dare vita a una nuova esperienza di spesa quotidiana, con un'offerta completa, adatta a soddisfare ogni esigenza dei clienti: dai prodotti alimentari di alta qualità ad un vasto assortimento di articoli per la casa, per la persona e per il tempo libero.

Negli anni '90, dopo aver consolidato la propria posizione nella Grande Distribuzione, Bennet amplia ulteriormente la sua offerta, creando una realtà commerciale ancora più importante, con negozi, servizi e attività, in grado di riunire in un unico luogo le occasioni di shopping con quelle di svago e socialità.

Nasce quindi Gallerie Commerciali Bennet, leader nella proprietà, sviluppo e gestione dei proximity mall, punto di riferimento per il territorio. La maggior parte delle Gallerie ospitano un ipermercato ad insegna Bennet, negozi, servizi e offerte di intrattenimento guidati da una strategia e un'organizzazione unica, adatta a promuoverne il business e favorirne l'affermazione.

Nel corso degli anni, il successo di Bennet e Gallerie Commerciali Bennet è stato costante e garantito da una politica commerciale lungimirante, programmi di espansione mirati e la creazione di un'immagine e di un modello inconfondibili.

Tutto questo rende il Gruppo Bennet S.p.A. una realtà unica nel suo genere grazie alla capacità di rispondere alle nuove e sempre diverse esigenze dei clienti. Nel corso degli anni, il Gruppo è stato in grado di arrivare a presidiare anche le grandi realtà urbane, mediante le proprie Gallerie Commerciali che, attraverso la ricerca di nuovi tenant e il rafforzamento delle relazioni con quelli esistenti, sono riuscite ad offrire sempre più servizi ed opportunità di acquisto ai clienti.

Al 31 dicembre 2023 contiamo 61 ipermercati ad insegna Bennet tra Lombardia, Piemonte, Emilia-Romagna e Liguria e 50 gallerie commerciali di proprietà, con oltre 1.350 negozi al proprio interno, 1.300.000 mq affittati, presenti anche in Veneto e Friuli-Venezia Giulia.

# Ipermercati Bennet: la nostra insegna di qualità

Tutti i punti vendita Bennet sono strutturati per proporre il nostro modello commerciale focalizzato sui prodotti freschi, su una nuova visione distintiva del non alimentare e su una forte integrazione con il digitale e l'omnicanalità.

Dedichiamo grande attenzione alla qualità, a partire dalla nostra Filiera, che porta i prodotti dal luogo d'origine al banco di vendita, garantendo sicurezza e controlli costanti. Una qualità che risponde alle esigenze dei clienti e ai mutamenti del mercato.

La competenza, l'esperienza e la professionalità ci hanno permesso di essere sempre al passo coi tempi, di prevedere e anticipare i bisogni dei nostri clienti, così da assicurare loro un'offerta sempre adeguata nel rapporto qualità-prezzo, nel ventaglio dell'assortimento e nell'innovazione del servizio.

## Le parafarmacie

Un servizio di consulenza sui farmaci da banco, sui farmaci senza ricetta e sul benessere fisico viene quotidianamente offerto ai nostri clienti.

In 7 ipermercati Bennet, sono presenti specifiche zone dedicate, in cui operano complessivamente 21 farmacisti professionisti. Le parafarmacie si prefiggono di semplificare la quotidianità dei

nostri clienti, permettendo loro di accedere ad articoli che solitamente sono reperibili in negozi separati.

Inoltre, in 41 ipermercati sono state designate aree definite "Prendi e Vai" dove è possibile ritirare prodotti per la cura e il benessere, in modo semplice e veloce.

# Gallerie Commerciali Bennet: il brand italiano dello shopping

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

Una realtà commerciale divenuta sempre più ricca, con negozi, servizi, attività in cui sono compresenti occasioni di acquisto, di svago e socialità, fortemente integrata nel territorio in cui è inserita e da cui trae caratteristiche e necessità. Ciascuna delle gallerie ospita realtà locali di eccellenza a fianco di grandi firme nazionali ed internazionali, coordinati dal nostro marchio, con un'unica strategia, che assicura così uno sviluppo ed un successo costanti. Nella realizzazione e nell'amministrazione delle nostre gallerie, poniamo anche grande attenzione alla sostenibilità ambientale grazie a soluzioni tecniche efficienti e una meticolosa gestione delle attività quotidiane.

Nel 2023, Gallerie Commerciali Bennet ha continuato il progetto di rebranding di tutte le sue gallerie intrapreso nel 2022, che si concluderà nel 2024. Il nuovo logo richiama il senso di luogo di riferimento per i clienti e per la comunità con l'obiettivo di farne un elemento di richiamo per tenant, consumatori e stakeholder.

## Collaborazione con MediaWorld

Nel mese di novembre 2023 si è stretta una collaborazione con MediaMarkt-Saturn, primo gruppo nel settore dell'elettronica di consumo in Europa, che opera sul territorio italiano con il marchio di MediaWorld.

È stato inaugurato, all'interno dell'ipermercato di Montano Lucino (CO), il primo "shop-in-shop" della catena elettronica che esalta l'esperienza di acquisto dei consumatori.

