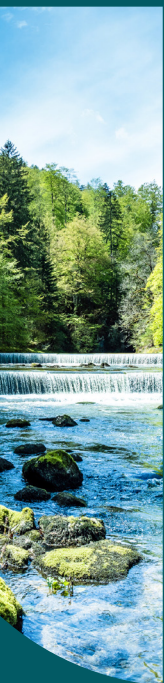


GRUPPO



U N A



"Sustainability Journey"

Bilancio di sostenibilità 2023

Gruppo UNA S.p.A.



The background of the page features large, light gray shield shapes that correspond to the UNA logo. A thin, yellow wavy line curves across the lower half of the page, starting from the left and ending on the right.

“Sustainability Journey”

Bilancio di sostenibilità 2023

Gruppo UNA S.p.A.

Gruppo UNA presenta:

Il Nostro Viaggio Sostenibile

Il percorso di sostenibilità del primo gruppo dell'ospitalità in Italia

Con un **sorriso accogliamo gli Ospiti** nelle nostre strutture, la sfida che ogni giorno affrontiamo per migliorare i nostri servizi e far star bene i nostri Ospiti.

Con quello stesso **sorriso**, oggi affrontiamo una nuova sfida, quella che ci vede impegnati sul fronte della **sostenibilità**, e che ci porta a porre attenzione verso **l'ambiente**, le **persone**, **l'intero sistema**.

Decliniamo così i nostri **valori**, mettendo le nostre risorse al servizio di un bene più prezioso che è il **benessere** della collettività e lo facciamo con ciò che più ci contraddistingue: **il sorriso**.



Versilia Lido | UNA Esperienze

Lettera agli stakeholder	8
Nota metodologica	10
Gli SDGs	12
Le strategie del Gruppo Unipol	13
La strategia climatica	16
I pilastri della Sostenibilità	18
Il percorso di Sostenibilità	20
La gestione della reputazione	22
L'ascolto degli Stakeholder	24

UNA Identity

UNA Leadership	27
UNA Team	28
I Numeri di Gruppo UNA	30
UNA Politica di Sostenibilità	32
UNA Etica	35
UNA Performance ESG	40

Sommario

YOU 45

People centrality e Customer focus

YOU CARE: Gli Ospiti 53

Progetto 1 - Informazione del cliente:	54
• 1A Attività di engagement	56
• 1B Survey sulla sostenibilità	58

Progetto 2 - **Inclusione degli Ospiti:** 62

• 2A Nuovi riconoscimenti	64
• 2B Certificazioni di inclusività	67

YOU ENGAGE: I dipendenti 69

Progetto 3 - Coinvolgimento, inclusione welfare dei dipendenti:	74
• 3A Formazione in materia di sostenibilità	77
• 3B Definizione di percorsi di sviluppo e crescita professionale	79

YOU SHARE: La comunità e il territorio 81

Progetto 4 - Rafforzamento dei rapporti con la comunità locale:	84
• 4A Iniziative in tema di sostenibilità	87
• 4B Sponsorizzazioni	91

NATURE

Environmental respect

Rispetto per l'ambiente e mitigazione degli impatti

Progetto 5 - **Energia 2024:**

- 5A Nuovo impianto fotovoltaico
- 5B Immobili a elevata efficienza energetica
- 5C Acquisto energia rinnovabile
- 5D Certificazioni ambientali

Progetto 6 - **Controllo e mitigazione emissioni CO2:**

- 6A Misurazione e compensazione emissioni CO2
- 6B Car pooling per raggiungere gli hotel

Progetto 7 - **Acqua e risorse marine:**

- 7A Recupero acqua piovana per sistemi antincendio
- 7B Monitoraggio consumi idrici
- 7C Implementazione misure di risparmio

Progetto 8 - **Utilizzo risorse ed economia circolare:**

- 8A Rimozione plastica
- 8B Food & Beverage: scelte sostenibili

92

ACTION

151

Team commitment

Il Team Commitment e le sfide future

Progetto 9 - **Cultura aziendale, innovazione e management:**

- 9A Digitalizzazione dei sistemi
- 9B Sviluppo tool gestionali

Progetto 10 - **Rapporti di fornitura:**

- 10A Tracciatura della filiera e analisi della value chain
- 10B Condivisione obiettivi di sostenibilità con i fornitori
- 10C Individuazione di nuovi criteri di selezione

101

104

107

109

111

113

115

119

123

127

131

133

135

137

143

147

159

163

167

169

171

179

183

185

UNA Lettera agli *Stakeholders

Gentili Stakeholders,

Gruppo UNA da tempo si impegna in un percorso di **sostenibilità** e responsabilità sociale, basato su scelte strategiche e operative che tengono conto delle esigenze e delle aspettative di tutti voi. Il nostro obiettivo è costruire un **progetto a lungo termine per garantire un "Futuro sostenibile"**, attraverso l'uso strategico della tecnologia per migliorare la soddisfazione degli Ospiti e **ridurre l'impatto ambientale** delle nostre attività.

In questo percorso, stiamo adottando diverse pratiche sostenibili presso la maggior parte delle nostre strutture. Queste pratiche mirano a **ridurre i consumi energetici**, a **risparmiare acqua** e a **limitare lo spreco alimentare**. Inoltre, stiamo sviluppando il capitale umano e valorizzando le competenze dei nostri dipendenti. Promuoviamo anche la diversità, l'inclusione e le pari opportunità lungo la catena del valore.

Tali iniziative si inseriscono in un percorso riassunto nella nostra Carta dei Valori e del Codice Etico. Questo percorso è basato su cinque valori fondamentali: **accessibilità**,

lungimiranza, **rispetto**, **solidarietà** e **responsabilità**. Da nord a sud dell'Italia, stiamo attuando numerose iniziative all'interno delle nostre strutture per ridurre l'impatto ambientale. Coinvolgiamo anche i nostri Ospiti nel programma **"Smile at the Planet"**, che offre loro la possibilità di contribuire a ridurre gli sprechi e il consumo eccessivo di risorse idriche ed energetiche.

Non limitiamo i nostri sforzi al risparmio di energia e acqua. Prestiamo particolare attenzione anche al problema dello spreco alimentare. Per questo motivo, selezioniamo con cura i fornitori e i prodotti, dando la preferenza a ingredienti certificati secondo standard ambientali o provenienti da produttori biologici locali. Inoltre, alcuni dei nostri ristoranti by **"UNA cucina"** si sono uniti al **movimento anti-spreco di Too Good To Go**, che permette di acquistare a prezzi vantaggiosi il cibo invenduto della giornata. Collaboriamo anche con Banco Alimentare per **recuperare** le eccedenze della nostra banchettistica e donarle a "Briciole di Pane", un'associazione senza scopo di lucro che fornisce pasti caldi a chi ne ha bisogno.

*"Nell'ambito della sua rendicontazione ESG, Gruppo UNA S.p.A. riconosce e interagisce con diversi gruppi di stakeholder, che includono:

Clienti: gli Ospiti degli hotel, che si aspettano standard elevati di qualità e sostenibilità nei servizi offerti.

Dipendenti: il personale di Gruppo UNA, che è essenziale per il mantenimento degli standard operativi e per promuovere una cultura aziendale responsabile.

Fornitori: le aziende e i professionisti che forniscono beni e servizi, con i quali Gruppo UNA collabora per garantire pratiche sostenibili lungo tutta la catena di fornitura.

Gruppo Unipol e UnipolSai: azionista che presidia il valore sostenibile e la performance etica della Società.

Comunità Locali: le comunità nelle quali Gruppo UNA opera, che beneficiano dell'impegno dell'azienda verso il benessere sociale e ambientale.

Enti Governativi e Regolatori: le autorità normative, che richiedono la conformità a leggi e regolamenti ambientali, sociali e di governance.

Franchisors: gli affiliati che partecipano con Gruppo UNA, condividendo l'impegno verso obiettivi ESG comuni.

Organizzazioni Non Governative e Ambientali: gruppi e associazioni che lavorano per la sostenibilità ambientale e sociale, con i quali Gruppo UNA può collaborare o ricevere valutazioni e certificazioni."

Le sfide che ci attendono non possono prescindere dalla **sostenibilità**. Ci stiamo orientando sempre di più verso progetti e investimenti che **favoriscano la transizione digitale** e l'aumento dell'offerta di ancillary services alberghieri.

Vogliamo anche promuovere il consolidamento delle imprese del settore. In questo contesto, diventa cruciale la creazione, il **rinnovo**, **l'ammodernamento** e il **miglioramento** delle strutture ricettive. È fondamentale che l'investimento pubblico e privato nel turismo sostenibile e nella transizione verde sostenga queste iniziative. La **formazione del personale** è un fattore chiave in questo processo, poiché permette la diffusione di pratiche sostenibili. Inoltre, ci impegniamo a incentivare la mobilità pulita e sostenibile.



Siamo consapevoli dell'importanza degli incentivi e delle risorse messe a disposizione dal **Fondo Tematico Turismo Sostenibile**. Questi fondi sono destinati a progetti che prevedono la riqualificazione energetica e che promuovono l'utilizzo di risorse proprie per ridurre l'impatto sul clima e sulla biodiversità.

L'obiettivo di **Gruppo UNA**, guardando al futuro, sarà un impegno costante per **promuovere la sostenibilità** e la **responsabilità sociale**.

Amministratore Delegato
Giorgio Marchegiani

Nota metodologica

Il Bilancio di **Sostenibilità** di **Gruppo UNA** prende in esame il ruolo e le responsabilità verso gli stakeholder della più grande catena alberghiera italiana in Italia, attraverso la misurazione dei risultati ottenuti per i temi rilevanti nelle dimensioni economiche, ambientali e sociali, in relazione agli impegni assunti dal **Gruppo Unipol** e in prima persona da **Gruppo UNA**.

I riferimenti metodologici per la redazione di questo Report sono:

- i “Sustainability Reporting Standards” emanati dalla Global Reporting Initiative (GRI) nel 2016 (e successive integrazioni e modifiche, inclusa l’adozione dei GRI Universal Standards 2021), utilizzando l’approccio “GRI-Referenced”;
- le Raccomandazioni pubblicate a giugno 2017 dalla Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), alle quali Unipol ha aderito nel 2020 per la diffusione volontaria di una rendicontazione trasparente in materia di rischi e opportunità legati ai cambiamenti climatici (in merito ai quali Unipol pubblica dal 2019 il proprio TCFD Report);
- gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell’Agenda ONU 2030, al cui raggiungimento il Gruppo è impegnato a contribuire.

Il Bilancio di **Sostenibilità** viene redatto con frequenza annuale è relativa al periodo che va dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023, integrando eventuali informazioni relative ad eventi successivi alla data di chiusura dell’esercizio, ove significative e disponibili.

In alcuni casi, in relazione ad ambiti specifici e limitati e per ragioni legate alla disponibilità delle informazioni e ai tempi di **chiusura del Bilancio**, i dati pubblicati sono frutto di stime adottate sulla base di valori registrati negli anni precedenti.

La struttura del documento

Il Bilancio di **Sostenibilità** si apre con la descrizione dell'identità di **Gruppo UNA**, delle strategie definite per il triennio 2022 – 2024 attraverso il Piano Strategico “Opening New Ways” e dei temi rilevanti per la rendicontazione.

Nel capitolo “**La Governance**” sono presentati gli aspetti fondamentali del governo societario e dei sistemi di controllo e del presidio dei fattori cosiddetti “**ESG**” (Environmental, Social and Governance). Le performance sono rendicontate considerando i diversi “ruoli” che **Gruppo UNA** ricopre verso i propri stakeholder nello svolgimento delle attività di business.

Processo e modalità di elaborazione dei dati

La raccolta dei dati necessari alla compilazione degli indicatori di performance e l'elaborazione del documento è avvenuta tramite un sistema informativo dedicato che consente di garantire la **solidità e piena tracciabilità** del processo di raccolta e consolidamento del dato; attraverso il sistema sono stati coinvolti, ciascuno secondo il proprio ruolo e competenze, referenti di area, fonti dati e approvatori, appartenenti a **Gruppo UNA** e alle Direzioni aziendali del **Gruppo Unipol**.

Gli SDGs

SDGs: obiettivi ONU di sviluppo sostenibile

Il 25 settembre del 2015 i governi di 193 Paesi membri dell'ONU hanno firmato l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile.

Un programma d'azione approvato dall'Assemblea Generale dell'ONU, che include **17 specifici Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile**, inquadrati all'interno di un programma d'azione più vasto che prevede un totale di **169 target**.

I 17 Goals impegnano governi e nazioni ma anche ogni singola impresa. I principi ESG sono la declinazione di quanto le imprese devono fare.

Il **Gruppo UNA** si impegna a concorrere al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile **delle Nazioni Unite** (UN Sustainable Development Goals - **SDGs**), integrando tale impegno nel proprio modello di business.

L'integrazione avviene operando con assoluta correttezza e con lungimiranza e cooperando con gli stakeholder di **Gruppo UNA** in processi di creazione di valore condiviso.



“Opening New Ways”: le strategie 2022-2024 del Gruppo Unipol

Il concorso di **Gruppo UNA** al raggiungimento degli obiettivi della Nazioni Unite è parte integrante del Piano Strategico 2022 – 2024 “Opening New Ways” del **Gruppo Unipol**.

Il 2023 ha rappresentato il secondo anno di esecuzione del Piano Strategico 2022 – 2024 “Opening New Ways”, con cui Unipol Gruppo persegue l’obiettivo chiave di rafforzare il proprio posizionamento di mercato mantenendo attenzione elevata e impegno costante verso gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile previsti dall’Agenda ONU 2030 e consolidando il ruolo che il Gruppo può svolgere nel supportare il raggiungimento di tali obiettivi a livello di comunità.

In particolare, il Piano 2022 – 2024 e la sua esecuzione nel corso del 2023 rinnovano l’impegno del **Gruppo Unipol** e in particolare di **Gruppo UNA** a contribuire in modo prioritario al raggiungimento dei seguenti SDGs: Obiettivo 3 “Salute e benessere”, Obiettivo 8 “Lavoro dignitoso e crescita economica”, Obiettivo 11 “Città e comunità sostenibili”, Obiettivo 12 “Consumo e produzione responsabili”, Obiettivo 13 “Agire per il clima”:

SDGs	Descrizione SDGs	Ambito di intervento
	Obiettivo 3 “Salute e benessere”	Individuare proposte che rispondano al cambiamento nel corso del tempo delle esigenze dei singoli e, insieme, della società.
	Obiettivo 8 “Lavoro dignitoso e crescita economica”	Approccio di condotta responsabile in filiere critiche.
	Obiettivo 11 “Città e comunità sostenibili”	Promozione di comportamenti utili a supportare gli obiettivi dell’Accordo di Parigi.
	Obiettivo 12 “Consumo e produzione responsabili”	Qualificazione ambientale dei processi di business e rafforzamento della componente ESG nell’offerta di servizi e prodotti.
	Obiettivo 13 “Agire per il clima”	Strategia climatica del Gruppo Unipol che afferma il modo in cui il Gruppo fa fronte a rischi e opportunità connessi al clima, contribuendo al raggiungimento dell’obiettivo dell’Accordo di Parigi di limitare il riscaldamento globale di 1,5°C con la riduzione di impatti diretti e indiretti. Adesione di Unipol alla Net Zero Asset Owner Alliance.



In particolare, il **Gruppo UNA** si impegna a contribuire con le proprie azioni in modo diretto alla realizzazione di **14 dei 17 obiettivi di Agenda 2030**:

n. 2 Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare e migliorare la nutrizione, promuovendo l'agricoltura sostenibile;

n. 3 Assicurare la salute e il benessere per tutti;

n. 4 Garantire un'istruzione di qualità inclusiva ed equa e promuovere opportunità di apprendimento permanente per tutti;

n. 5 Ottenere la pari opportunità tra Uomini e Donne nello sviluppo economico ed avere gli stessi diritti. Eliminare tutte le forme di violenza nei confronti di donne ragazze e bambine;

n. 6 Garantire la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e dei servizi igienico-sanitari per tutti;

n. 7 Integrare nel proprio ciclo produttivo soluzioni a basso impatto grazie all'utilizzo di fonti energetiche sostenibili;

n. 8 Promuovere un'occupazione piena e produttiva, condizioni di lavoro dignitose ed incentivare una crescita economica duratura;

n. 9 Infrastrutture resistenti, industrializzazione sostenibile e innovazione;

n. 10 Ridurre le disuguaglianze;

n. 11 Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili;

n. 12 Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo;

n. 13 Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere i cambiamenti climatici;

n. 15 Proteggere, ripristinare e promuovere l'uso sostenibile degli ecosistemi terrestri, gestire in modo sostenibile le foreste, combattere la desertificazione e arrestare e invertire il degrado del suolo e arrestare la perdita di biodiversità;

n. 16 Promuovere Società pacifiche e inclusive per lo sviluppo sostenibile, fornire accesso alla giustizia per tutti e costruire istituzioni efficaci, responsabili e inclusive a tutti i livelli.