# Ipermercati Bennet e Gallerie Commerciali Bennet

Bennet S.p.A. ha continuato, durante l'esercizio nel 2023, la politica di revisione del perimetro relativo ai propri punti vendita.

È proseguita la dismissione degli ipermercati ritenuti, a causa del loro format e posizionamento geografico, non più allineati alla strategia del Gruppo.

Si è dunque provveduto a cedere ad operatori terzi i seguenti ipermercati e/o supermercati:

**Mazzano (BS), Torino via Orvieto (TO), Ovada (AL), Forlimpopoli (FC), Castelvetro Piacentino (PC), Concesio (BS), Pescate (LC), Settimo Torinese (TO) e Milano viale Monza (MI).**

---

## I nostri punti vendita Bennet al 31 dicembre 2023

**35.** in Lombardia.

**23.** in Piemonte.

**1.** in Liguria.

**2.** in Emilia Romagna.

---

## Le nostre Gallerie Commerciali Bennet al 31 dicembre 2023

**25.** in Lombardia.

**17.** in Piemonte.

**4.** in Emilia Romagna.

**2.** in Veneto.

**2.** in Friuli-Venezia Giulia.



# Una lunga storia di innovazione

## Anni 60

Enzo Ratti crea il primo negozio integrato in Italia.

Bennet ha 63 dipendenti.

Bennet apre il primo ipermercato (3.000 mq) a Erba.

## Anni 70

## Anni 80

Bennet ha 145 dipendenti.

Le strutture multifunzionali accolgono aree tematiche che riproducono le piccole botteghe di quartiere per un'esperienza di acquisto coinvolgente.

Enzo Ratti costituisce il Sun (Supermercati Uniti Nazionali), una tra le prime centrali d'acquisto in Italia. La strategia è vincente e l'esperienza continua con l'adesione ad un'altra centrale d'acquisto, Intermedia 1990.

## Anni 90

## Check point 1993

Aprire il centro di Cantù: 30.000 mq di superficie, un ipermercato di 8.000 mq più una galleria di 50 negozi.

La rete Bennet entra in una fase di espansione e consolidamento, con un team forte e affiatato.

## Anni 2000



## Anno 2010

Con l'apertura di Vaprio d'Adda viene inaugurata una nuova concezione di store più leggero (4.000 mq) e votato anche all'e-commerce.

Abbiamo definito la nostra strategia di sostenibilità e avviato un percorso di rendicontazione delle nostre performance socio-ambientali.

## Anno 2019

## Anno 2021

È stata inaugurata la nuova piattaforma, supportata da un'App innovativa, per un'esperienza di acquisto online rapida ed efficiente.

Abbiamo iniziato un processo di razionalizzazione del perimetro dei punti vendita e definito la nostra strategia commerciale e di format. Così, abbiamo ceduto 4 ipermercati nel nord-est, secondo una logica di accentramento e di focalizzazione. È stata ottimizzata l'esperienza di acquisto online.

## Anno 2022

## Anno 2023

È proseguita la politica di ridefinizione del perimetro degli ipermercati. È proseguita l'ottimizzazione e la riduzione dei consumi energetici attraverso il progetto "Energia Green". Sono stati effettuati interventi di natura straordinaria volti alla revisione degli spazi e al restyling di alcune Gallerie Commerciali.

# Una visione per le sfide future

“ Oggi creare e gestire centri commerciali e ipermercati è un’attività che va oltre un’operazione strettamente commerciale o economica-finanziaria.

L’impegno principale è infatti quello di soddisfare i bisogni espressi e inespressi del consumatore, offrendo assortimenti ampi e diversificati a prezzi sempre corretti e competitivi, ma in una cornice strutturale architettonica adeguata, moderna, accogliente, piacevole e di qualità. Realizzare, dunque, nuove piazze di incontro sicure e protette, familiari, rassicuranti, dove l’intrattenimento si coniuga con la funzionalità al di fuori dello spazio e del tempo, quasi oasi ecologiche senza smog né traffico. In questo contesto si comprende come un gruppo come il nostro non potesse non percepire il bisogno diffuso di bellezza e cultura, che si fa sempre più evidente in tutti gli strati sociali.

Dalla prefazione scritta dal Cav. Enzo Ratti per: “Somaini le grandi opere. Realizzazioni Progetti Utopie”.  
A cura di Enrico Crispolti e Luisa Somaini. Electa, 1997.



# Il nostro percorso

**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 già nel 2019 un percorso di crescita responsabile, che ci ha permesso di definire i nostri pilasti strategici, le Persone, i Prodotti e il Pianeta. 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 alle aspettative del mercato e della società, con il fine ultimo di accrescere il nostro valore e di dividerlo con tutti i portatori d'interesse.

Il percorso compiuto negli ultimi cinque anni è stato reso trasparente ai nostri stakeholder grazie alla redazione, su base volontaria, dei nostri Bilanci di Sostenibilità. Nel 2023, questo impegno si è concretizzato con un più completo processo di rendicontazione, aderente agli standard internazionali della Global Reporting Initiative (GRI) e anticipando il concetto di doppia materialità, uno dei requisiti della Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD).