La strategia climatica del Gruppo Unipol

A giugno 2023, il Consiglio di Amministrazione di **Unipol Gruppo** ha adottato una versione aggiornata della strategia del **Gruppo Unipol** sul cambiamento climatico approvata nel 2022, che costituisce un allegato della Politica in materia di **sostenibilità**. In linea con il Target Setting Protocol della Net-Zero Asset Owner Alliance, Unipol ha fissato gli **obiettivi di sostenibilità** intermedi al 2030 per il suo portafoglio di investimenti finanziari.

Di seguito vengono descritti i principali impegni assunti dal Gruppo nei suoi tre principali ambiti di intervento:

Attività di sviluppo e gestione immobiliare

Il Gruppo si **impegna a ridurre** del 46,2% entro il 2030 le emissioni di scope 1 e 2 legate a consumi elettrici, di gas e delle altre fonti energetiche per tutti gli edifici su cui il Gruppo ha un controllo diretto, dalle sedi strumentali a quelle delle società diversificate fino agli immobili sede delle attività di **Gruppo UNA** e alle sedi estere, nonché alla flotta auto dei dipendenti del Gruppo, in linea con la scienza climatica e in particolare con lo scenario di **contenimento** dell'aumento della temperatura media globale entro 1,5°C.

Attività di investimento

- **Unipol** si impegna a ridurre del 50% entro il 2030, rispetto al 30 settembre 2022, l'intensità di carbonio dei propri portafogli di listed equities e publicly traded corporate bonds gestiti direttamente. L'impegno a **ridurre l'intensità** di carbonio riguarda le emissioni di Scope 1 e 2 delle società in perimetro. Nel 2023, le emissioni calcolate secondo la metrica del Carbon to Value invested – C/V erano diminuite del 21,1% rispetto al 2022;
- a supporto del **raggiungimento del target** di cui sopra, il Gruppo si è impegnato a svolgere attività di engagement con le 20 società che generano le maggiori emissioni di Scope 1 e 2;
- **Unipol** si è posto l'obiettivo di raggiungere nel 2024 1,3 miliardi di euro in investimenti tematici per gli SDGs, inclusi quelli per la lotta ai cambiamenti climatici e la **tutela dell'ambiente**, gli ecosistemi terrestri, marini e di acqua dolce (come gli investimenti in energie rinnovabili ed ecoefficienza, mobilità sostenibile, acqua, gestione sostenibile delle foreste, agricoltura biologica ed ecoinnovazione), a partire dagli 862,2 milioni di euro investiti a fine 2021. Nel 2023, gli investimenti tematici per gli **SDGs** ammontano a 1.439 miliardi di euro, superando l'obiettivo fissato.

Attività di sottoscrizione

Unipol è impegnata a sviluppare un'offerta di prodotti e servizi assicurativi volta a supportare i clienti nella **mitigazione e nell'adattamento** ai cambiamenti climatici. Nell'ambito del Piano strategico 2022-2024, il Gruppo ha deciso di prevedere un target connesso all'incidenza dei prodotti a valore sociale ed ambientale, fissando un obiettivo del 30% da raggiungere entro il 2024. Nel 2023, le soluzioni che integrano **crescita economica** e valore socio-ambientale hanno raggiunto una quota pari al 27,6% sul totale della raccolta diretta per i prodotti del Ramo Danni e del Ramo Vita. Gli **obiettivi** del Piano Strategico 2022-2024 che hanno uno specifico contributo agli obiettivi di **Sviluppo Sostenibile** sono di seguito riportati:

I NOSTRI OBIETTIVI		DESCRIZIONE OBIETTIVO
Valore economico dei propri impatti extrafinanziari		Misurazione del Valore Condiviso.
Indice reputazionale		Percezione dell'azienda da parte dell'opinione pubblica.
Incidenza dei prodotti a valenza ambientale e sociale		Aumento della penetrazione dei prodotti con impatto sociale e ambientale sul portafoglio complessivo assicurativo.
Finanza per gli SGD		Incremento dell'ammontare degli investimenti tematici per gli SGD
Genere PAY GAP		Monitoraggio del divario retributivo di genere.
Scope 1 e Scope 2		Riduzione delle emissioni di CO2 dei siti operativi (approccio market-based).

Per maggiori dettagli si rinvia alla consultazione dei seguenti link:

[Link: Raccolta delle politiche](#)

[Link: Cambiamento climatico](#)

UNA scelta di Sostenibilità

Tre pilastri attraverso i quali scegliere la sostenibilità, giorno dopo giorno.

La **sostenibilità** è un pilastro strategico per **Gruppo UNA** e guida le scelte attuali e future sugli investimenti e lo sviluppo del business, così come la qualità dei servizi offerti, il rispetto e l'ascolto dei portatori di interesse e la valorizzazione del territorio di riferimento.

In questo contesto, **Gruppo UNA** ha identificato tre pilastri principali che guidano le priorità della Società e che rappresentano le tre grandi tematiche ESG – acronimo di **Environment**, **Social** e **Governance** - all'interno delle quali ricadono i progetti che il Gruppo ha individuato.

I progetti che verranno sviluppati nei prossimi anni, saranno **condivisi con gli stakeholder** e monitorati nel tempo, per misurarne i risultati rispetto agli impegni assunti ed in relazione agli **Standard internazionali di sostenibilità**.

I **progetti** illustrati nelle prossime pagine sono stati analizzati attraverso il modello **S.T.A.R.** (Situation, Task, Action, Result).

I nostri pilastri della Sostenibilità

48

Progetti

39 completati
9 da completare

YOU

Customer Focus

25

Progetti

18 completati
7 da completare

ACTION

Team Commitment

37

Progetti

13 completati
24 da realizzare

NATURE

Environmental Respect



UNA
IDENTITY

Gruppo UNA Sustainability Journey

Il nostro viaggio inizia con il sorriso di benvenuto

UNA Identity

Un percorso gold nella
Sostenibilità

Progettiamo e realizziamo l'**ospitalità sostenibile**, attraverso una Politica che definisce **azioni e strategie di crescita** e di miglioramento, a partire dai nostri valori.

YOU

Customer Focus
and People centrality

Il focus sul **benessere degli Ospiti** che rappresenta il core business della Società, il valore delle proprie persone, che ne costituiscono il **"motore"** e il cui impegno e competenze consentono di **fixare e raggiungere** nel tempo **obiettivi** sempre più sfidanti, il contributo alla comunità, affinché diventi il terreno sul quale condividere e creare nuovo valore.



NATURE

Environmental Respect

Rispetto per l'ambiente e mitigazione degli impatti della propria attività: ciò grazie ad una politica attenta, a **progetti di efficientamento** definiti, che considerano i principali aspetti di **sostenibilità** ambientale, come l'energia, l'acqua, le emissioni e le politiche per implementare l'economia circolare, con il chiaro intento di **ridurre la propria impronta sul pianeta**.



ACTION

Team Commitment

Un commitment virtuoso, che opera mediante il **coinvolgimento** delle diverse Funzioni societarie e Direzione alberghiere, con l'obiettivo di condividere una **Cultura aziendale** lungimirante, per una **crescita** del Gruppo **sostenibile** e che vede il coinvolgimento progressivo della filiera e di tutta la value chain, mediante **azioni** concrete.



La gestione della reputazione nel Gruppo Unipol

Il patrimonio di fiducia costruito nel tempo dal **Gruppo Unipol** è considerato un asset fondamentale per continuare a **evolvere con successo**, in un business assicurativo che fonda proprio sulla fiducia la possibilità di svilupparsi.

Il Gruppo ha avviato il **proprio programma** di Reputation Management nel 2014, strutturando progressivamente i presidi interni fino ad arrivare alla formalizzazione, a gennaio 2020, di un modello di governance integrata, che identifica con chiarezza i **processi da attuare** e i soggetti coinvolti, con l'obiettivo di rendere ancora più **efficace la gestione** della reputazione del Gruppo e del rischio reputazionale.

In particolare, sono stati istituiti due organismi dedicati:

- il **Reputation Network**, composto dai responsabili delle aree aziendali che presidiano le relazioni del Gruppo con tutti gli stakeholder interni ed esterni, che ha il compito di garantire la gestione proattiva della reputazione e del rischio reputazionale, contribuendo a sviluppare la cultura reputazionale all'interno del Gruppo, e l'accountability dell'indice reputazionale, inserito nel sistema di incentivazione aziendale.
- il **Team Operativo** Reputation Management, composto dalle funzioni "Media Relations, Corporate Reputation and Digital PR" e "Emerging and Reputational Risk", che coordina le attività di Reputation Management del **Gruppo Unipol**
- La gestione proattiva del **rischio reputazionale** è incentrata sulla tempestiva segnalazione degli eventuali indizi di rischio collegati ai valori e al core business dell'impresa che possono trovare spazio sui media, compresi i social, o nell'ambito dell'operatività quotidiana.

Per **rafforzare e proteggere** il Capitale Reputazionale è previsto un ascolto strutturato e sistematico dei principali stakeholder del Gruppo. L'obiettivo è monitorare costantemente il **bilanciamento** tra la promessa offerta e le aspettative del mercato.

Altrettanto importante è monitorare il tipo di narrazione che media (stampa offline e online) e social media trasmettono alla pubblica opinione perché, nel loro ruolo di mediazione, influenzano la **percezione** dell'Azienda as is e la formazione delle aspettative per il futuro. L'obiettivo è capire quale tipo di narrazione i media tendono a rappresentare rispetto al **Gruppo Unipol** e verificarne la coerenza con la corporate story sulla quale il Gruppo stesso si impegna.

Le **attività di monitoraggio**, degli stakeholder e dei media, sono propedeutiche alla definizione di specifici piani di azione e di ingaggio degli stessi stakeholder.



L'ascolto degli Stakeholder

Stakeholder e loro rilevanza nel processo di valutazione delle priorità

Stakeholder engagement

Al fine di mantenere sempre vivo il coinvolgimento degli stakeholder rispetto ai temi prioritari per **Gruppo UNA**, è importante creare delle **survey rivolte a stakeholder interni ed esterni** per integrarli nel processo di definizione di ciò che viene ritenuto materiale dal punto di vista ambientale, sociale ed economico.

L'indagine non è solo utile al processo di determinazione della matrice di materialità, ma anche e soprattutto a fornire a **Gruppo UNA** una continua consapevolezza sull'evoluzione della **sensibilità** e degli interessi nel tempo, con riferimento alle tematiche di **sostenibilità**.

A tal proposito, già oggi, **Gruppo UNA** promuove incontri con il Comitato Direttivo ogni 3 mesi per la condivisione degli obiettivi e dello stato di avanzamento delle attività. **Gruppo UNA** ha poi già avviato un'attività di stakeholder engagement rivolta ai propri Ospiti per raccogliere i loro feedback in **materia di iniziative** intraprese dalla Società in tema di **sostenibilità**.

Al contempo, l'attività di **stakeholder engagement** si sviluppa mediante la predisposizione dei contenuti per la **strategia awareness multicanale** a partire da quelli interni all'azienda.

Questa attività comporta la **verifica** della Compliance da parte di **Gruppo UNA** per non incorrere nel rischio di green e blue washing.





UNAHOTELS Naxos Beach Sicilia

UNA Identity

La Leadership alla
guida delle scelte
di sostenibilità

UNA Leadership

La struttura di governo dell'organizzazione, la composizione, le conoscenze ed i ruoli sono importanti per comprendere come la gestione degli **impatti dell'organizzazione sull'economia**, l'ambiente e le persone,

compreso l'impatto sui loro diritti umani, sia integrata nella strategia e nelle operazioni dell'organizzazione, sottolineando altresì quanto la Società stessa sia "attrezzata" per supervisionare la **gestione degli impatti**.

“ Da tempo Gruppo UNA ha intrapreso un percorso a lungo termine di responsabilità per supportare il futuro dell'ambiente. Questo è un passo ulteriore che conferma l'impegno assunto nell'avere un'impronta sempre più sostenibile.

La responsabilità di pensare a lungo termine per il futuro dell'ambiente e di tutti noi: un approccio che in Gruppo UNA parte dall'uso strategico della tecnologia, al fine di migliorare la soddisfazione degli Ospiti e al tempo stesso ridurre l'impatto ambientale delle attività d'impresa.

La Sostenibilità è un tema che ci sta molto a cuore: per questo abbiamo pianificato una attività pluriennale con la volontà ed unità di intenti di evolvere verso servizi alberghieri sostenibili, meno energivori e più inclusivi. ”



Amministratore Delegato
Giorgio Marchegiani



UNAHOTELS Bologna Centro

“ Gruppo UNA è da tempo impegnato in un percorso di sostenibilità ambientale e responsabilità sociale che si concretizza in scelte strategiche ed operative attente ai bisogni ed alle aspettative di tutti gli stakeholder. E' un percorso che si inserisce nel più ampio rispetto del codice etico di Gruppo Unipol, di cui siamo parte.

”



Presidente CDA
Mario Zucchelli

UNA Team

Il piano d'azione di **Gruppo UNA** non può realizzarsi senza un team che opera in sinergia, a partire dalla raccolta delle informazioni ai **fini della reportistica**, fino alla definizione delle priorità e del piano industriale che **individua le scelte strategiche** dei prossimi anni.

Il Team è costituito da:

- Direttori delle Strutture Alberghiere
- Funzione Head of Legal and Corporate Affairs
- Funzione Human Resources
- Funzione Amministrazione e Controllo, Acquisti e IT
- Funzioni Operations Alberghiere e Funzione Tecnica
- Funzione Commerciale, Marketing, Revenue, Tech Development e OTA
- Funzione Quality ed Iniziative di **Sostenibilità**

Il coinvolgimento delle singole funzioni è fondamentale nel percorso intrapreso da **Gruppo UNA** per definire con precisione in **fase di assessment** le attività già svolte sotto il profilo della **sostenibilità**, individuare i progetti in corso, i risultati raggiunti, ma soprattutto **stabilire gli obiettivi futuri**, ciò alla luce del fatto che si tratta di un processo che richiede necessariamente il contributo di tutti i soggetti coinvolti ed il loro stesso impegno.



UNA Vision, Tre Brand

Gruppo UNA S.p.A è la più grande catena alberghiera italiana, in Italia. Nata nel 2016, è il risultato di integrazione di Atahotels e UNA Hotels & Resort e fa dell'italianità il suo tratto distintivo.

Gruppo UNA è presente in 25 destinazioni e 13 regioni d'Italia, con 53 Hotel, Resort, Residence e Ville, di cui 35 strutture a gestione diretta, oggetto del presente Bilancio di **Sostenibilità** 2023 e 18 in affiliazione.

Il totale inventario camere supera n. 5.800 (di cui n. 4.300 relative agli hotels a gestione diretta, mentre n. 1.500 agli hotels affiliati).

Con UNA Esperienze, UNAHOTELS e UNAWAY il portfolio è raccolto in tre brand in grado di meglio rappresentare tre distinti modi di vivere l'ospitalità. **Gruppo UNA** mira al consolidamento della propria posizione di operatore italiano leader e all'ampliamento del numero di **strutture gestite o affiliate** in aree metropolitane di pregio e nelle principali destinazioni turistiche.

Con l'obiettivo di esaltare un patrimonio gastronomico unico a livello internazionale, **Gruppo UNA** ha creato la collezione di

ristoranti "UNA cucina", concept innovativo che invita gli Ospiti a scoprire i sapori unici del territorio attraverso proposte gastronomiche regionali e iniziative tematiche dedicate.

Con "UNA cucina" **Gruppo UNA gestisce direttamente** 26 ristoranti, dei quali 18 aperti agli Ospiti che non utilizzano i **servizi alberghieri**. A questi si aggiungono, i 12 ristoranti degli hotel in affiliazione raggiungendo così un totale di 38 punti ristorativi.

UNA nuova formula di business

2013 Dicembre

Gruppo Unipol

acquisisce Fondiaria SAI e quindi Atahotels, separando gli asset immobiliari dalla gestione alberghiera.

2016 Dicembre

Gruppo Unipol

acquisisce UNA Hotels & Resorts, separando gli asset immobiliari dalla gestione alberghiera.

Fusione tra le Società di gestione alberghiera Atahotels e UNA Hotels & Resorts.

2018 Ottobre

Nuova brand identity **Gruppo UNA**.

35 Strutture a gestione diretta

25 Urban Hotel

4 Beach Hotel e Resort

6 Residence e Ville

4.300 Camere

Gruppo UNA

14



UNA ESPERIENZE

19



UNA HOTELS

2



UNA WAY

Gli Highlights della Sostenibilità

YOU

823

Dipendenti
Dato al 31/12/2023

406

Assunzioni
Dato al 31/12/2023

+190

Nazionalità
ospitate

+1Mln

camere occupate
nel 2023

970.000€

Fondi distribuiti
sul territorio



NATURE

5 anni 2,7Mln

Investimento per efficientamento
energetico in 5 anni

176 Ton

Rifiuti prodotti
nel 2023

29.516.567 KWh

Energia Elettrica da fonti rinnovabili



ACTION

100%

Fornitori che sottoscrivono
il Codice Etico

35

Fornitori coinvolti
nell'analisi della value
chain nel 2024

7%

Fornitori "Green"

Per fornitori "green" si intendono le aziende della supply chain di Gruppo UNA in possesso di certificazioni nazionali e internazionali, in ambito ESG."



UNA Politica di Sostenibilità

Nella Politica in materia di **sostenibilità** definita nel 2022 ed aggiornata nel 2023 dal **Gruppo Unipol**, sono state tracciate le strategie per il perseguimento degli obiettivi di Successo sostenibile, e di gestione dei rischi e degli impatti Environmental, Social and Governance (cd. “ESG”), ossia relativi a temi ambientali, sociali e di governance.

La Politica di **Sostenibilità** include:

- “La strategia del **Gruppo Unipol** sul cambiamento climatico”, che definisce gli impegni del Gruppo alla riduzione delle emissioni climalteranti;
- le “Linee Guida in materia di diritti umani”, che definiscono e sviluppano un approccio strutturato e specifico sul tema, al fine di identificare, monitorare e gestire gli impatti sui diritti umani in tutte le loro forme;
- le “Linee Guida in materia di Anticorruzione”, che perseguono l’obiettivo di fornire in modo organico i principi di riferimento anticorruzione”.

La Politica di **Sostenibilità** definisce:

- gli impegni del Gruppo per migliorare i propri risultati di **sostenibilità** e gestire e mitigare: (i) i rischi ESG a cui è esposto, in coerenza con il sistema complessivo di gestione dei rischi del Gruppo, nonché gli impatti sui fattori ESG generati dal Gruppo in conseguenza delle proprie attività e relazioni di business;
- i ruoli e le responsabilità degli organi e delle strutture aziendali coinvolte nel processo di gestione dei rischi ESG e degli impatti dell’organizzazione sui fattori ESG.

La Politica di **Sostenibilità**, pertanto, persegue i seguenti obiettivi di carattere generale:

- supportare il processo di definizione delle scelte strategiche in materia di **sostenibilità**, ivi incluso il governo di rischi, opportunità e impatti legati al clima e alla natura, la cui declinazione operativa avviene nell’ambito delle Politiche di gestione dei rischi specifici (quali, tra le altre, la Politica di gestione dei rischi, la Politica in materia di investimenti, la Politica in materia di protezione e valorizzazione dei dati personali, la Politica in materia di esternalizzazione e scelta dei fornitori) e nelle altre politiche che disciplinano i principali ambiti di operatività del Gruppo (es. Politiche di remunerazione);
- migliorare il processo di gestione dei rischi ESG e degli impatti sui fattori ESG, definendo obiettivi e modalità di gestione;
- indirizzare il processo di rendicontazione non finanziaria;
- incrementare il livello di conoscenza e consapevolezza sulle politiche e sui risultati attesi in merito ai temi “materiali”;
- diffondere la Cultura della **sostenibilità**.

Gruppo UNA come società del **Gruppo Unipol** adotta il sistema di governo sui temi ESG della capogruppo che si fonda su un sistema organizzativo e procedurale efficace ed efficiente, correttamente formalizzato e aggiornato. A tal fine, il Gruppo si è dotata di una normativa interna che prevede politiche e linee guida, nonché specifiche procedure operative.

Per quanto di specifico interesse, si riportano di seguito i principali contenuti di alcune di tali politiche.

[Link: Raccolta delle politiche](#)

La **Politica in materia di diversità** intende fornire le **linee guida** in merito ai criteri per una composizione ottimale degli organi sociali della Società, nella considerazione che l'integrazione di diversificati profili manageriali e professionali avuto altresì riguardo a un'equilibrata rappresentanza di genere e una **composizione bilanciata** in termini di anzianità di carica e di fasce d'età contribuisca a massimizzare la qualità dell'operato dell'organo amministrativo e l'attività di competenza dell'organo di controllo.

La **Politica per la gestione del dialogo con la generalità degli Investitori** intende disciplinare occasioni di **comunicazione e di partecipazione** con la generalità degli Investitori nella prospettiva di assicurare trasparenza informativa, **accrescere** la comprensione degli Investitori in merito a talune materie di competenza del Consiglio di Amministrazione stesso rilevanti ai fini delle scelte di investimento, anche per quanto riguarda i **fattori ESG**, nonché favorire la **stabilità degli investimenti** degli Investitori e quindi il successo sostenibile della Società.

Il presidio dei rischi e degli impatti ambientali, sociali e di governo societario

Il presidio dei rischi di **sostenibilità** è assicurato dal Sistema di gestione dei rischi del Gruppo, con un primo livello di controlli, effettuati dalle strutture operative ovvero eseguiti nell'ambito delle attività di back office, diretti ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni, cui si aggiungono i controlli di secondo livello sui rischi e sulla **conformità**, svolti, tra l'altro, da Compliance and Anti-Money Laundering, Risk Management e Funzione Attuariale, e i controlli di terzo livello svolti dall'Audit, ognuno per gli ambiti di propria competenza. Questo sistema di presidio coadiuva gli Organi Consiliari nello svolgimento dei compiti che vengono loro attribuiti dal sistema di Politiche e regolamenti interni in materia di **sostenibilità**.

Il Gruppo utilizza una pluralità di **strumenti per identificare e valutare** i rischi (anche detti "rischi subiti"¹) e gli impatti negativi attuali e potenziali (anche detti "rischi generati"²) connessi alle dimensioni ambientali, sociali e di governance.

Oltre a quanto detto in precedenza per i rischi ESG, per rafforzare la propria capacità di presidiare e gestire in modo sistematico gli impatti negativi, il **Gruppo Unipol** ha impostato il proprio **approccio** di dovuta diligenza, partendo dagli ambiti individuati dalle Linee Guida OCSE³ destinate, a cui sono

stati associati i principali impatti negativi identificati per il **Gruppo Unipol**, i processi aziendali interessati e i presidi strategici e normativi in essere a livello di **Gruppo Unipol**. Come conseguenza della recente evoluzione societaria, che ha portato il **Gruppo Unipol** a caratterizzarsi come significativamente diversificato dal punto di vista settoriale, Unipol ha anche avviato un percorso di ampliamento e approfondimento del proprio approccio di dovuta diligenza al fine di rafforzare la copertura dei diversi settori di business.

Rischi e impatti negativi (che rilevano anche sotto il profilo del rischio reputazionale ad essi connesso) sono pienamente integrati nell'ambito dell'ERM framework e inclusi nella tassonomia dei rischi comuni a tutto il **Gruppo Unipol**, definita dalla Politica di gestione dei rischi.

I rischi e impatti negativi ESG sono inoltre inseriti nel Risk Appetite Statement del **Gruppo di Unipol**; gli strumenti per monitorarne l'andamento sono in costante evoluzione e, nel 2023, al cruscotto di KRI (Key Risk Indicator) che monitora gli impatti negativi per valutare il **grado di rischio** connesso a ciascuno dei tre ambiti ambientale, sociale e di governance si è aggiunto il processo di valutazione dei rischi di **sostenibilità** descritto nel paragrafo

¹Eventi che rappresentano un rischio per il Gruppo, che non ha leve per incidere sul loro verificarsi ma può solo agire per presidiarli, prevenendone o mitigandone le conseguenze, o per trasformarli in opportunità.

²Eventi le cui cause scatenanti sono direttamente collegate all'operatività del Gruppo, rispetto ai quali il Gruppo ha leve per prevenirne il verificarsi o mitigarne le conseguenze nel caso si verificassero.

³"Linee Guida OCSE sul dovere di diligenza per la condotta di impresa responsabile" e le "Linee Guida OCSE destinate alle Imprese Multinazionali" richiamate anche dall'art. 18 del Regolamento UE 2020/852 – c.d. "Regolamento Tassonomia",

precedente. Con cadenza almeno annuale il Consiglio di Amministrazione di **Unipol Gruppo** viene informato sullo sviluppo degli strumenti di presidio e sui risultati del monitoraggio compiuto.

Con specifico riferimento ai rischi connessi al cambiamento climatico, **Unipol Gruppo** sta proseguendo l'implementazione di analisi di scenario finalizzate a misurare gli impatti dei rischi fisici e di transizione. Più specificamente, per quanto riguarda i rischi fisici e i rischi di transizione nell'ambito del framework di stress test progettato e riportato all'interno del **Report ORSA** vengono valutati specifici stress: (1) "Climate change Hot house world (3°C+)", in cui si valutano i possibili impatti dei cambiamenti climatici in uno scenario con orizzonte temporale compreso tra il 2050 e il 2065, caratterizzato da un incremento delle temperature medie superiore a 3°C; (2) "Climate change Paris Agreement Alignment (+1,5°C)", in cui si valutano i possibili impatti dei **cambiamenti climatici** in uno scenario con orizzonte temporale al 2035 caratterizzato da un incremento delle temperature medie entro 1,5°C. in linea con gli obiettivi definiti dall'Accordo di Parigi, con particolare riferimento al rischio di transizione e al rischio fisico.

L'analisi dell'impatto dei **cambiamenti climatici** sui rischi fisici si compone di cinque livelli: (1) identificazione delle linee di business caratterizzate da impatti diretti o indiretti dei cambiamenti climatici; (2) analisi di monitoraggio dei cambiamenti climatici fino ad oggi (cd. Climate Change So Far); (3) analisi d'impatto sugli scenari di stress test; (4) analisi delle diverse combinazioni disponibili di "scenario IPCC-RCP/orizzonte temporale" per i rischi fisici acuti più rilevanti (alluvione

e tempeste convettive), (5) analisi di lungo termine per i rischi cronici (innalzamento del livello del mare) e i rischi acuti ad oggi considerati come secondary perils (incendi boschivi, siccità).

Per quanto riguarda invece la valutazione dell'impatto dei cambiamenti climatici sui rischi di transizione, il Gruppo quantifica le perdite di valore degli investimenti finanziari, in riferimento alle diverse asset class (obbligazioni, azioni, fondi, ecc.) rivenienti dagli shock, **segmentati per settore** di attività (NACE), calibrati sulla base degli scenari delineati dal Network for Greening the Financial System (NGFS). Inoltre, con particolare riferimento alla valutazione del rischio di **transizione** relativo agli immobili, è stato stimato il costo della riqualificazione degli stessi mediante un modello che, in relazione all'impronta di carbonio effettiva o stimata di ciascun edificio, definisce quali misure di **efficienza energetica** applicare in termini di minor costo marginale di abbattimento (la massima riduzione delle emissioni al minor costo) e ne stima il costo di attuazione e il risparmio sui costi energetici derivante dall'implementazione di queste misure.

Per quanto riguarda il rischio di perdita di biodiversità e di collasso di ecosistemi naturali (terrestri e marini), nel corso del 2022 e del 2023 l'Area Risk, in collaborazione con la Funzione Sustainability, ha proceduto a definire il framework di **gestione del rischio di perdita** di biodiversità, attraverso l'identificazione dei risk driver, l'analisi dei cosiddetti canali di trasmissione e l'individuazione degli impatti sulle principali categorie di rischio che compongono l'ERM framework del Gruppo.

Il **sistema** di politiche aziendali a **presidio** di rischi e impatti negativi ESG viene periodicamente **aggiornato** e costantemente **implementato**. All'interno della rendicontazione di **Sostenibilità** del **Gruppo UnipolSai** sono descritti i principali avanzamenti relativi all'anno 2023 rispetto al presidio dei rischi ESG, consultabili al seguente link:

[Link: Risultati e strategia](#)

Per una comprensione completa della governance dei temi di **sostenibilità** nelle Società del **Gruppo Unipol** si rimanda alla sezione dedicata del sito web, consultabile al link:

[Link: Governance della Sostenibilità](#)

UNA Etica

Accessibilità, Lungimiranza, Rispetto, Solidarietà e Responsabilità: i cinque valori alla base dell'impegno quotidiano di Gruppo UNA.

La Carta dei Valori ed il Codice Etico di **Gruppo Unipol**, si estendono a tutte le Società del Gruppo, ivi compreso **Gruppo UNA**. Alla stesura dei due documenti, concorsero attivamente tutti i dipendenti delle Società del Gruppo e una rappresentanza di agenti. In totale, oltre 6.000 persone.

Tanto il Codice Etico, quanto la Carta dei Valori, definiscono i principi di comportamento e l'indirizzo etico dei rapporti tra **Gruppo UNA** ed i suoi stakeholder.

I destinatari del Codice Etico sono tutti coloro che influenzano o sono comunque interessati dalle attività di **Gruppo UNA**: investitori, amministratori, dipendenti, agenti, collaboratori, Ospiti, fornitori, comunità civile, generazioni future.

Per una concreta applicazione dei principi espressi nel **Codice Etico** e per assicurarne una reale efficacia, il Consiglio di Amministrazione di Unipol Gruppo ha nominato:

- il **Comitato Etico**, composto da un numero di Amministratori non inferiore a tre e non superiore a cinque, in possesso dei requisiti di indipendenza prescritti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti (attualmente composto da 3 membri);
- il **Responsabile Etico**, scelto tra persone autorevoli e indipendenti, con una approfondita conoscenza della realtà del Gruppo e con riconosciuta sensibilità sui temi dell'etica e della responsabilità d'impresa (ruolo attualmente ricoperto da Walter Visani, dipendente Unipol dal 1982).

Tali organi hanno un ruolo propositivo rispetto ai contenuti e alle finalità del Codice e sono i primi responsabili della sua promozione, corretta interpretazione ed attuazione.

In particolare, al **Responsabile Etico** possono essere avanzate richieste di informazione o di chiarimenti in merito a quanto contenuto nel Codice e inoltrate segnalazioni su presunte violazioni dei principi sanciti dal **Codice Etico**.

Gli approfondimenti su Codice Etico, Carta dei Valori e Linee Guida dei Diritti Umani 2023 sono consultabili ai seguenti link:

[Link: Vision, Mission e Valori](#)

[Link: Raccolta delle Politiche](#)

II MOG 231

Il Consiglio di Amministrazione di **Gruppo UNA** ha deliberato di dotarsi di un Modello di organizzazione, gestione e controllo idoneo a prevenire la commissione dei reati previsti dal D.Lgs. 8 giugno 2001 n. 231.

La Società ha ritenuto che l'adozione del **Modello di organizzazione**, gestione e controllo previsto dal D.Lgs n. 231/2001 (il cd. MOG 231) costituisce un valido strumento di sensibilizzazione nei confronti dei dipendenti di **Gruppo UNA** e di tutti gli altri soggetti allo stesso cointeressati, affinché seguano, nell'espletamento delle proprie attività, **comportamenti corretti e lineari**, tali da prevenire il rischio di commissione dei reati contemplati nel Decreto.

UNA Politica Anticorruzione

Gruppo UNA svolge la propria attività, applicando un sistema per la gestione e prevenzione della corruzione che deriva dall'applicazione delle linee guida del **Gruppo Unipol**.

In osservanza del **Principio X del Global Compact delle Nazioni Unite**, per cui "le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti", **Gruppo UNA**, ha adottato delle Linee Guida volte a prevenire, rilevare e rispondere ai fenomeni legati alla corruzione e rispettare le leggi anticorruzione.

Le Linee Guida contengono i principi generali e i principi di comportamento specifici che disciplinano lo svolgimento di attività maggiormente esposte al rischio di corruzione, le linee guida sul sistema di **monitoraggio** e **controllo del rischio di corruzione**, le modalità di segnalazione di comportamenti potenzialmente illeciti, un richiamo al sistema sanzionatorio e le modalità di formazione sul tema del contrasto alla corruzione.

I principi fondamentali su cui l'intero sistema si basa, sono quelli di **lealtà, diligenza, equità, integrità e trasparenza**, gli stessi principi sui quali si devono fondare tutti i rapporti commerciali intrattenuti dalla Società con i propri stakeholder. Ai "controlli di linea" effettuati dai responsabili delle strutture operative, si affiancano poi degli audit interni, ovvero **attività di verifica** indipendenti che valutano l'efficacia, l'adequatezza e l'affidabilità del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi.

Le linee guida del Gruppo in materia di anticorruzione, Strategia Fiscale ed Antitrust UnipolSai sono pubblicate sul sito

[Link: Raccolta delle Politiche](#)

UNA Performance ESG

Gruppo UNA si distingue ad oggi già per una serie di attività emerse che sono coerenti con le tematiche ESG e che sottolineano quanto la Società sia già ben avviata nel **percorso della sostenibilità**.