# L'analisi di doppia materialità

Il Gruppo ricadrà nel perimetro di applicazione della CSRD a partire dall'anno fiscale 2025, ma già da quest'anno sono stati avviati i primi passi verso i futuri obblighi di rendicontazione.

Attraverso il processo di doppia materialità, siamo stati in grado di identificare i temi di sostenibilità considerati più rilevanti, in quanto rappresentativi degli impatti, dei rischi e delle opportunità più significativi per l'organizzazione, secondo due prospettive.

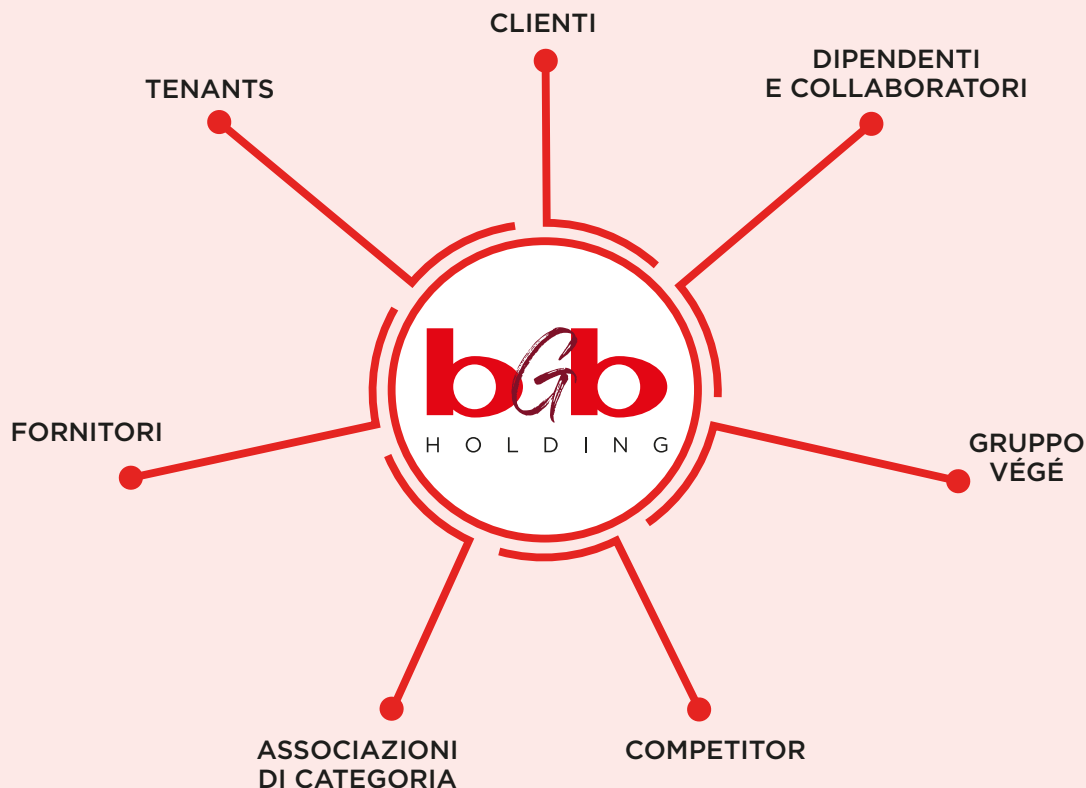
---

**MATERIALITÀ D'IMPATTO**  
sono stati individuati gli impatti negativi e positivi, effettivi e potenziali che il Gruppo genera sull'ambiente e sulle persone nel breve, medio e lungo termine lungo tutta la sua catena del valore.

L'analisi di materialità d'impatto è stata condotta considerando il contesto in cui operiamo, le tematiche e i trend di sostenibilità identificati da fonti di settore (Food Retail per Bennet S.p.A. e Real Estate per Gallerie Commerciali Bennet S.p.A.) e attraverso un'analisi di benchmark con i principali competitors. È stata analizzata anche la catena del valore per individuare, inoltre, gli impatti che potenzialmente vengono generati sia a monte sia a valle delle nostre attività dirette.

---

## I NOSTRI STAKEHOLDER

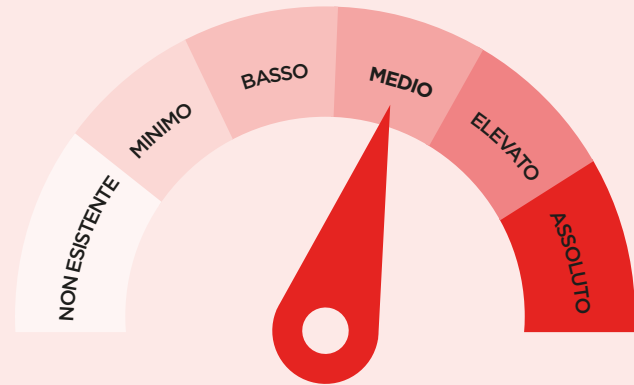


**MATERIALITÀ FINANZIARIA**  
sono stati delineati i rischi e le opportunità di sostenibilità che influenzano il Gruppo in termini economici, ovvero che possono avere un effetto sul nostro sviluppo, sui flussi finanziari, sul costo del capitale o sull'accesso a finanziamenti.

Per quanto riguarda l'analisi di materialità finanziaria, sono stati considerati i possibili rischi e opportunità correlati alle tematiche di sostenibilità. Tali rischi e opportunità derivano in parte dagli impatti identificati, in parte dalle dipendenze commerciali del Gruppo (per esempio, le dipendenze da fornitori, o materie prime strategiche), oltre ai rischi già mappati nel nostro sistema di gestione del rischio.

Entrambe le fasi hanno visto il coinvolgimento delle funzioni interessate dalle varie tematiche. Inoltre, nell'analisi sono stati considerati anche i nostri principali stakeholder, con i quali è fondamentale mantenere un dialogo continuo e trasparente tramite i punti vendita ed i canali digitali.

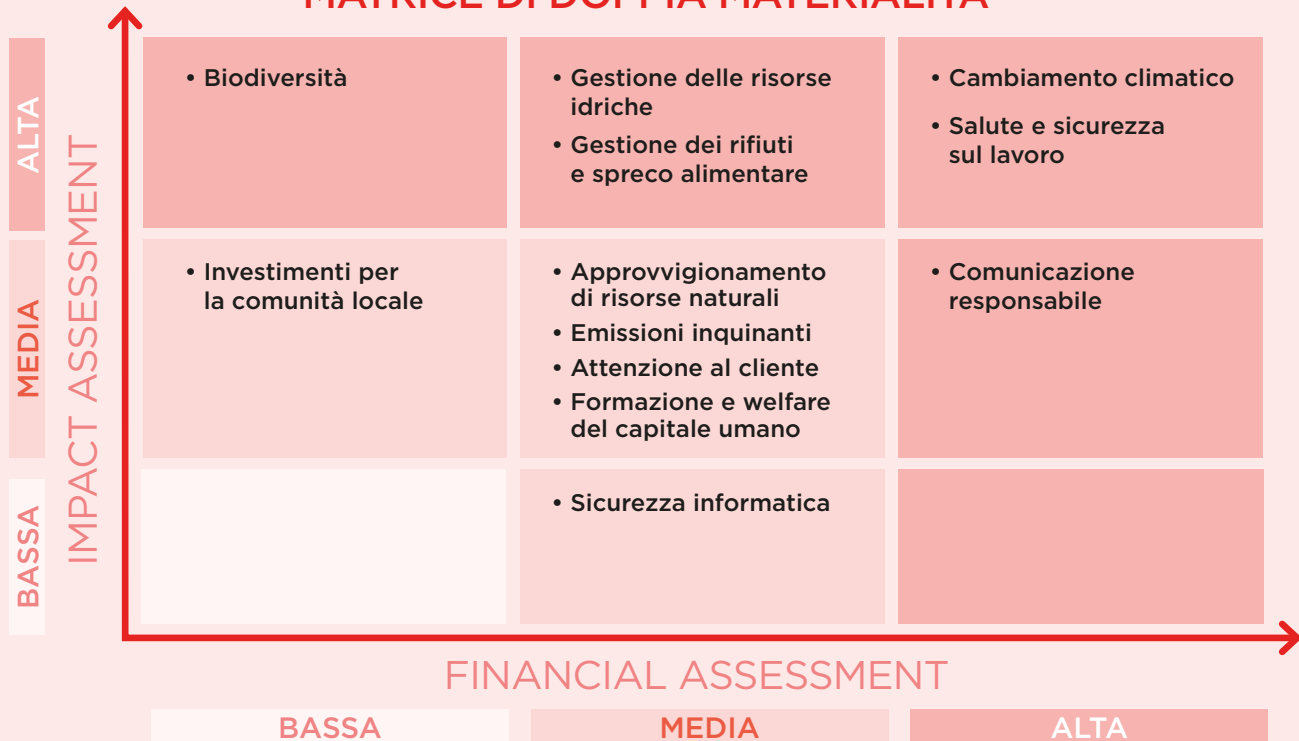
Abbiamo inoltre attuato un processo di valutazione e ordinamento, per priorità, per sottolineare le tematiche effettivamente rilevanti per la nostra azienda. In particolare, la significatività degli impatti è stata stimata secondo i criteri di gravità (a sua volta declinata in scale, scope, e irremediabile character) e probabilità; per rischi e opportunità, invece, sono stati considerati i fattori di magnitudo, intesa come l'entità dell'effetto economico, e probabilità.



Il risultato, validato dalla direzione, in un dedicato momento di condivisione dei risultati, è presentato all'interno della Matrice di Doppia Materialità, i cui assi sono rappresentativi della materialità d'impatto e della materialità finanziaria.

**I temi considerati di rilevanza media o alta sono così catturati all'interno della Matrice.**

## MATRICE DI DOPPIA MATERIALITÀ



L'aggiornamento metodologico dell'analisi e l'estensione del perimetro aziendale hanno definito un maggior dettaglio nei temi materiali rispetto al 2022.