Tali attività risultano anche dall'utilizzo di alcune piattaforme per la determinazione di score, secondo parametri internazionali riconosciuti, come i **Global Reporting Initiative (GRI)** e gli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)**. Gli score ESG forniti dalle piattaforme sono utili per un confronto sulle performance nei vari ambiti, in uno scenario che ancora non presenta benchmark internazionali univoci.

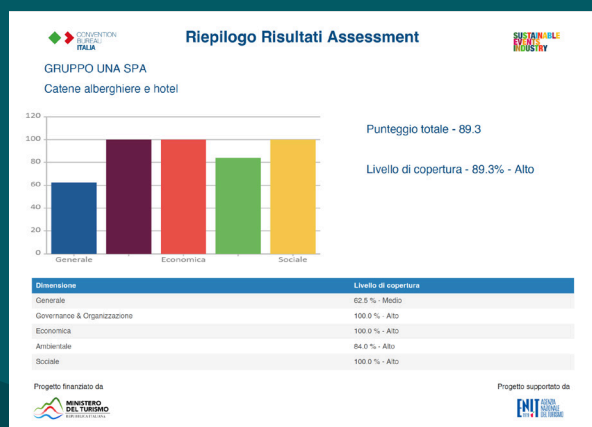


Come si evince dall'attestato, Gruppo UNA è rientrato all'interno di una ristretta cerchia – circa il 10% – di **Società del settore dell'ospitalità in Italia**, grazie allo **score B** ottenuto compilando il questionario Synesgy di CRIF Cribis*.

Una performance che descrive Gruppo UNA con un **'Buon livello di sostenibilità'** e lo colloca al top per quanto riguarda la maturità **sui temi ESG** rispetto al resto dei competitor e in linea con i grandi gruppi internazionali.

*Questa metodologia è stata sviluppata da CRIF Ratings, un'agenzia di rating del credito che opera sotto la supervisione dell'Autorità Europea degli Strumenti e dei Mercati Finanziari (ESMA).

L'assessment realizzato da **Convention Bureau Italia** e dedicato alla MICE nazionale, ha evidenziato l'**alto livello di copertura sulle 5 dimensioni** – Generale, Governance e Organizzazione, Economica, Ambientale e Sociale – di **Gruppo UNA**, classificandolo nella fascia più alta di score.





Principi di Piemonte | UNA Esperienze

YOU

Le Persone al
centro dell'attività
di Gruppo UNA



Versilia Lido | UNA Esperienze



Progetti completati da Gruppo UNA nel 2023

Qui di seguito l'elenco dei progetti completati nel corso del 2023 da parte degli hotel di **Gruppo UNA**. Nelle pagine che seguono, il dettaglio dei progetti in corso e futuri della Società.

Scope action: You/Social
Formazione Salute e Sicurezza Generale sui luoghi di lavoro
Formazione MOG: Modello di Gestione ed organizzazione aziendale
Formazione e Aggiornamento Antincendio Rischio Elevato
Formazione e Aggiornamento Antincendio Rischio Medio
Formazione e Aggiornamento Antincendio Rischio Basso
Formazione idoneità tecnica VVF
Formazione RLS
Formazione PREPOSTI
Formazione ed Aggiornamento Primo Soccorso
Formazione ed Aggiornamento DEFIBRILLATORE
Sicurezza informatica- Formazione Cyber Security
Realizzazione materiale informativo, reso disponibile al personale
Programma di Welfare - UNA Community
Programma di Welfare - Premio produttività (al raggiungimento di determinati parametri di produttività)
Programma di Welfare- Polizza Vita/infortuni
Programma di Welfare- Polizza RCA Dipendenti
Programma di Welfare - Flessibilità orari/smart working
Programma di Welfare - Portafoglio welfare per famiglie (asilo/summer camp/borse studio)

Programma di Welfare - Aumento ticket da 5, 29 a 8,00 (esentasse)
Programma di Welfare - Aumento del contributo aziendale agli abbonamenti annuali ai trasporti pubblici di Milano , Bologna e Torino
Programma di Welfare - Bimbi in ufficio (giornata dedicata alla visita degli uffici da parte dei bimbi , figli dei colleghi)
Programma di Welfare - Convenzioni Gruppo Una per scontistica sui prodotti/ servizi di partner ai propri dipendenti
Programma di Welfare - Adesione a Clean up
Programma di Welfare - Programma Orienta Medie
Programma di Welfare - Programma Orienta Diplomandi
Politica EDI pubblicata sul sito web
Soddisfazione dipendenti con un sondaggio periodico e regolare
Adesione al progetto Europeo “VALUE-ABLE”, per promuovere e favorire l’inserimento professionale dei lavoratori con disabilità intellettive Versilia Lido UE, UH Decò Roma e UH Scandinavia Milano hanno ricevuto il prestigioso marchio “Valueable, handing Opportunities”
La struttura è accessibile al 100% a persone con disabilità o con ridotta mobilità
Fornire indicazioni per informare in modo chiaro come la struttura è adatta a persone con disabilità
Comunicare in modo chiaro e diretto con clienti e stakeholder
Ascolto e soddisfazione del cliente
Gestione reclami
Assistenza clienti
Svolgere analisi del livello di soddisfazione degli Ospiti per definire azioni correttive o di miglioramento
Iniziative volte al trattamento dati personali e privacy
Sito Internet Istituzionale
Il brand UNAHOTELS di Gruppo UNA Main Sponsor della Pallacanestro Reggiana Sponsorizzazione rinnovata per s.s. '23/24
Supporto iniziative artistiche mediante utilizzo strutture alberghiere come sale mostra per collezioni di artisti locali Attività organizzata nel 2022/2023 su 22 strutture di Gruppo UNA

YOU

I Progetti di Gruppo UNA in corso e futuri

YOU CARE: Gli Ospiti

Progetto 1 - **Informazione del cliente:**

- 1A Attività di engagement
- 1B Survey sulla sostenibilità

Progetto 2 - **Inclusione:**

- 2A Riconoscimenti
- 2B Certificazioni di inclusività

YOU ENGAGE: I dipendenti

Progetto 3 - **Coinvolgimento, inclusione
e welfare dei dipendenti:**

- 3A Formazione in materia di sostenibilità
- 3B Definizione di percorsi di sviluppo e
crescita professionale

YOU SHARE: La comunità e il territorio

Progetto 4 - **Diritti umani e rapporti
con la comunità:**

- 4A Iniziative in tema di sostenibilità
- 4B Sponsorizzazioni





“ Scelte strategiche di sviluppo, un servizio innovativo e standard qualitativi elevati: l’obiettivo è massimizzare la soddisfazione dell’Ospite e coinvolgerlo in un percorso di crescita costante. ”

Giorgia Gaviglio – Responsabile della Funzione Amministrazione, Controllo ed IT

YOU CARE

Gli Ospiti

L'Ospite è al centro dell'attenzione e del lavoro quotidiano di **Gruppo UNA**. Obiettivo del Gruppo e pilastro fondamentale che sostiene le scelte strategiche di sviluppo è infatti la massimizzazione della sua soddisfazione, raggiunta grazie all'**offerta di un servizio sempre innovativo e di alta qualità**. Ciò è reso possibile dai diversi canali utilizzati per informare, confrontarsi e rispondere alle esigenze di ogni Ospite, a partire dalla sua profilazione e dal suo coinvolgimento continuo sulle scelte societarie.

Con una media annua di oltre **190 nazionalità ospitate** all'interno delle proprie strutture e 1 milione di camere occupate (room nights) all'anno, **Gruppo UNA** si distingue per gli elevati standard di sicurezza e di **Brand Quality**, applicati ai propri Ospiti ed un costante monitoraggio dei feedback in tema di customer experience, al fine di gestire ed intervenire prontamente in caso di criticità.

Nel percorso di costante miglioramento che la Società ha intrapreso, ha attivato una serie di progetti che riguardano:

Progetto 1 - Informazione del cliente:

- 1A Attività di engagement
- 1B Survey sulla sostenibilità

Progetto 2 - Inclusione:

- 2A Riconoscimenti
- 2B Estensione delle certificazioni di inclusività ad altre strutture ed integrazione delle certificazioni già possedute



Informazione del cliente

PROGETTO 1

I clienti che nel 2023 hanno scelto **Gruppo UNA** sono stati più di n. 540.000; anche per questo motivo **Gruppo UNA** orienta e progetta i propri servizi dedicandoli al benessere dei suoi Ospiti affrontando nuove sfide per una Ospitalità sempre più moderna e Sostenibile.

Per garantire una comunicazione chiara, un ascolto attento e la soddisfazione degli Ospiti, è necessario implementare una **strategia efficace** a livello di engagement. Inoltre, la gestione dei reclami e l'assistenza agli Ospiti richiedono un'attenzione particolare.

Allo stesso tempo, è importante adottare iniziative che promuovano la privacy di chi soggiorna nelle strutture e il trattamento sicuro dei dati. Infine, è fondamentale monitorare costantemente il livello qualitativo della struttura alberghiera, coinvolgendo al contempo la clientela nei propri processi di efficientamento anche dal punto di vista della **sostenibilità**.

Per raggiungere questi obiettivi, **Gruppo UNA** ha attivato diverse azioni, classificabili in due progetti principali:

- 1A Attività di engagement
- 1B Survey sulla Sostenibilità

Per quanto riguarda le attività, da un lato, **Gruppo UNA** proseguirà nel percorso intrapreso di coinvolgere sempre più i propri Ospiti in attività di ascolto, mediante la raccolta di feedback e valutazioni, al fine di raccogliere opinioni e suggerimenti e, dall'altro, nell'ottica di strutturare delle occasioni di engagement con la propria clientela in merito alle attività di riduzione della propria impronta sulla **sostenibilità**, andrà ad implementare strumenti di comunicazione e survey su tali tematiche.



Grazie all'implementazione di queste azioni, **Gruppo UNA** sarà in grado di offrire un servizio di qualità superiore. La comunicazione chiara e l'ascolto attento favoriranno la soddisfazione degli Ospiti e la fidelizzazione. Infine, il **monitoraggio costante** del livello qualitativo delle strutture permetterà di individuare e correggere eventuali criticità, migliorando così l'esperienza complessiva degli Ospiti.

Qui di seguito gli impatti dei progetti misurati grazie ai Parametri Internazionali di **sostenibilità**.

	GRI	SDGs	Attività	Stato attività 2023	Dettaglio avanzamento progetto	Riferimento pagina
Informazione del cliente	GRI 416 Salute e sicurezza dei clienti	   	Comunicare in modo chiaro e diretto con clienti e stakeholder	●		56
			Ascolto e soddisfazione del cliente	●		56
			Gestione reclami	●		56
			Assistenza clienti	●		56
			Sistema per la valutazione degli Stakeholder	●		56
			Survey sostenibilità	●		58
			Analisi del livello di soddisfazione degli Ospiti per definire azioni correttive o di miglioramento	●		56
	GRI 418 Privacy dei clienti		Iniziative volte al trattamento dati personali e privacy	●		56

● Completato ● In corso ● Da valutare

1A

Attività di engagement

PROGETTO 1A

Situation:

Il progetto di **Gruppo UNA** è finalizzato all'engagement dei suoi Ospiti e alla creazione di un sistema efficiente per la valutazione degli Stakeholder. La Società ha implementato un processo di ascolto e soddisfazione dell'Ospite basato su un sistema di Brand Standard "Qualità Totale" nella gestione dei reclami. Inoltre, **Gruppo UNA** ha svolto analisi del livello di soddisfazione degli Ospiti per definire azioni correttive di miglioramento. L'obiettivo è quello di comunicare in modo chiaro e diretto con i propri Ospiti e Stakeholder, svolgendo iniziative volte al trattamento dei loro dati personali e privacy.

Task:

L'obiettivo della Società è quello di implementare ulteriormente il **sistema di ascolto e soddisfazione** dell'Ospite, basato su un sistema di Brand Standard "Qualità Totale" nella gestione dei reclami, definire azioni correttive di miglioramento attraverso l'analisi del livello di soddisfazione degli Ospiti, svolgere **iniziative volte** al trattamento dei dati personali dei clienti e privacy, il tutto mediante attività che **coinvolgono e contestualmente** informino la clientela delle prassi adottate dalla Società.

Action:

Gruppo UNA ha implementato un sistema di ascolto e soddisfazione degli Ospiti che si basa su un sistema di Brand Standard "Qualità Totale" nella gestione dei reclami. Inoltre, il **Gruppo UNA** ha svolto analisi del livello di **soddisfazione degli Ospiti** per definire azioni correttive di miglioramento. Sono state inoltre introdotte iniziative volte al trattamento dei dati personali dei clienti e privacy.

Result:

Partendo dall'assunto che trattasi di un percorso già attivo all'interno del sistema organizzativo della Società, l'obiettivo è quello di un **costante miglioramento** dell'intero sistema gestionale: grazie, infatti, alla ulteriore strutturazione di una metodologia di gestione tempestiva e professionale dei reclami, sarà possibile **offrire soluzioni** adeguate. In tema di privacy e protezione dei dati, sarà fondamentale adottare **soluzioni sempre all'avanguardia** per l'aggiornamento dei sistemi. La Società garantirà, infine l'applicazione dei programmi di **controllo qualità** per valutare regolarmente le strutture ed apportare eventuali miglioramenti necessari.

I dati della Customer Satisfaction 2023:

Statistica relativa al 2023, comparati con i dati registrati nel 2022.

Descrizione delle voci della tabella

- **Performance:** valutazione delle recensioni con attribuzione di stelle da 1 a 5
- **Performance:** differenza recensione nei due periodi
- **Recensioni:** numero di recensioni ottenute nel periodo considerato
- **Recensioni:** differenza numero recensioni nei due periodi
- **Tasso di replica:** Percentuale di risposte date dai direttori alle recensioni
- **Tasso replica:** differenza percentuale risposte tra i due periodi

Nome	Performance Gen 1 - Dic 31, 2023	Performance Gen 1 - Dic 31, 2022	Performance Gen 1 - Dic 31, 2023 vs Gen 1 - Dic 31, 2022	Recensioni Gen 1 - Dic 31, 2023	Recensioni Gen 1 - Dic 31, 2022	Recensioni Gen 1 - Dic 31, 2023 vs Gen 1 - Dic 31, 2022	Tasso di replica Gen 1 - Dic 31, 2023	Tasso di replica Lug 1 - Dic 31, 2022	Tasso di replica Gen 1 - Dic 31, 2023 vs Gen 1 - Dic 31, 2022
Portfolio Gruppo Una	85,00	84,60	0,40	45.903	40.795	+5.110	88%	80%	8%

Come si può notare, le performance delle strutture, calcolate su base 100, dal punto di vista della positività delle recensioni, sono migliorate, in considerazione anche dell'aumento numerico delle recensioni lasciate nel 2023, rispetto all'anno precedente. In aumento anche il tasso di replica da parte dei direttori delle strutture, derivante da una sempre più sistematica applicazione del **Brand Standard "Qualità Totale"** nella gestione dei reclami.

1B

Survey sulla sostenibilità

PROGETTO 1B

Cosa si aspettano gli Ospiti di Gruppo UNA sotto il profilo della Sostenibilità?

Fonte: Sustainable travel interview di: [Booking.com](#)

La domanda di alloggi sostenibili cresce di anno in anno:

- L'83% dei viaggiatori globali dice che i viaggi sostenibili sono importanti.
- Il 73% afferma di essere più propenso a prenotare una struttura che applica pratiche sostenibili.

Dobbiamo fare di più per aiutare i viaggiatori a realizzare questo desiderio:

- Il 50% degli intervistati ritiene infatti di non aver abbastanza opzioni di viaggio sostenibili a disposizione.
- Il 41% non sa come o dove trovarle.

Fonte: Sustainable travel Study di: [Expedia®](#)

- Il 90% dei consumatori è alla ricerca di opzioni di viaggio sostenibili e si rivolgono a fonti affidabili per ottenere una guida.
- Per il 74% degli italiani il turismo sostenibile è il più sicuro nella fase post-Covid.
- Il 71% lo considera eticamente più corretto e più vicino alla natura.
- L'84% lo vede anche come un'opportunità di sviluppo economico.

Situation:

Da quanto emerge dalle statistiche, la consapevolezza sul tema della **sostenibilità**, da parte della clientela, aumenta progressivamente nel tempo. A ciò fa quindi eco una richiesta sempre più **“competente” di servizi** che tengano conto degli impatti dell’attività turistico-alberghiera sull’ambiente.

Il cambiamento del Consumatore coinvolge anche il mondo degli investitori. Gli investitori scelgono aziende con un forte **orientamento ESG** perché le ritengono più competitive nel medio/ lungo termine (81%) e più profittevoli, anche grazie al supporto degli Stati, con agevolazioni per l’innovazione sostenibile (92%).