MACROCATEGORIA	Temi materiali 2022	Temi materiali 2023
 <b>AMBIENTE</b>	<b>Riduzione degli impatti ambientali.</b> <b>Responsabilità della catena dei fornitori.</b>	Cambiamento climatico
		Gestione delle risorse idriche
		Biodiversità
		Approvvigionamento di risorse naturali
		Emissioni inquinanti
		Gestione dei rifiuti e spreco alimentare
 <b>SOCIETÀ</b>	<b>Attenzione alle persone.</b> <b>Responsabilità della catena dei fornitori.</b>	Salute e sicurezza sul lavoro
		Formazione e welfare del capitale umano
	<b>Investimenti per la comunità locale.</b> <b>Attenzione al cliente.</b>	Investimenti per la comunità locale
		Attenzione al cliente
 <b>GOVERNANCE</b>	<b>Performance economica.</b>	—
	<b>Innovazione e sostenibilità.</b> <b>Trasparenza.</b>	Comunicazione responsabile
	—	Sicurezza informatica

# Governance e compliance

Da maggio 2024, il Gruppo, composto da Bennet S.p.A. e Gallerie Commerciali Bennet S.p.A., è legalmente denominato **BGB HOLDING S.p.A.**<sup>3</sup>,

Le Società sono strutturate 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, senza funzioni dirigenziali all'interno dell'azienda) 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 lo 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 e il loro mandato scade alla data dell'assemblea convocata per approvare il bilancio del terzo esercizio relativo alla loro carica. Gli Amministratori sono rieleggibili, come prevede l'art. 2383 del Codice Civile.

Il consiglio di **BGB Holding S.p.A.** è composto da cinque membri, di cui quattro uomini e una donna, tutti appartenenti alla fascia d'età maggiore di 50 anni: il Presidente, un Consigliere Delegato e tre consiglieri. Il Collegio Sindacale è composto da tre sindaci.

Il Consiglio di Amministrazione svolge un ruolo fondamentale nell'elaborazione e nel rinnovo della strategia aziendale e dei principi che animano il Codice Etico, definendo linee guida, scopi e traguardi, compresi quelli pertinenti allo sviluppo sostenibile. La responsabilità operativa della gestione di questi aspetti è assegnata alle varie funzioni aziendali.

<sup>3</sup>In data 7 maggio 2024, la società "Bennet Holding S.p.A.", a capo del Gruppo, ha cambiato la propria denominazione sociale in "BGB HOLDING S.p.A."



Inoltre, il Consiglio approva i temi materiali del Gruppo, che costituiscono le fondamenta del Bilancio di Sostenibilità; così facendo, questo organo è periodicamente, e almeno una volta l'anno, informato dei principali aggiornamenti in merito all'identificazione e alla gestione degli impatti sull'ambiente, sulle persone e sull'economia. Il coinvolgimento del CdA nelle tematiche su cui verte il Bilancio di Sostenibilità è un elemento essenziale in vista dei futuri obblighi normativi della CRSD, secondo cui le informazioni non finanziarie diventeranno parte integrante della Relazione sulla Gestione e saranno, dunque, soggette ad approvazione ufficiale.

## La politica retributiva

Riteniamo che la retribuzione sia una delle leve per la valorizzazione dei nostri collaboratori.

La Società applica, a tal fine, una politica retributiva che valorizza competenze e professionalità chiave e premia, allo stesso tempo, le performance conseguite.

La revisione retributiva e la definizione degli incentivi economici per il management è oggetto di analisi e discussione, con cadenza annuale, con i direttori delle diverse funzioni aziendali.

Le proposte condivise con i direttori di funzione sono decise nell'ambito della valutazione complessiva svolta dalla direzione aziendale, che

approva revisioni retributive e incentivi economici. Per quanto riguarda, invece, i ruoli non manageriali, la remunerazione è stabilita sulla base di una contrattazione collettiva, rinnovata nel 2024, valorizzando allo stesso tempo le professionalità e le competenze specifiche presenti in azienda. Anche in questo caso, la definizione delle revisioni passa dalla valutazione dei responsabili delle diverse direzioni, in coerenza con le linee di indirizzo condivise con il management.

Non vi sono, ad oggi, incentivi di carattere economico legati alla gestione degli impatti di sostenibilità identificati dall'azienda, ad eccezione di quelli previsti per l'ufficio tecnico.

# Il Modello di Organizzazione e Gestione 231

Il nostro obiettivo è quello di essere per i clienti un punto di riferimento per la spesa quotidiana e lo shopping di qualità grazie a servizi di eccellenza.

Per questo abbiamo dotato sia Bennet S.p.A. che Gallerie Commerciali Bennet S.p.A. di un proprio modello di organizzazione, gestione e controllo (conforme al d.lgs. 231/2001, 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 reputazione e immagine, degli interessi dei soci e del lavoro dei dipendenti.

Ha lo scopo, inoltre, di prevenire i reati che potrebbero essere attuati da questi ultimi.

Al fine di vigilare sulla diffusa ed efficace attuazione del Modello, è stato istituito un Organismo di Vigilanza responsabile per la revisione e l'aggiornamento periodico del documento,

nonché per la gestione di eventuali segnalazioni di comportamenti illeciti.

È infatti **presente in azienda un sistema di whistleblowing**, che consente a lavoratori interni ed enti esterni di denunciare, anche in forma anonima, episodi sospetti, basati su prove concrete e coerenti, tramite canali interni e via mail, all'indirizzo **odv@bennet.com**.

Questo meccanismo è dotato di un insieme di misure atte a tutelare l'identità e l'integrità del segnalante, prevenendo qualsiasi forma di ritorsione o discriminazione da parte del datore di lavoro.

L'Organismo di Vigilanza è tenuto ad aggiornare il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale, con relazioni riepilogative delle attività svolte, almeno ogni sei mesi o, comunque, ogni qualvolta sia ritenuto necessario, a seconda dell'urgenza delle comunicazioni.

**Nel 2023, il sistema di whistleblowing non ha raccolto segnalazioni di comportamenti illeciti, a riprova del forte impegno per la legalità e la trasparenza del Gruppo.**

## L'approccio prudenziale

Il Gruppo Bennet adotta un approccio prudenziale nella gestione dei rischi aziendali, in ottica di prevenzione e mitigazione dei medesimi.

Tali presidi coprono ogni tipologia di rischio aziendale in relazione alle caratteristiche, alle dimensioni e alla complessità delle attività svolte dagli intermediari che vi fanno parte.

# Il Codice Etico

**Bennet S.p.A. e Gallerie Commerciali Bennet S.p.A. sono dotate ciascuna di un proprio Codice Etico, adottato dai Consigli di Amministrazione rispettivamente nel 2015 e 2017.**

I due documenti regolano il complesso di diritti, doveri e responsabilità che assumiamo nei confronti degli stakeholder con cui interagiamo quotidianamente nell'ambito dello svolgimento delle nostre attività.

In particolare, essi definiscono le norme atte a prevenire ed evitare fenomeni di corruzione e di conflitto d'interessi, richiamando il ruolo fondamentale dell'Organismo di Vigilanza nella gestione di queste tematiche. **Nel 2023, il numero totale degli episodi di corruzione accertati è stato pari a zero.**

Il Codice Etico viene trasmesso a tutti i nostri dipendenti, collaboratori e organi di governo per loro conoscenza ed è pubblicato sui rispettivi siti aziendali<sup>4</sup>. Per qualsiasi dubbio relativo al contenuto e all'applicazione del Codice Etico si può fare riferimento all'Organismo di Vigilanza.

## 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 e 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.

<sup>4</sup>Per il Codice Etico di Bennet S.p.A. [https://bennet-cdn.thron.com/static/GEAQSL\\_Codice\\_Etico\\_PAXYFV.pdf](https://bennet-cdn.thron.com/static/GEAQSL_Codice_Etico_PAXYFV.pdf)  
Per il Codice Etico di Gallerie Commerciali Bennet S.p.A. <https://www.galleriebennet.com/documenti/CodiceEtico.pdf>

# La tutela della privacy dei clienti

Da diversi anni, stiamo svolgendo un intenso 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 D. Lgs. 101/2018.

Nella nostra quotidianità, il cliente è una figura centrale e tutelare la sua privacy è per noi di fondamentale importanza. 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 dei dati;**
- **sui loro diritti relativamente ai propri dati e sulle modalità con cui possono esercitarli.**

**Nel 2023 non abbiamo registrato nessuna segnalazione al Garante da parte dei clienti per quanto riguarda la tutela della privacy.**



# L'impegno per la cybersecurity

Nell'ambito del continuo impegno verso l'eccellenza operativa e la tutela dei dati aziendali, abbiamo intrapreso nel 2023 importanti iniziative per potenziare il livello di sicurezza informatica.

Come primo passo strategico, è stato condotto un approfondito risk assessment al fine di identificare le aree di maggiore criticità e stabilire le priorità d'intervento. Tale analisi ha permesso di delineare un percorso mirato verso il rafforzamento delle nostre infrastrutture di sicurezza. È stato quindi istituito un Security Operation Center (SOC), dotato delle più avanzate tecnologie, in grado di monitorare costantemente tutti i nostri sistemi, inclusi quelli in cloud.

Questo ci consente di avere una visione in tempo reale ed olistica delle potenziali minacce, garantendo una risposta tempestiva.

Abbiamo inoltre implementato un efficace sistema di protezione contro le esfiltrazioni di dati sensibili nel dark web, proteggendo così sia le informazioni aziendali sia quelle dei nostri clienti.

Il firewall, elemento cardine della nostra architettura di sicurezza, è stato configurato per salvaguardare tutte le reti locali e regionali, fornendo un ulteriore strato di difesa contro gli attacchi informatici. L'adozione di questi processi è stata inizialmente

graduale, ma ha subito un'accelerazione nel corso dell'anno. Attualmente, l'accesso amministrativo ai diversi sistemi è stato limitato a specifici macchinari, in linea con le migliori pratiche di gestione degli accessi privilegiati. In aggiunta, è stata adottata una nuova configurazione per garantire una navigazione sicura e, in parallelo, la nostra VPN è stata sostituita seguendo i principi della strategia "zero trust".

Questo approccio innovativo assicura che solo gli utenti verificati e autorizzati possano accedere alle risorse aziendali, indipendentemente dalla loro posizione geografica.