Task:

Gruppo UNA è fermamente convinto che il tema della **sostenibilità** debba coinvolgere tutti, ecco perché ha attivato il progetto “Smile at the planet”, un servizio di alta qualità che tiene conto dell’ambiente circostante. Con un programma che comprende misure volte a ridurre gli sprechi e a promuovere l’uso consapevole delle risorse, **Gruppo UNA** coinvolge i propri Ospiti con una serie di best practice volte a ridurre l’impatto del soggiorno sull’ambiente.

Oltre all’invito a porre in essere **comportamenti sostenibili**, in occasione del loro soggiorno, gli Ospiti sono coinvolti in una vera e propria survey post stay che viene inviata loro da **Gruppo UNA**, in merito al percorso intrapreso dalla Società sotto il punto di vista della riduzione dei propri impatti ed alla comunicazione chiara di tali obiettivi.

Action:

Con particolare riferimento alle survey, **Gruppo UNA** ha definito tre domande fondamentali alle quali la clientela è stata chiamata a rispondere, ossia:

- Quanto è importante per lei che **Gruppo UNA** operi in modo sostenibile?
- **Gruppo UNA** ha comunicato chiaramente le sue iniziative in materia di **sostenibilità**?
- Quanto valuta la presenza di opzioni alimentari sostenibili nelle proposte Food & Beverage di **Gruppo UNA**?

La votazione è basata sull’assegnazione di punteggi in una scala che va da 20 a 100.

Result:

Benché la survey sia stata attivata solo a partire dal mese di ottobre 2023, gli score ottenuti da **Gruppo UNA** evidenziano un fortissimo interesse da parte degli Ospiti in merito ai temi di **sostenibilità** e, in particolare, rispetto all’impegno della Società su questo fronte.

Quanto è importante per lei che gruppo una operi in modo sostenibile?

Filtro temporale: Da 4/10/2023 a 31/12/2023

Media: 87.84 Miglior punteggio: 57.54%

●	100.00	496 recensioni	57.54%
●	80.00	251 recensioni	29.12%
●	60.00	85 recensioni	9.86%
●	40.00	17 recensioni	1.97%
●	20.00	13 recensioni	1.51%

Il giudizio complessivo rispetto al percorso intrapreso da parte di **Gruppo UNA** è estremamente positivo.

Gruppo UNA ha comunicato chiaramente le sue iniziative in materia di sostenibilità?

Filtro temporale: Da 4/10/2023 a 31/12/2023

Media: 77.55 Miglior punteggio: 37.50%

●	100.00	315 recensioni	37.50%
●	80.00	251 recensioni	29.88%
●	60.00	178 recensioni	21.19%
●	40.00	48 recensioni	5.71%
●	20.00	48 recensioni	5.71%

In tema di comunicazione, la clientela ha ritenuto corretta ed immediata la modalità con la quale **Gruppo UNA** ha condiviso i suoi impegni e le sue iniziative in materia di **sostenibilità**.

Quanto valuta la presenza di opzioni alimentari sostenibili nelle proposte Food & Beverage di Gruppo UNA?

Filtro temporale: Da 4/10/2023 a 31/12/2023

Media: 81.85 Miglior punteggio: 43.26%

	100.00	350 recensioni	43.26%
	80.00	256 recensioni	31.64%
	60.00	152 recensioni	18.79%
	40.00	30 recensioni	3.71%
	20.00	21 recensioni	2.60%

Allo stesso modo, anche la presenza di scelte sostenibili in fatto di food & beverage è stato molto apprezzato dalla clientela.



Inclusione degli Ospiti

PROGETTO 2

Gruppo UNA, con le sue strutture, è costantemente alla ricerca dell'eccellenza e del miglioramento continuo dei propri servizi.

Non solo efficienza, ma anche benessere e inclusività per **Gruppo UNA**, che investe sempre più nell'accoglienza e nell'adeguamento dei propri servizi anche verso chi ha esigenze particolari. Per fare questo, la Società si impegna con uomini e mezzi al fine del **costante accrescimento della qualità** e proponendo una serie di servizi che coprono le esigenze degli Ospiti, mediante un continuo ascolto dei loro bisogni. Tale **impegno** è altresì sottolineato dai numerosi riconoscimenti ottenuti da **Gruppo UNA** di anno in anno dalle strutture.

In questo percorso si collocano non solo riconoscimenti relativi all'alto livello dei servizi, ma anche all'inclusività degli stessi, rendendo le strutture della catena **sempre più accessibili** ed il personale sempre più preparato a rispondere alle richieste della clientela.

Il progetto, dedicato all'inclusione, prevede attività che si collocano nell'ambito di:

2A Nuovi riconoscimenti di eccellenza

2B Estensione delle certificazioni di inclusività ad altre strutture ed integrazione delle certificazioni già possedute



Grazie a questi sforzi, **Gruppo UNA** sta creando un ambiente inclusivo e accessibile. Oltre a fornire servizi di alta qualità, la Società si impegna a **garantire il benessere** e l'inclusività di ogni individuo. Nel tempo, i riconoscimenti ottenuti sottolineano tale sforzo verso l'eccellenza dei servizi offerti e l'inclusività delle strutture stesse. **Gruppo UNA** continuerà a dedicarsi al **miglioramento continuo** e all'espansione delle certificazioni di inclusività, al fine di soddisfare sempre meglio le esigenze dei suoi Ospiti e di offrire un'esperienza di qualità a tutti.

Qui di seguito gli impatti dei progetti misurati grazie ai Parametri Internazionali di **sostenibilità**.

	GRI	SDGs	Attività	Stato attività 2023	Dettaglio avanzamento progetto	Riferimento pagina
Inclusione sociale	GRI 412 Valutazione del rispetto dei diritti umani		Training Booking.com Certificazioni Travel Proud	●	Completate in 25/34 strutture	67
	GRI 416 Salute e sicurezza dei clienti	 	La struttura è accessibile al 100% a persone con disabilità o con ridotta mobilità	●		67
		 	Fornire indicazioni per informare in modo chiaro come la struttura è adatta a persone con disabilità	●		65-67

● Completato ● In corso ● Da valutare

2A

Nuovi riconoscimenti di eccellenza

PROGETTO 2A

Situation:

Gruppo UNA si impegna costantemente a raggiungere l'eccellenza e a migliorare continuamente i propri servizi. Negli anni, le sue strutture hanno ottenuto e confermato una serie di riconoscimenti e premi nel settore che testimoniano l'alto livello raggiunto dai servizi.

Task:

Il compito di **Gruppo UNA** è di fornire servizi di qualità eccellente e di **garantire un'esperienza indimenticabile** ai propri Ospiti. L'azienda si impegna a offrire strutture di lusso sia per i viaggiatori d'affari che per i turisti, con un'ampia scelta di hotel e appartamenti di **alta qualità**. Il mantenimento di tale **livello qualitativo** anche in futuro vuole essere testimoniato dall'ottenimento di altri riconoscimenti di eccellenza e l'aumento delle strutture premiate.

Action:

Gruppo UNA ha ottenuto numerosi riconoscimenti nel 2023 che testimoniano il **costante impegno** per la qualità. Tra questi:

- Finalista al premio Qprize 2023: questo premio riconosce l'impegno delle aziende nella **sostenibilità** e nell'inclusione sociale, con un'attenzione speciale alla comunità LGBTQ+.
- Italian Mission Awards 2023
 - Principi di Piemonte | UNA Esperienze "Miglior Luxury Hotel per i viaggiatori d'affari";
 - Milano Verticale | UNA Esperienze "Miglior Hotel per viaggiatori d'affari - oltre 150 camere"

- Torre Galfa Milano Luxury Apartments | UNA Esperienze “Miglior offerta di appartamenti per i viaggiatori d'affari”.
- **Gruppo UNA** premiato da Booking.com con il Traveller Review Awards 2023 con un punteggio di 8.5 su 10.
- **World Travel Awards** - Milano Verticale | UNA Esperienze è Italy's Leading Lifestyle Hotel 2023
- **Tripadvisor Travellers' Choice 2023** (tra gli hotel in gestione): Principi di Piemonte, Milano Verticale, Versilia Lido, Maison Venezia, Palace Catania, UH Century Milano, UH Napoli, UH Naxos Beach Sicilia, UH Capotaormina
- Al Forum annuale dell'Associazione **Italiana Food & Beverage Manager**, Trust You ha assegnato al Principi di Piemonte il premio per il “Miglior reparto F&B”.
- **Casa Savoia Bar & Restaurant** by “UNA cucina” e Il **Cairolì Bar & Restaurant** by “UNA cucina” inseriti nella guida Gambero Rosso 2024.

Tutte le strutture di **Gruppo UNA** sono **accessibili al 100%** secondo normativa. Sui siti web si evidenzia che le strutture sono accessibili a persone con disabilità motoria. A livello di procedura interna, il front office, in fase di registrazione dell'ospite, recepisce eventuali informazioni relative a disabilità motorie per poter assecondare le diverse esigenze.

Result:

I premi e i riconoscimenti ottenuti da **Gruppo UNA** dimostrano l'impegno costante dell'azienda nel fornire servizi di alta qualità e nel garantire la soddisfazione dei propri Ospiti.

L'azienda si impegna a **migliorare continuamente** i propri servizi e a rimanere all'avanguardia nel settore alberghiero. Grazie alla sua dedizione all'eccellenza e all'innovazione, **Gruppo UNA** continua a essere un **punto di riferimento** per i viaggiatori e per coloro che cercano una sistemazione di qualità.



2B



Estensione delle certificazioni di inclusività ad altre strutture ed integrazione delle certificazioni già possedute

PROGETTO 2B

Situation:

Gruppo UNA ha dimostrato negli anni l'impegno a rendere sempre più **accessibili** le proprie strutture, ciò non solo dando seguito ad interventi strutturali per accogliere persone con disabilità o ridotta mobilità - le strutture ad oggi sono tutte accessibili al 100% a persone con disabilità e gli Ospiti vengono adeguatamente informati di ciò - ma, di recente, **abbattendo** anche quelle barriere culturali e discriminatorie di genere e sostenendo a pieno titolo l'inclusione sociale.

Task:

La Società ha aderito all'iniziativa "**Travel Proud**" di Booking.com per rendere i viaggi più inclusivi per la comunità LGBTQ+. Attraverso un **training** fornito da Booking.com, **Gruppo UNA** ha ottenuto la certificazione "Travel Proud". Attualmente, 25 strutture alberghiere del **Gruppo UNA** su un totale di 34, hanno ottenuto questa certificazione.

Action:

Gruppo UNA ha partecipato al **corso di formazione** offerto da Booking.com per sostenere l'inclusione e **rimuovere ogni barriera** discriminatoria di genere. L'adesione all'iniziativa "Travel Proud" dimostra l'impegno di **Gruppo UNA** nel rendere i suoi servizi di viaggio accessibili e accoglienti per la comunità LGBTQ+.

Result:

Attualmente, **Gruppo UNA** si sta adoperando per estendere le **certificazioni di inclusività** ad altre strutture alberghiere. Questa estensione delle certificazioni riflette l'impegno del Gruppo nell'offrire un'**esperienza di viaggio** inclusiva a persone di diverse abilità e orientamenti sessuali. La certificazione "Travel Proud" è un segno tangibile dell'impegno di **Gruppo UNA** per l'inclusione e dimostra il suo costante impegno a fornire servizi di viaggio accoglienti per la comunità LGBTQ+.

“ *Far crescere le nostre persone, significa favorire la crescita dell'intero Gruppo.* ”

Andrea Giovannelli - Funzione HR Manager Gruppo UNA

YOU ENGAGE

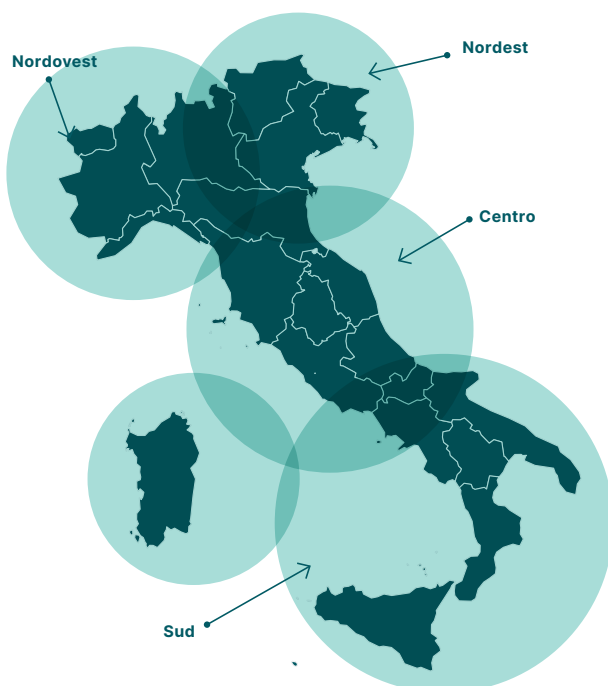
I Dipendenti

Con il piano Strategico 2022-2024 “Opening New Ways”, la direttrice strategica “Tech& People Evolution” ha riaffermato che l'**investimento in tecnologia e persone** è al centro della strategia di business di **Gruppo UNA** di **Unipol Gruppo**, che costruisce il proprio **successo sostenibile** sulle capacità di collaborazione e innovazione di tutti i suoi collaboratori, e prima ancora sulle loro **qualità professionali**. Tale indirizzo è coerente con i principi definiti dal Codice Etico e dalla Politica di **Sostenibilità**, con gli **obiettivi** di politiche aziendali e linee guida che tengono conto dei vari ambiti di attività e delle diverse normative applicabili.

Con l'obiettivo di **promuovere politiche e iniziative** volte a favorire la Diversity, Equity and Inclusion (DE&I) in azienda, nel maggio 2023 è stata istituita una funzione dedicata.

In qualità di aderente al Global Compact, il **Gruppo UNA** riconosce e valorizza la tutela dell'occupazione ed è pienamente impegnato nel **rispetto dei diritti** dei lavoratori; in questo senso ha, nel corso degli anni, modellato politiche, relazioni, incentivi e premi rivolti ai dipendenti sui principi che ne costituiscono l'impianto.

A dicembre 2023 il **75% dei dipendenti** risulta assunto con contratto a tempo indeterminato (341 uomini e 278 donne). Nel corso del l'anno sono stati stabilizzati 121 dipendenti.



Nord-Ovest: 457 dipendenti - 243 uomini, 214 donne
Tempo indeterminato: **365** - Tempo determinato: **92**

Nord-Est: 118 dipendenti - 59 uomini, 59 donne
Tempo indeterminato: **70** - Tempo determinato: **48**

Centro: 166 dipendenti - 98 uomini, 68 donne
Tempo indeterminato: **117** - Tempo determinato: **49**

Sud e Isole: 82 dipendenti - 52 uomini, 27 donne
Tempo indeterminato: **67** - Tempo determinato: **15**

Esteri: Nessun dipendente

Totale: Tempo indeterminato: 619
Tempo determinato: 204

A fine 2023 **Gruppo UNA** ha sostanzialmente raggiunto gli obiettivi del Piano Strategico del **Gruppo Unipol** con riferimento agli inserimenti a tempo indeterminato, in coerenza con gli obiettivi di **rinnovamento** generazionale e riduzione dei costi. Il numero di dipendenti che hanno operato in regime di part-time è pari a 133, corrispondente al 16,2% del totale organico di **Gruppo UNA**; per il 74% si tratta di donne (il 27% della popolazione femminile totale).

La promozione di un ambiente di lavoro in cui sia supportato lo sviluppo professionale, indipendentemente da genere, età, orientamento sessuale, provenienza geografica e credo religioso, è un **tema prioritario** in un contesto di rispetto reciproco e di benessere organizzativo. Inclusione e non discriminazione sono principi guida presenti nel Codice Etico del Gruppo e nella Politica in materia di **Sostenibilità** e sono oggetto sia di progetti in corso, che di attività in via di definizione.

La Politica in materia di **sostenibilità** esplicita l'impegno di inclusione del **Gruppo Unipol** verso tutte le forme di diversità e si basa sul rispetto di tutte le persone, sulla meritocrazia e sulle pari opportunità, favorendo nell'ambito di un **percorso di miglioramento** continuo e di trasparenza, l'adozione di precise linee guida nelle politiche del personale.

Con oltre **823 dipendenti e 406 assunzioni nel 2023**, (dato al 31/12/2023), **Gruppo UNA** opera affinché ai dipendenti sia garantito un ambiente di lavoro stimolante e orientato all'**arricchimento personale e professionale**: la Società promuove attività volte a favorire il benessere dei dipendenti e la loro crescita, grazie a momenti di formazione rivolti anche a chi ha mostrato la volontà di progredire nella propria carriera lavorativa, arricchendo così il proprio percorso. Crescita, diversità, inclusione, salute e sicurezza sono alla base della gestione del capitale umano.