Infine, in collaborazione con l'ufficio del personale, nel 2023 è stato approvato un progetto di formazione sulla cybersecurity awareness, con l'obiettivo di fornire conoscenze di alto livello sulla sicurezza informatica. Il corso verte sull'importanza della propria identità digitale e sul tema dell'informazione, che rappresenta un asset fondamentale per la crescita e le attività di ogni organizzazione e, di conseguenza, deve essere protetto.

Inoltre, si approfondisce il concetto di minacce informatiche: le ragioni per cui queste avvengono, le tipologie di attacchi che possono verificarsi e le principali contromisure.

# La digitalizzazione: driver di crescita

I processi amministrativi più impegnativi in termini di utilizzo delle risorse, la gestione delle bolle, la registrazione delle fatture e alcuni processi riguardanti le risorse umane, la gestione delle contestazioni, delle buste paga ed in particolare dei curricula sono stati automatizzati. Un altro avanzamento tecnologico di particolare rilievo è il passaggio dei server aziendali per la gestione dei processi e-commerce e degli uffici da “on premise” a server completamente in cloud.

Stiamo esternalizzando anche la gestione dei server dei negozi, passando anche in questo caso dall’“on premise” all’“in hosting”.

Questa scelta genera numerosi benefici in termini di ottimizzazione delle risorse. I data center esterni hanno strutture maggiormente efficienti, che garantiscono la razionalizzazione delle risorse energetiche e quindi il loro risparmio, l’ottimizzazione della gestione del personale e la maggiore sicurezza nella gestione dei file.

A livello di punto vendita, inoltre, è proseguita la diffusione delle etichette elettroniche.

L’innovazione legata alle etichette elettroniche genera benefici commerciali (in quanto il prezzo è sempre corretto e velocemente modificabile) e di ottimizzazione delle risorse.

Display più grandi, quindi maggiormente leggibili

forniscono al cliente informazioni prontamente fruibili, aumentando trasparenza e chiarezza.

Abbiamo inoltre implementato il motore di pricing automatizzato, che acquisisce automaticamente da un database esterno i prezzi a cui i competitor vendono le merci, e definisce il pricing migliore sulla base delle politiche aziendali, da sempre a favore del potere d’acquisto del consumatore.

Per il nostro Gruppo la digitalizzazione rappresenta un’opportunità di valorizzare il lavoro amministrativo, liberare risorse umane a favore di altre attività qualificate, risparmiare tempo e risorse economiche: in pratica, aumentare l’efficienza dell’azienda e la competitività.

Ed è in questa ottica che, nel 2023, abbiamo scelto di ridurre ulteriormente la quantità di volantini promozionali stampati che ogni 15 giorni scandiscono le nostre offerte commerciali. Abbiamo scelto di collocare in ogni punto vendita dei cartonati, realizzati interamente in materiale ecocompatibile e riciclabile al 100%, sui quali è presente un QR Code che rimanda alle nostre offerte più aggiornate.

**Il nostro obiettivo è la riduzione degli sprechi attraverso soluzioni operative, senza compromettere la qualità dei nostri servizi.**

# La pianificazione degli ordini

Ci affidiamo alla Piattaforma per il Living Retail “Relex”, la quale, attraverso lo studio delle serie storiche di acquisto dei prodotti, calcola in maniera precisa quale potrebbe essere la domanda futura e li riordina automaticamente. Questo sistema totalmente integrato consente di eliminare le inefficienze dovute alla compartimentazione dei processi, permettendo una maggiore ottimizzazione degli spazi e riducendo al minimo la possibilità di spreco dei prodotti.

## Web 3.0 e Blockchain per i clienti più digitali

A gennaio 2023, Bennet ha lanciato il Bennet NFT Club, il primo progetto di loyalty realizzato da un'azienda del settore GDO basato su tecnologia Blockchain e Non-Fungible Tokens (NFT).

Il sistema è stato interamente realizzato in Italia, in collaborazione con una start-up specializzata in blockchain per il marketing. Bennet NFT Club è una piattaforma loyalty dedicata ai clienti appassionati di tecnologia, con un'attenzione particolare alla generazione millennial e ai “clienti del futuro” che guideranno le prossime tendenze di acquisto, con iniziative nuove e sperimentali.

Si tratta di un'iniziativa che non ha precedenti in Italia nel settore della GDO, che si inserisce in un insieme di progetti Web 3.0 e Blockchain estremamente innovativi, oggi sperimentato solo da multinazionali attive nel mondo dello sport e dell'entertainment.

All'utente vengono proposte tre collezioni di Non-Fungible Tokens, per un totale di 2.700 differenti oggetti digitali, il cui design prende le mosse dalle

shopping bag di Bennet realizzate dall'Istituto Europeo di Design (IED). Le tre collezioni “NFT by Bennet” hanno tre fasce di costi e di pacchetti di vantaggi differenti. Inoltre, offrono la possibilità di partecipare ad un concorso, i cui premi in palio sono sei NFT quotati, “mintati”, o meglio “conciati”, sulla blockchain da primari brand quali Gucci, Nike, Adidas e The Sandbox (uno dei più noti metaversi).

Con questo innovativo progetto di loyalty, Bennet inizia un percorso a più fasi, che punta a garantire ai propri clienti nuovi servizi e vantaggi esclusivi, attraverso il differente tipo di interazione tra mondo fisico e virtuale, messo a disposizione dal Metaverso. È un'interazione che assumerà forme diverse anche rispetto al brand e porterà valore aggiunto per il cliente e per la community.