L'Academy del **Gruppo Unipol** adotta una strategia di sviluppo e formazione che si fonda su tre dimensioni principali: Business, a supporto di attività e progetti di riorganizzazione, Cultura, per favorire la trasformazione digitale e Persone, per supportare i talenti e le competenze chiave, affrontando temi come **l'evoluzione** del modello manageriale, il ricambio generazionale e la valorizzazione delle potenzialità. Questa strategia si integra con un approccio verticale focalizzato sulle **skill e competenze** specifiche delle diverse professionalità aziendali.

In particolare, per il **Gruppo UNA** si realizzano percorsi formativi dedicati ai mestieri chiave del business alberghiero, per rafforzare e valorizzare skill e competenze attuali con le **competenze emergenti** del futuro, con modalità che alternano la teoria a case studies, training on the job e project work.

Nel 2023 sono proseguite le attività finalizzate al mantenimento della certificazione ISO 9001:2015 del Sistema di **Gestione della Qualità dell'Academy**, confermata nel mese di giugno dall'ente certificatore.

Da parte di Academy, l'offerta formativa per il **Gruppo UNA** ha previsto l'erogazione di più di 200 corsi, inclusi quelli esterni, per un ammontare di circa 6.000 ore e più di 2.400 partecipanti. Per gli interventi formativi si è ricorso ancora in modo massiccio all'aula virtuale (webinar/videoconferenza), e ai corsi in e-learning (formazione asincrona).

Gruppo UNA pone grande enfasi sulla **formazione in materia di salute e sicurezza**, riconoscendola come una componente cruciale della propria responsabilità sociale e del benessere dei dipendenti. Nel corso del 2023, la società ha proseguito nel **rafforzare la cultura** della sicurezza e a promuovere ambienti di lavoro sani.

Le sessioni di formazione sono progettate per sensibilizzare i dipendenti sui rischi inerenti al loro ambiente di lavoro e per fornire **competenze pratiche** su come gestire tali rischi, prevenire gli incidenti e promuovere la salute sul posto di lavoro. Questo approccio non solo assicura la conformità con le normative vigenti, ma contribuisce anche a creare un **ambiente di lavoro più sicuro e consapevole**. La formazione viene effettuata regolarmente e coinvolge tutti i livelli di personale, dagli addetti alla manutenzione alle figure di management. Questo dimostra l'efficacia del **programma di formazione** e il suo impatto positivo sulla sicurezza dei dipendenti. Le persone neo assunte e in scadenza sono state coinvolte nella formazione e nei relativi aggiornamenti. Nel 2023 in base alla normativa sulla formazione obbligatoria secondo il D.lgs 81/2008 sono stati formati n.1.541 lavoratori per un totale di 8.320 ore.

Le ore di formazione erogate da Academy sono state così ripartite per genere e per inquadramento:

Ore di formazione erogate per genere	Ore
Uomini	3.296
Donne	2.639

Ore di formazione erogate per inquadramento	Ore
Dirigenti	91
Funzionari e Quadri	1.167
Impiegati amministrativi	3.621
Operai/Altro	1.056

Il 2023 ha visto il coinvolgimento, in **corsi sincroni e asincroni** in materia di Risk Management, di 407 dipendenti del **Gruppo UNA**.

Nel corso del 2023 i dipendenti del **Gruppo UNA** sono stati coinvolti in corsi, in e-learning e videoconferenza, in materia di **sostenibilità** e temi ESG.

Tra questi:

- **La via del rispetto:** pillola formativa che con un video affronta le tecniche e le modalità che favoriscono il linguaggio inclusivo in azienda, per trarre vantaggio dalle diversità ed arricchirsi vicendevolmente;
- **L'applicazione del codice di condotta Fornitori 2023 - Formazione ESG:** corso asincrono finalizzato ad approfondire l'applicazione del Codice di condotta fornitori 2023 incluso nel modello standard contrattuale.

È proseguita, inoltre, la fruizione di:

- **EticaMente!** corso online con l'obiettivo di dare concretezza, consolidare e rafforzare la presenza, la diffusione e la messa in pratica del Codice Etico e dei Valori del nostro Gruppo;
- **Azienda 2030:** corso asincrono proposto in collaborazione con ASVIS (Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile), per offrire la possibilità di approfondire i 17 obiettivi dell'Agenda 2030 e di comprendere come l'impresa e ognuno di noi possa contribuire con azioni quotidiane ad un futuro migliore.

231.481

Totale investimenti in
formazione nel 2020

68.902

Ore di formazione
online e in presenza

52.269

Partecipanti in 1.071 corsi

1.071

Corsi di formazione

7.772

Numero di persone
formate

Inoltre, sono stati implementati percorsi di **sviluppo e crescita** professionale che offrono opportunità di **apprendimento** continuo, mentoring e promozioni interne. I dipendenti possono partecipare a **programmi di formazione** specialistica, partecipare a progetti di ricerca e sviluppo e assumere ruoli di leadership all'interno dell'azienda.

I progetti attivati riguardano:

Progetto 3 - Coinvolgimento, inclusione e welfare:

- 3A Formazione in materia di sostenibilità
- 3B Definizione di percorsi di sviluppo e crescita professionale



Coinvolgimento, inclusione e welfare

PROGETTO 3

Gruppo UNA è sempre più orientato al coinvolgimento, all'inclusione e al welfare dei propri dipendenti. L'obiettivo è creare un **ambiente lavorativo sostenibile**, in cui i dipendenti siano motivati, si sviluppino professionalmente e contribuiscano alla **sostenibilità** dell'azienda.

Per giungere al completamento del progetto, la Società ha intrapreso lo **sviluppo** di 2 attività:

3A La formazione in materia di sostenibilità

3B La definizione di percorsi di sviluppo e crescita professionale

L'obiettivo è garantire che i dipendenti acquisiscano una **conoscenza approfondita** delle pratiche sostenibili e siano in grado di applicarle nella loro routine lavorativa. Allo stesso tempo, si vuole fornire opportunità di **crescita e sviluppo** professionale per consentire ai dipendenti di progredire nella loro carriera all'interno dell'azienda.

Per raggiungere questi obiettivi, la Società ha avviato una serie di iniziative. In primo luogo, è stata introdotta una formazione specifica sulla **sostenibilità**, che copre argomenti come l'efficienza energetica, la gestione dei rifiuti e la conservazione delle risorse naturali.

Inoltre, sono stati implementati **percorsi di sviluppo e crescita** professionale che offrono opportunità di apprendimento continuo, mentoring e promozioni interne. I dipendenti possono partecipare a programmi di **formazione specialistica**, partecipare a progetti di ricerca e sviluppo e assumere ruoli di leadership all'interno dell'azienda.



Grazie a queste iniziative, **Gruppo UNA** si attende un generale miglioramento delle performance dei dipendenti perché più consapevoli dell'importanza del loro ruolo all'interno della Società stessa e, di conseguenza, la condivisione di una cultura aziendale che favorisca ulteriormente l'inclusione, la **sostenibilità** e il benessere dei dipendenti.

Qui di seguito gli impatti dei progetti misurati grazie ai Parametri Internazionali di **sostenibilità**.

	GRI	SDGs	Attività	Stato attività 2023	Dettaglio avanzamento progetto	Riferimento pagina
Coinvolgimento, inclusione e welfare dei dipendenti	GRI 403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	 	Formazione ai dipendenti e collaborazioni in materia di Sostenibilità	●		77
	GRI 404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti		Migliorare conoscenza risorse attraverso colloqui One to One. Obiettivo di definizione percorsi di sviluppo	●		79

● Completato ● In corso ● Da valutare

Gli approfondimenti su questa tematica sono consultabili al link:

Link: Remunerazione 2023

3A



Formazione in materia di sostenibilità

PROGETTO 3A

Situation:

Gruppo UNA ha deciso di adottare un nuovo approccio orientato al coinvolgimento, all'inclusione e al welfare dei propri dipendenti. Riconoscendo l'importanza della **sostenibilità** e della crescita professionale, l'azienda ha deciso di implementare un progetto che si concentri sulla formazione in materia di **sostenibilità**.

Nel corso dell'anno **Gruppo UNA** ha organizzato due sessioni formative sulle **tematiche ESG** coinvolgendo in una prima sessione a Giugno 2023, l'Alta Direzione e i Responsabili di Funzione di Sede, per un totale di n. 34 partecipanti e a Dicembre dello stesso anno è stato organizzato un Workshop interno, che ha visto tra i 61 partecipanti l'Alta Direzione, i Responsabili di Funzione, i Direttori delle Strutture Alberghiere e gli Operation Manager): in questa occasione sono state identificate le azioni prioritarie che **Gruppo UNA** deve porre in essere sulle **tematiche** Ambientali, Sociali e di Governance nonché le prossime attività formative dedicate alla **Sostenibilità** per i dipendenti.

Task:

Il compito principale di **Gruppo UNA** era creare un ambiente di lavoro inclusivo e sostenibile, che offrisse opportunità di crescita e sviluppo ai dipendenti. Per raggiungere questo obiettivo, è stato necessario **introdurre iniziative** come la formazione specifica sulla **sostenibilità** e l'individuazione di buone pratiche da porre in essere nella normale operatività aziendale.

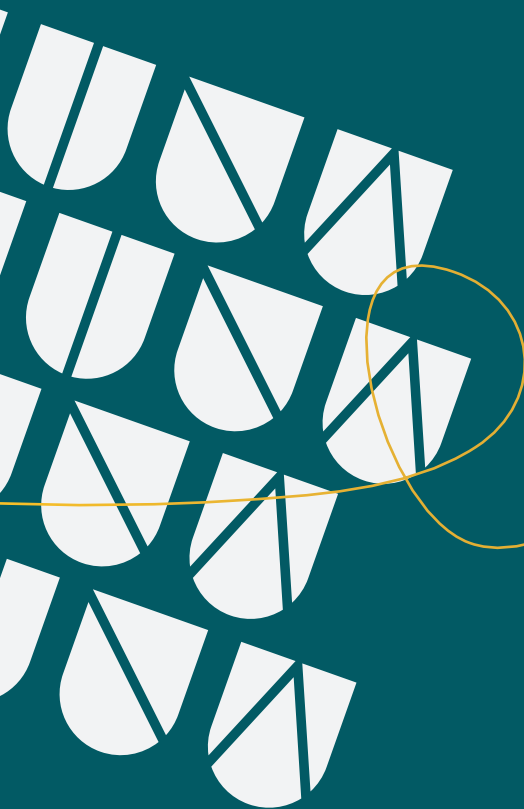
Action:

Gruppo UNA avvierà a tal proposito una serie di programmi di formazione sulla **sostenibilità**, che **coinvolgeranno** tutti i dipendenti dell'azienda, ivi compresi gli stagionali. Questi programmi hanno lo scopo di fornire **informazioni e strumenti** pratici per ridurre l'impatto ambientale delle attività alberghiere, come il risparmio energetico e la gestione dei rifiuti.

Result:

Dal punto di vista dei risultati attesi, **Gruppo UNA** conta di riuscire a **ridurre i costi** energetici e l'impatto ambientale delle sue strutture, **migliorando la sostenibilità** complessiva dell'azienda, nonché la retention del personale che si sentirà più coinvolto e motivato.

3B



Definizione di percorsi di sviluppo e crescita professionale

PROGETTO 3B

Situation:

Gruppo UNA mira a implementare un progetto che si concentri sulla definizione dei **percorsi di sviluppo** professionale per i propri dipendenti. Inoltre, ha pianificato di affrontare vari aspetti come il miglioramento delle **esperienze degli Ospiti**, il miglioramento dei servizi ristorativi e l'aggiornamento delle competenze manageriali e tecniche attraverso corsi di formazione specializzati.

Task:

Gruppo UNA si pone l'obiettivo di creare un programma completo che favorisca la crescita dei dipendenti, con opportunità di **avanzamento di carriera** e promuova un senso di inclusione e benessere, con ciò riconoscendo la necessità di **apprendimento e sviluppo** continuo per rimanere competitiva nel settore dell'ospitalità.

Action:

Per raggiungere i propri obiettivi, la Società ha attivato percorsi di sviluppo professionale personalizzati, a partire da **colloqui conoscitivi One to One** coi propri dipendenti, per approfondire interessi ed inclinazioni personali, atti a definire percorsi ad hoc.

A ciò si affiancano:

- **Workshop** per Engagement e **attività** di teambuilding, tenutosi a Novembre 2023 con circa 100 partecipanti tra Alta Direzione, Responsabili di funzione, Direttori Hotel ed Operation Manager.
- **Formazione** Manageriale e **assessment** per percorsi di crescita dedicati ai potenziali futuri Manager.
- **Formazione** specialistica dedicata ai Capi Servizio (Chef, Maitre, Barman, Sommelier) della Unit Food & Beverage.

Result:

I percorsi di **sviluppo professionale** personalizzati si propongono di portare ad un miglior coinvolgimento dei dipendenti, motivazione e retention, oltre ad un **progressivo miglioramento** gestionale, grazie ad un potenziamento delle competenze del personale, associato ad un **efficientamento delle risorse**, mediante la loro assegnazione a ruoli più adatti alle inclinazioni personali.

“ *Il legame di Gruppo
UNA con il territorio
è imprescindibile,
un rapporto fatto di
rispetto, solidarietà e
responsabilità.* ”

Giorgio Marchegiani – Amministratore Delegato

YOU SHARE

La community e il territorio

La Carta dei Valori di **Gruppo UNA** si basa su cinque imprescindibili principi: accessibilità, lungimiranza, rispetto, solidarietà e responsabilità. Con le sue strutture presenti in **13 regioni d'Italia**, **Gruppo UNA** copre **25 destinazioni**, tra le principali di interesse turistico-culturale della penisola. Nell'alveo della vocazione del brand, a farsi espressione e sinonimo di italianità non può quindi mancare un sostegno concreto verso le realtà che contribuiscono a definire la ricchezza del patrimonio locale.

Come azienda alberghiera, servire la comunità è **parte integrante** dell'attività di **Gruppo UNA**. In tutte le sedi, le iniziative locali riflettono l'impegno definito dal Codice Etico che disciplina le attività di **sostegno** alle **esigenze** e ai bisogni della comunità. La Società identifica cinque aree di **intervento**: cultura e patrimonio artistico, ambiente, ricerca scientifica e utilità sociale, sport ed entertainment.

L'adozione del "Corporate Sponsorship Program" di **Gruppo Unipol**, come politica interna in tema di donazioni e sponsorizzazioni comune, ha reso gli interventi **maggiormente efficaci**, presidiati da procedure dirette a evitare ogni possibile conflitto di interesse, di ordine personale o aziendale, facilitando i **processi** di approvazione dei progetti da sostenere.

Particolare attenzione è rivolta alle **iniziative dedicate** all'empowerment delle nuove generazioni, soprattutto attraverso lo sport, per favorire l'**inclusione** in un contesto di crescente instabilità e polarizzazione sociale. Inoltre, vengono valorizzati l'arte e i beni culturali come motori di **sviluppo sostenibile**, capaci di plasmare le società e promuovere cambiamenti positivi, ispirando e coinvolgendo gli individui, nonché catalizzando innovazione, dialogo e sviluppo inclusivo.

Nel 2023 le risorse economiche che il **Gruppo UNA** ha complessivamente destinato alla Comunità sono state pari a 970 mila euro (+4% vs 2022), suddivisi in sponsorizzazioni ed erogazioni liberali.

Contributo al territorio suddiviso per ambito

Ambito	2021	2022	2023	Inc Aree/Tip %	Delta UNA 22-23 %
Cultura e patrimonio artistico	17.248 €	52.777 €	28.076 €	2,9%	-46,8%
Ambiente	0 €	0 €	2.773 €	0,3%	100%
Sport	880.000 €	880.000 €	933.434 €	96,3%	6,1%
Ricerca scientifica e utilità sociale	300 €	0 €	1.274 €	0,1%	100%
Entertainment	2.370 €	0 €	4.000 €	0,4%	100%
Totale	899.918 €	932.777 €	969.557 €	100%	3,9%

Contributo al territorio suddiviso per Tipologia

Tipologia	2021	2022	2023	Inc Aree/Tip %	Delta UNA 22-23 %
Liberalità erogazioni	0 €	0 €	36.123 €	3,7%	100%
Sponsorizzazioni	899.918 €	932.777 €	933.434 €	96,3%	0,1%
Totale	899.918 €	932.777 €	969.557 €	100%	3,9%





Rafforzamento dei rapporti con la comunità locale

PROGETTO 4

Gruppo UNA tiene particolarmente al proprio rapporto con la comunità e ha sviluppato nel tempo una serie di **iniziative e attività** volte a coinvolgere sempre più il territorio che ospita le sue strutture e, contestualmente, orientate a favorirne la crescita.

Si tratta di iniziative e progetti che **Gruppo UNA** ha previsto per i prossimi anni che si muovono su tre direttrici principali:

- la formazione;
- la condivisione;
- la creazione di valore.

Nello specifico, le attività principali che sono state individuate anche per i prossimi anni sono:

4A Iniziative in tema di sostenibilità

4B Sponsorizzazioni



Qui di seguito gli impatti dei progetti misurati grazie ai Parametri Internazionali di **sostenibilità**.

	GRI	SDGs	Attività	Stato attività 2023	Dettaglio avanzamento progetti	Riferimento pagina
Coinvolgimento comunità locali	GRI 413-1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali	 	Progetti nella comunità inerenti alla Sostenibilità	●		87
			Il brand UNAHOTELS di Gruppo UNA Main Sponsor della Pallacanestro Reggiana	●	Sponsorizzazione rinnovata per s.s. 23/24	91
			Donazioni/Sponsorizzazioni/liberalità a vantaggio della comunità	●		91
			Organizzazione di attività team building che coinvolgono il territorio e fornitori locali	●		87
			Progetto ITS scuola-lavoro	●		91
			Supporto iniziative artistiche mediante utilizzo strutture alberghiere come sale mostra per collezioni di artisti locali	●	Attività organizzata nel 2022/2023 su 22 strutture Gruppo UNA	87

● Completato ● In corso ● Da valutare

4A



Iniziative in tema di sostenibilità

PROGETTO 4A

Situation:

Gruppo UNA è impegnato nell'attivazione di una serie di iniziative di **sostenibilità** che coinvolgono attivamente la comunità. La volontà è quella di stringere sempre di più il rapporto con la comunità ed avviare un dialogo sempre più proficuo con particolare riferimento ai temi della **sostenibilità**.

Task:

Già da tempo la Società si sta impegnando a sensibilizzare sia internamente che esternamente sulla importanza della **sostenibilità**. Attraverso attività di team building all'interno dell'organizzazione, mira a coinvolgere e educare i dipendenti sull'importanza di pratiche sostenibili. Esternamente, invece, integra il territorio nelle proprie attività di team building e legate ai dipendenti, al fine di creare un interscambio di esperienze volto al reciproco arricchimento in termini valoriali.

Action:

Gruppo UNA si impegna ad implementare relazioni con il territorio cercando di **coinvolgere** anche il tessuto culturale locale, integrandolo nelle proprie iniziative: così è accaduto nel novembre 2023 con "Discovery Versilia", attività alla quale hanno partecipato a circa 100 dipendenti della Società che li ha portati a visitare il territorio, alla scoperta delle meraviglie locali, nonché con attività artistiche che hanno visto la partecipazione di artigiani locali e l'uso di materiale sostenibile. Proprio in tema di **sostenibilità**, **Gruppo UNA** vuole coinvolgere nel proprio percorso di consapevolezza ambientale la comunità, al fine di avviare percorsi comuni per ridurre gli impatti sull'ambiente e nel contempo, adottare iniziative sostenibili e comportamenti responsabili.

Result:

Attraverso una comunicazione aperta e costante con le comunità locali, **Gruppo UNA** cerca di incentivare l'adozione di iniziative sostenibili e si impegna a coinvolgere gli stakeholder locali, incoraggiando la partecipazione attiva e la condivisione di idee per promuovere una cultura sostenibile.

Gruppo UNA si assume la responsabilità di promuovere la **sostenibilità** in tutte le sue attività, monitorando e valutando costantemente l'impatto ambientale delle iniziative intraprese, cercando altresì di collaborare con organizzazioni e istituzioni locali per implementare progetti concreti che contribuiscano alla **sostenibilità** del territorio. L'obiettivo è quello di creare un impatto positivo sull'ambiente e sulla Società, promuovendo pratiche sostenibili e coinvolgendo attivamente le persone. Con queste iniziative, **Gruppo UNA** si impegna a contribuire a un futuro più sostenibile per tutti.

Adesione di 4 Hotel al Progetto Europeo “value-Able”, nato per favorire l’inserimento professionale di lavoratori con disabilità intellettive all’interno di aziende dell’Ospitalità

I progetti di ricerca scientifica e solidarietà, rilevante è l’attenzione data al tema della **diversità e dell’inclusione**: nel corso del 2023 UNA ha sostenuto e ospitato diverse iniziative per la lotta contro le **discriminazioni di genere** e di orientamento sessuale, oltre ad aver rinnovato l’adesione al protocollo Diversity and Inclusion, validato dall’organismo internazionale RINA, per l’accoglienza delle persone LGBTQ+.

Il protocollo definisce in modo professionale le pratiche operative, di marketing e di comunicazione dedicate al segmento LGBTQ+ nel rispetto dei valori del Codice Etico di Gruppo.

Inoltre, il **Gruppo UNA**, in coerenza con le iniziative intraprese dalla capogruppo **UnipolSai**, ha aderito al progetto “Non sei più sola” finalizzato a **promuovere** le strutture alberghiere come luogo di **accoglienza** per le donne vittime di violenza.

Sempre nell’ambito delle **iniziative** rivolte alle fasce più vulnerabili della popolazione, nei primi mesi del 2023, una struttura del **Gruppo UNA** ha ospitato a canone calmierato alcuni malati di Covid, impossibilitati all’isolamento domiciliare e, successivamente, anche alcuni rifugiati della guerra in Ucraina.



4B



Sponsorizzazioni e supporto alle realtà del territorio

PROGETTO 4B

Situation:

Gruppo UNA ha implementato un programma di **donazioni e sponsorizzazioni** ad attività e realtà del territorio. L'azienda riconosce l'importanza di sostenere il tessuto sociale ed economico della comunità in cui opera. **Gruppo UNA** collabora attivamente con organizzazioni locali, istituti di beneficenza e associazioni culturali e sportive, per **sostenere progetti** che contribuiscano alla crescita e allo sviluppo della comunità.

Task:

L'obiettivo per **Gruppo UNA** è quello di supportare nel tempo e sostenere le organizzazioni ed associazioni locali, nella loro crescita progressiva, nell'ottica di favorire e partecipare allo sviluppo della comunità.

Action:

Nel corso del 2023, ha investito nel territorio oltre 970mila euro, supportando realtà sportive e culturali, nonché **iniziative di grande rilievo sociale** come quella rivolta al supporto e alla disponibilità di accogliere nelle proprie strutture le donne vittime di violenza, offrendo loro un rifugio sicuro in caso di necessità.

Il programma di donazioni e sponsorizzazioni è un modo concreto per **Gruppo UNA** di restituire alla comunità e di **costruire relazioni** significative con le persone e le organizzazioni che la compongono.

Result:

Grazie a questo programma, **Gruppo UNA** ha potuto supportare diverse iniziative che hanno avuto un **impatto positivo sulla comunità**. Le donazioni e le sponsorizzazioni hanno contribuito alla realizzazione di progetti culturali, sportivi e di beneficenza, promuovendo la crescita economica e sociale del territorio. Inoltre, queste azioni hanno permesso a **Gruppo UNA** di consolidare la propria **reputazione** come azienda socialmente responsabile e di rafforzare il legame con la comunità in cui opera.



NATURE

Rispetto per l'ambiente
e mitigazione degli
impatti



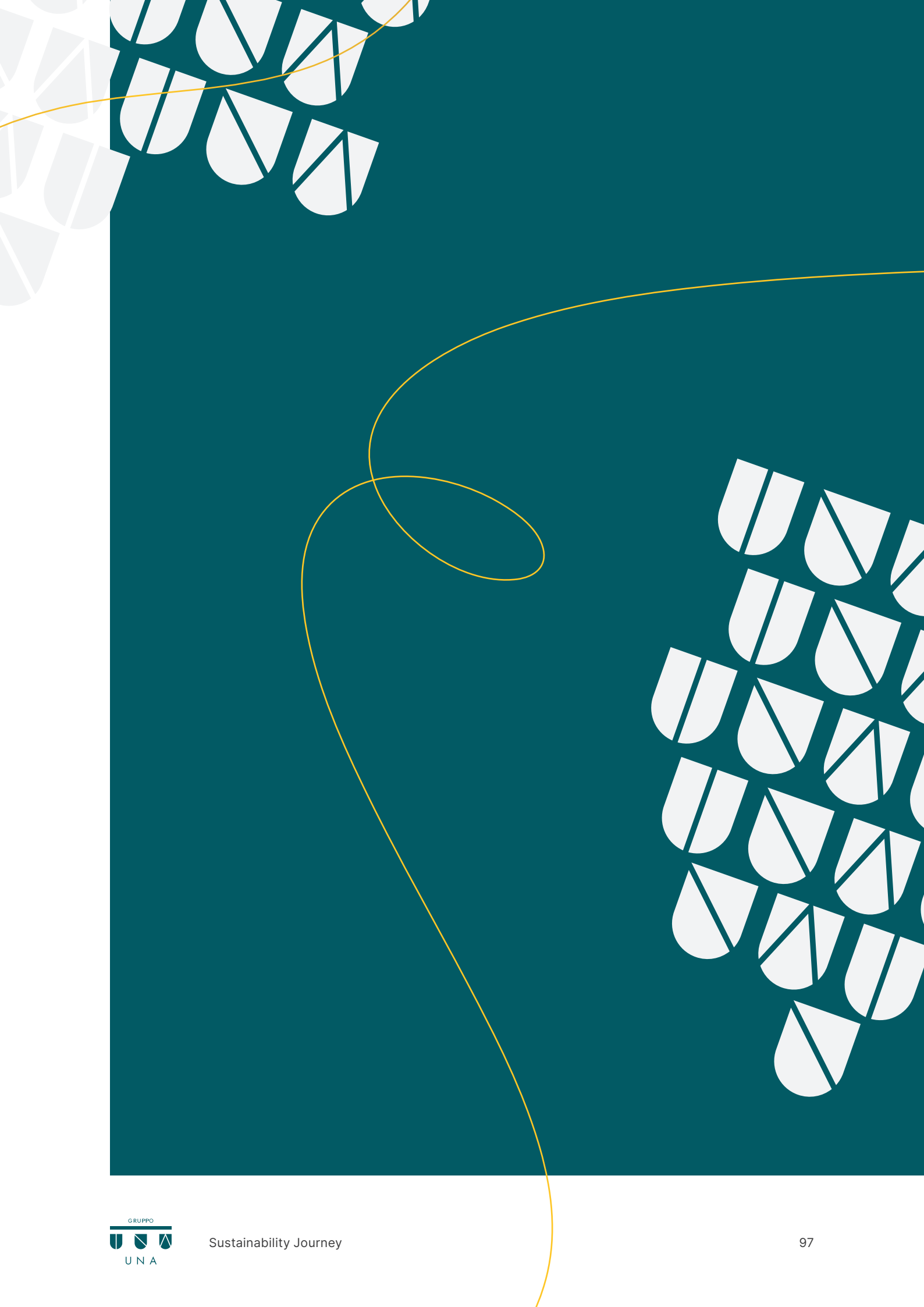
UNAHOTELS Malpensa



Progetti completati da Gruppo UNA nel 2023

Qui di seguito l'elenco dei progetti completati nel corso del 2023 da parte degli hotel di **Gruppo UNA**. Nelle pagine che seguono, il dettaglio dei progetti in corso e futuri della Società.

Scope action: Nature/Environment
Almeno l'80% dell'illuminazione utilizza lampadine a Led a risparmio energetico
Riduzione consumi rispetto all'anno precedente, grazie ad interventi di efficientamento
Certificazione LEED UNAHOTELS San Vitale Bologna
Piano di decarbonizzazione
Stazione di ricarica per veicoli elettrici - Collab. con Tesla 36 postazioni attivate: stazioni di ricarica Tesla tra cui UNAWAY Hotel Occhiobello e UNAHOTELS Forte dei Marmi e connettori Tesla Wall Connector presso UNAHOTELS The One Milano, UNAHOTELS Scandinavia Milano, UNAHOTELS Bologna Fiera e UNAHOTELS Vittoria Firenze.
Noleggio biciclette Elettriche - Progetto TINO MOBILITY Completato in: Versilia Lido UNA Esperienze, UNAHOTELS Forte dei Marmi, UNAHOTELS Vittoria Firenze, UNAHOTELS Bologna Centro; UNAHOTELS San Vitale Bologna; UNAHOTELS Malpensa. Progetto CAMBIOBIKE completato su: Versilia Lido UNA Esperienze, UNAHOTELS Capotaormina e UNAHOTELS Expo Fiera.
Noleggio e Parcheggio per biciclette "classiche" - Progetto TINO MOBILITY Completato in: Versilia Lido UNA Esperienze, UNAHOTELS Forte dei Marmi, UNAHOTELS Vittoria Firenze, UNAHOTELS Bologna Centro; UNAHOTELS San Vitale Bologna; UNAHOTELS Malpensa. Progetto CAMBIOBIKE completato su: Versilia Lido UNA Esperienze, UNAHOTELS Capotaormina e UNAHOTELS Expo Fiera.
Smoking free
Riutilizzo asciugamani e lenzuola da parte dei clienti - Smile at the planet
Rinuncia a servizio di pulizie giornaliero da parte dei clienti - Smile at the planet
Utilizzo Ecolabel o Carta di ufficio riciclata
Raccolta differenziata (Oltre gli obblighi di legge)
"Tempo di recupero Week 2023" UNAHOTELS Bologna Fiera e UNAHOTELS Bologna San Vitale



NATURE

I Progetti di Gruppo UNA in corso e futuri

UNA Racconta: UNAHOTELS San Vitale Bologna

Progetto 5 - **Energia 2024:**

- 5A Nuovo impianto fotovoltaico
- 5B Immobili a elevata efficienza energetica
- 5C Acquisto energia rinnovabile
- 5D Certificazioni ambientali

Progetto 6 - **Controllo e mitigazione emissioni CO2:**

- 6A Misurazione e compensazione emissioni CO2
- 6B Car pooling per raggiungere gli hotel

Progetto 7 - **Acqua e risorse marine:**

- 7A Recupero acqua piovana per sistemi antincendio
- 7B Monitoraggio consumi idrici
- 7C Implementazione misure di risparmio

Progetto 8 - **Utilizzo risorse ed economia circolare:**

- 8A Rimozione plastica
- 8B Food & Beverage: scelte sostenibili





“ Guardando al futuro, Gruppo UNA vuole rendere sempre più sostenibile la propria impronta: essere più efficienti è un’opportunità di crescita e miglioramento che vogliamo cogliere. Inoltre la Società ha deciso di introdurre un nuovo modello di Business gestendo direttamente la Ristorazione delle Strutture per garantire ai nostri Ospiti qualità, sicurezza, prodotti locali sostenibili, controllo degli sprechi e presidio della Carbon FootPrint. ”

Daniele Mereu – Responsabile Operations Alberghiere

NATURE

Rispetto per l'ambiente e mitigazione degli impatti

Gruppo UNA affronta il nuovo impegno rivolto alla **sostenibilità**, consapevole della necessità urgente di attivare buone pratiche di **tutela ambientale** nei propri hotel e all'interno dell'intero ciclo di acquisto. La Società ha un sistema di gestione dei rischi aziendali (Enterprise Risk Management), tra cui quelli ambientali e sociali, attua iniziative di **sostenibilità** e possiede una strategia formalizzata di **sostenibilità per gestire gli impatti economici, sociali ed ambientali** derivanti dalle proprie attività: ha definito, infatti, una strategia di **sostenibilità** integrata all'interno della strategia industriale.

Gruppo UNA dal 2023 ha iniziato un percorso di acquisto in via esclusiva per alcune strutture alberghiere, di energie provenienti da impianti rinnovabili (idroelettrica, eolica e solare) con una conseguente importante diminuzione di emissione di CO2.

Gruppo UNA utilizza solo carta riciclata o FSC, cioè proveniente da foreste certificate, per lo svolgimento di tutte le attività operative, nella sede milanese e presso gli hotel. Un ulteriore passo ai fini della **sostenibilità** all'interno di un percorso triennale pensato per limitare l'impronta ambientale del Gruppo. Nel 2023 **Gruppo UNA** ha acquistato n. 5.200 risme di carta riciclata e n. 2.660 risme di carta certificata **FSC** pari al 100% del fabbisogno di tutta la Società. Il consumo di 5.200 risme di carta riciclata, invece che carta da fibra vergine, ha evitato l'emissione di 5,3 tonnellate di CO2 eq⁴ oltre ad evitare il consumo di 28 tonnellate di legno, 520.000 litri di acqua e 123.000 KWh di energia.

⁴ Il consumo di 5.200 risme di carta riciclata porta all'emissione di 7,3 tonnellate di CO2 eq (vs 12,6 tonnellate di CO2 eq per la stessa quantità di carta da fibra vergine).



Sono allo studio **soluzioni di investimento** che garantiranno un utilizzo più rispettoso e consapevole delle energie e delle risorse idriche. Tali progetti riguarderanno sia gli involucri edilizi (isolamenti termici, serramenti, etc.) sia le centrali tecnologiche con **sistemi ad alta efficienza** che miglioreranno il comfort ambientale nel pieno rispetto dei **consumi energetici** e con una particolare attenzione alle emissioni di CO2.