Entro il 2026, dicono infatti le previsioni di Gartner, il 25% della popolazione passerà almeno un'ora al giorno nel Metaverso tra lavoro, shopping, formazione, social media e/o intrattenimento.





## Bennet entra nel Metaverso

Bennet è la prima azienda della distribuzione in Italia ad offrire ai propri clienti un progetto di loyalty veicolato attraverso un'esperienza virtuale. I possessori di Bennet Club, ma anche tutti i curiosi non tesserati, navigando su [bennet.com](https://bennet.com) possono “esplorare” i premi offerti della Raccolta Punti all'interno del Metaverso, un mondo digitale 3D accessibile da ogni dispositivo<sup>5</sup>.

I premi oggetto della collection sono presentati in un ambiente virtuale; ogni articolo è corredato da una scheda che raccoglie tutte le informazioni utili e da un link che riporta il cliente al catalogo Raccolta Punti sul sito Bennet. Nell'ambiente virtuale gli utenti potranno interagire tra loro, ciascuno rappresentato dal proprio avatar. Si tratta del primo passo verso la costruzione di una community in cui i clienti Bennet potranno relazionarsi tra di loro, scambiandosi opinioni e dialogando direttamente.

<sup>5</sup> <https://nft.bennet.com/metaverso/>

# La performance economica

Nel 2023 **Bennet S.p.A.** ha continuato il processo di razionalizzazione del perimetro operativo, con la dismissione di alcuni siti ritenuti non più funzionali alle linee strategiche dell'azienda. Tale ridimensionamento della rete di vendita ha comportato, tra le altre cose, anche un miglioramento generale dei costi e della logistica.

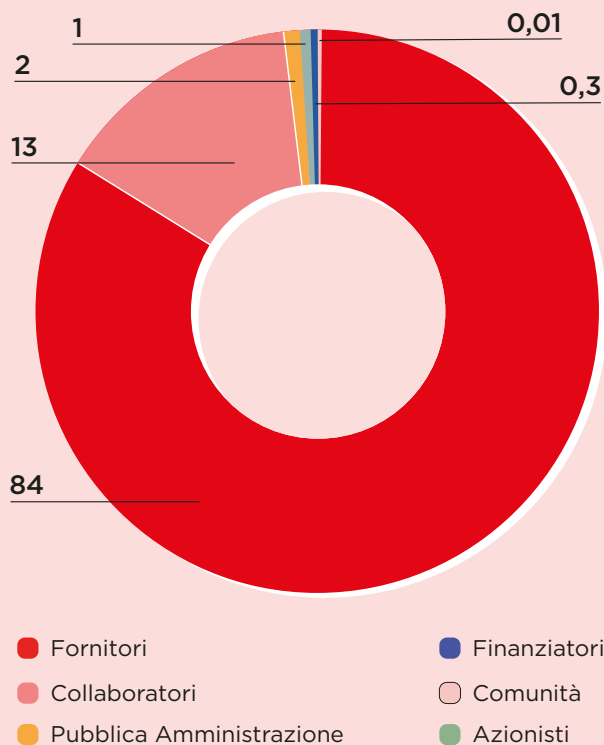
**Bennet S.p.A.**, nel corso dell'anno, ha provveduto a focalizzare la propria attenzione sulla strategia commerciale in modo tale da rendersi ancora più competitiva in risposta alle nuove dinamiche ed esigenze di consumo.

Ha preso luogo una complessa revisione del format del singolo punto vendita, lasciando maggior spazio al comparto alimentare, riducendo, invece, il non alimentare.

**Gallerie Commerciali Bennet S.p.A.** ha consolidato i segnali di crescita, vedendo premiato in particolar modo il format di "prossimità", sua caratteristica distintiva.

I negozi presenti nelle Gallerie che offrono servizi alla persona, la ristorazione e l'entertainment (comparti che avevano particolarmente risentito delle restrizioni dovute alla pandemia) hanno ottenuto i risultati migliori.

### Valore economico distribuito agli stakeholder 2023



Nel 2023 il Gruppo ha generato un valore economico di **1.640 milioni di euro** (di cui **1.553 milioni provenienti da Bennet S.p.A.** e **87 milioni provenienti da Gallerie Commerciali Bennet S.p.A.**), in diminuzione rispetto al 2022 del 6,7% (di cui Bennet - 7,3% e Gallerie Commerciali Bennet + 4,6%).

Il valore economico generato è stato per il **92% (1.509 milioni di euro) distribuito agli stakeholder di riferimento.**

In particolare, di questo, i Fornitori ne hanno ricevuto l'**83,8%** (1.265 milioni), il Personale il **13,1%** (198 milioni), la Pubblica Amministrazione l'**1,7%** (26 milioni), gli Azionisti l'**1%** (15 milioni), i Finanziatori lo **0,3%** (5 milioni) e la Comunità (sotto forma di liberalità e donazioni) lo **0,01%** (223 mila).

Il restante **8%** (131 milioni) è stato trattenuto all'interno dell'azienda a sostegno della futura crescita.