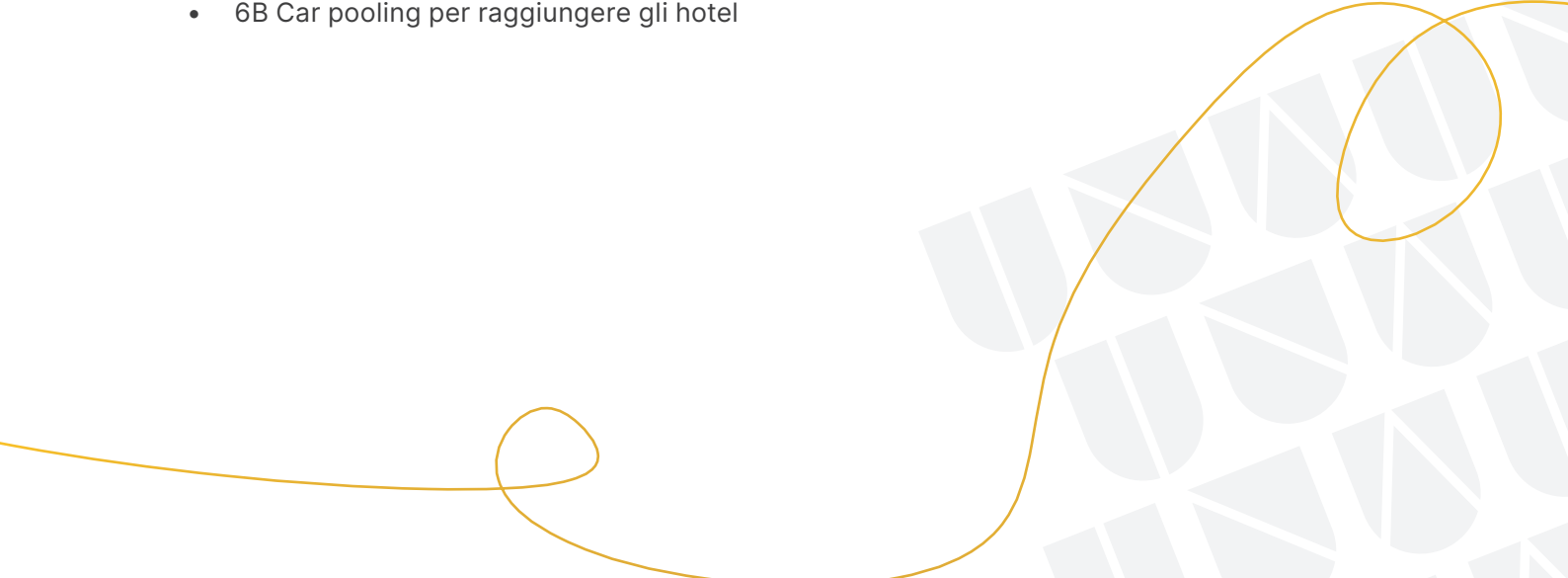
Gruppo UNA, cosciente che il consumo di energie, spesso, dipende dai comportamenti, ha intrapreso un percorso “verde” e un’attività di formazione rivolta al proprio personale, teso a creare una maggiore consapevolezza sulla **sostenibilità** e al rispetto per l’ambiente.

La Società ha attivato per i prossimi anni una serie di progetti:

Progetto 5 - Energia 2024:

- 5A Nuovo impianto fotovoltaico
- 5B Immobili a elevata efficienza energetica
- 5C Acquisto energia rinnovabile
- 5D Certificazioni ambientali

Progetto 6 - Controllo e mitigazione emissioni CO2:

- 6A Misurazione e compensazione emissioni CO2
 - 6B Car pooling per raggiungere gli hotel
- 
- 

Progetto 7 - Acqua e risorse marine:

- 7A Recupero acqua piovana per sistemi antincendio
- 7B Monitoraggio consumi idrici
- 7C Implementazione misure di risparmio

Progetto 8 - Utilizzo risorse ed economia circolare:

- 8A Rimozione plastica
- 8B Scelte Food & Beverage sostenibili

L'obiettivo di **Gruppo UNA** è quello di ridurre progressivamente la propria impronta ecologica e, al contempo, attivare una serie di iniziative che portino all'efficientamento dei modelli di business societari, al fine di rafforzare e migliorare i progetti rivolti alla **Sostenibilità**.

Gli approfondimenti su questa tematica sono consultabili al link:

[Link: Strategia sul cambiamento climatico](#)



Energia 2024

PROGETTO 5

Il consumo di energia aziendale è fondamentale per l'**efficienza e l'impatto ambientale**. Un sistema di monitoraggio identifica le aree che richiedono interventi per razionalizzare le risorse. Per ridurre i consumi di elettricità, il **Gruppo UNA** aderisce al "Tesla Destination Charging Program" con 36 postazioni Tesla, ha temperature delle camere settate a 19° in autunno-inverno e 26° in primavera-estate, con una tolleranza di +/-2°.

Gruppo UNA nel 2023 ha acquistato energia da fonti rinnovabili pari a 29.516.567 KWh. Già oggi almeno il 98% dell'energia utilizzata proviene da **fonti rinnovabili**. Ha contratti con gestori di fonti energetiche rinnovabili, **impianti** fotovoltaici, teleriscaldamento e un impianto geotermico installato presso l'Hotel Milano Verticale UNA Esperienze, con 2 pozzi di presa e 6 di resa, ed un progetto in corso di attuazione nell'Unaway Hotel & Residence Contessa Jolanda Milano. Ha anche effettuato interventi di **efficientamento energetico** negli ultimi 5 anni, come il relamping, la sostituzione di gruppi frigo e ascensori oleodinamici, l'installazione di sistemi di controllo della temperatura e pompe inverter.

Il valore complessivo dell'efficientamento energetico effettuato nell'arco di cinque anni è di 2.625.000 €, con una riduzione dei consumi del 16% su tre anni.

In questo **percorso di efficientamento** e di riduzione dei consumi energetici, **Gruppo UNA** si impegna mediante una serie di iniziative che saranno prioritarie nei prossimi anni per l'intero comparto alberghiero:

- 5A Nuovo impianto fotovoltaico
- 5B Immobili a elevata efficienza energetica
- 5C Acquisto energia rinnovabile
- 5D Certificazioni ambientali

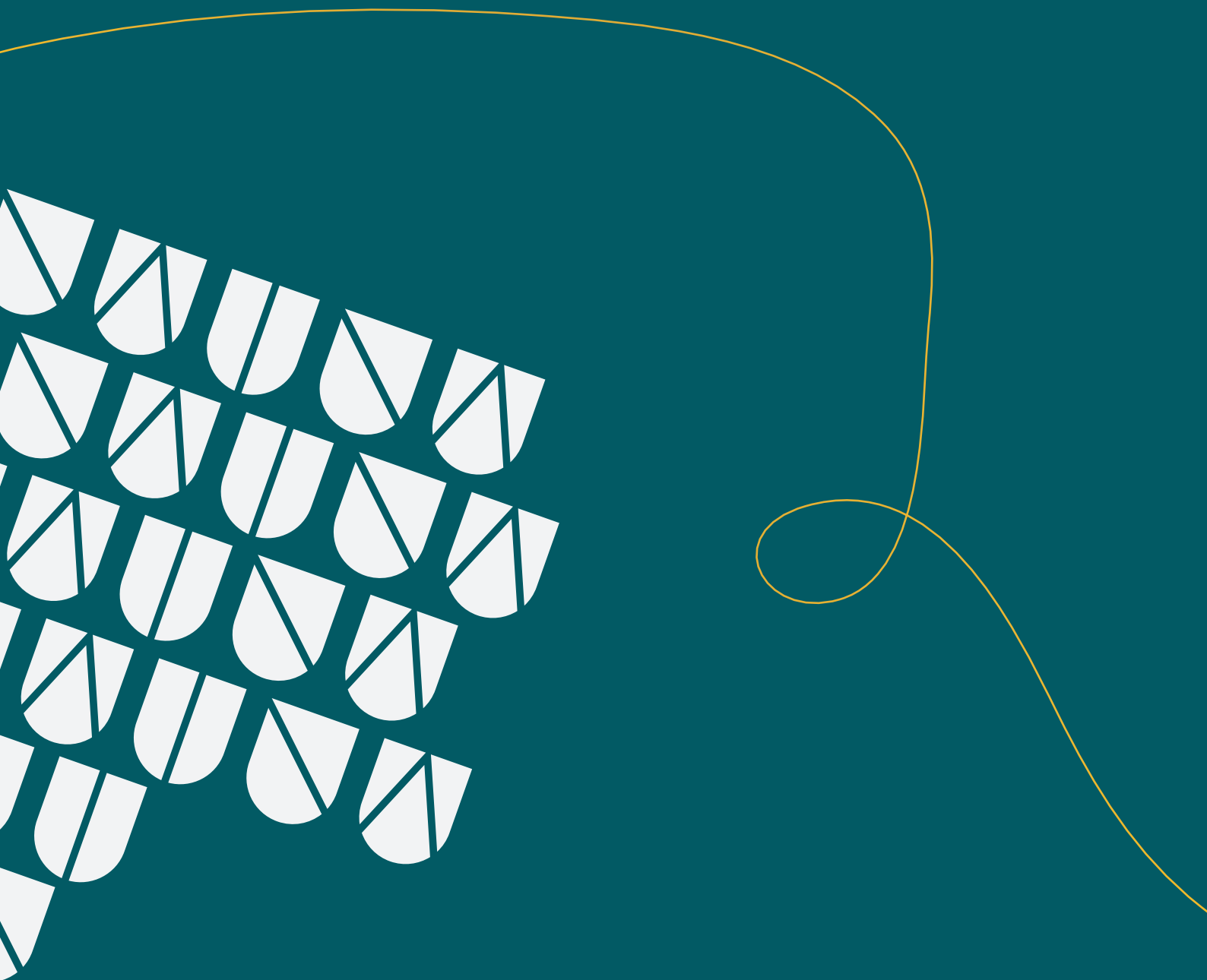


Qui di seguito gli impatti dei progetti misurati grazie ai Parametri Internazionali di **sostenibilità**.

	GRI	SDGs	Attività	Stato attività 2023	Dettaglio avanzamento progetto	Riferimento pagina
Energia 2024	GRI 302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione GRI 302-4 Riduzione del consumo di energia GRI 302-5 Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti o servizi	  	80% illuminazione a LED	●		96; 107
			Finestre con doppi vetri	●	33/34 strutture completate	109
			Utilizzo di pannelli solari che producono acqua calda	●		107
			Utilizzo/acquisto energia rinnovabile al 100%	●		104; 111
			Riduzione consumi elettrici rispetto all'anno precedente, grazie ad interventi di efficientamento	●		109
			Utilizzo pannelli fotovoltaici che producono energia elettrica	●	3/34 strutture completate: UNAHOTELS Bologna San Vitale; UNA HOTELS Bologna Fiera; UNAHOTELS The One Milano Hotel & Residence	107
			Immobili ad elevata efficienza energetica	●	3/34 strutture completate UNAHOTELS Bologna San Vitale; Milano Verticale UNA ESPERIENZE, UNAHOTELS The One Milano Hotel & Residence	109
			Attivazione sistemi per ridurre le emissioni luminose	●		109
	GRI 307 Compliance ambientale		Certificazione LEED	●	UNAHOTELS Bologna San Vitale	96
			Certificazioni ambientali	●		113

● Completato ● In corso ● Da valutare

5A



Nuovo impianto fotovoltaico

PROGETTO 5A

Situation:

Gruppo UNA sta affrontando le sfide dell'attuale scenario energetico e ambientale. Con l'obiettivo di ridurre la propria **impronta ecologica** e promuovere l'uso di energie rinnovabili, il **Gruppo UNA** ha deciso di impegnarsi nell'implementazione di nuovi pannelli solari per la produzione di acqua calda e pannelli fotovoltaici per la produzione di energia elettrica nelle proprie strutture ricettive.

Task:

L'obiettivo principale del progetto è quello di ridurre la dipendenza di **Gruppo UNA** dalle fonti di energia tradizionali, come il gas e il carbone, e di adottare **soluzioni sostenibili** ed ecologiche per coprire il **fabbisogno energetico** delle strutture alberghiere. Questa iniziativa mira anche a sensibilizzare i clienti verso pratiche sempre più sostenibili.

Action:

Per raggiungere tali obiettivi, **Gruppo UNA** ha intenzione di intraprendere una serie di azioni, a partire dal condurre studi di fattibilità per identificare le migliori soluzioni energetiche per ogni struttura. Saranno poi **sviluppati piani personalizzati** per l'installazione di pannelli solari termici e fotovoltaici, tenendo conto delle specifiche tecniche di ciascuna struttura e verranno altresì strette collaborazioni con aziende specializzate nel settore delle energie rinnovabili per garantire la qualità e l'efficienza dei sistemi installati.

Result:

Si attende che l'implementazione dei nuovi pannelli solari e fotovoltaici porti a risultati significativi per **Gruppo UNA**, in termini di risparmio energetico, con una riduzione del consumo di energia elettrica e gas in tutte le strutture, anche in ottica di lotta al cambiamento climatico.

Questa iniziativa dimostra l'importanza di adottare **soluzioni innovative** per ridurre l'impatto ambientale delle strutture ricettive e promuovere uno stile di vita sostenibile. **Gruppo UNA** continua a investire nella ricerca e nello sviluppo di nuove tecnologie per continuare a essere un punto di riferimento nel settore dell'ospitalità sostenibile.

5B



Immobili a elevata efficienza energetica

PROGETTO 5B

Situation:

Gruppo UNA ha assunto un impegno significativo per i prossimi anni riguardo alla disponibilità di immobili a elevata efficienza energetica. L'obiettivo è quello di garantire che tutti gli immobili di proprietà di **Gruppo UNA**, che necessitano di miglioramenti in termini di **efficienza energetica**, raggiungano almeno la classe A. Attualmente, il **Gruppo UNA** possiede un considerevole numero di immobili in diverse location italiane. Tuttavia, molti di questi immobili non soddisfano gli **standard di efficienza** energetica richiesti dalle normative attuali. In particolare, solo 3 di essi, hanno un livello di efficienza energetica elevato, nello specifico, UNAHOTELS Bologna San Vitale, Milano Verticale UNA ESPERIENZE, UNAHOTELS The One Milano Hotel & Residence. Di conseguenza, Gruppo UNA ha deciso di intraprendere un **progetto di miglioramento** energetico per **ridurre** l'impatto ambientale delle sue strutture e offrire un'**esperienza** più sostenibile ai propri Ospiti.

Task:

Il compito principale del **Gruppo UNA** è quello di identificare tutti gli immobili di proprietà che necessitano di interventi per raggiungere la **classe A** di efficienza energetica. Questa valutazione coinvolge la valutazione dell'isolamento termico, l'installazione di sistemi di riscaldamento e raffreddamento efficienti, l'adozione di **soluzioni innovative** per il risparmio energetico e l'utilizzo di fonti di energia rinnovabile.

Action:

Per raggiungere questo obiettivo, il **Gruppo UNA** ha avviato una serie di azioni concrete. In primo luogo, è stato istituito un team dedicato, composto da esperti nel campo dell'efficienza energetica e dell'ingegneria. Questo team ha condotto un'analisi dettagliata di tutti gli immobili di proprietà, identificando le aree che richiedono miglioramenti e definendo le soluzioni più appropriate per raggiungere la classe A. **Gruppo UNA** ha anche stretto partnership con fornitori di **tecnologie all'avanguardia** nel settore dell'efficienza energetica. Queste collaborazioni consentono al Gruppo di avere accesso alle soluzioni più innovative e sostenibili disponibili sul mercato.

Result:

I risultati attesi di questo impegno sono molteplici. In primo luogo, il **Gruppo UNA** si aspetta di ridurre significativamente l'impatto ambientale delle sue strutture, riducendo le emissioni di CO2 e il **consumo energetico** complessivo. Questo porterà a una significativa diminuzione dei costi operativi a lungo termine. In secondo luogo, l'impegno per l'**efficienza energetica** contribuirà a migliorare l'immagine del marchio e ad attrarre una clientela sempre più sensibile alle questioni ambientali. Questo impegno rappresenta un importante passo avanti verso un futuro più verde e responsabile per l'industria alberghiera.

5C



Green Procurement

Acquisto energia rinnovabile

PROGETTO 5C

Situation:

Gruppo UNA già dal 2023 si impegna all'acquisto di energie rinnovabili, impegno che proseguirà anche nei prossimi anni. Questa scelta è stata fatta in risposta alla **crescente consapevolezza** dell'impatto ambientale delle attività umane e alla volontà della Società di contribuire alla transizione verso un'economia più sostenibile.

Task:

Il compito di **Gruppo UNA** è quello di ridurre l'impatto ambientale delle sue attività attraverso l'utilizzo di energia rinnovabile. Ciò richiede una **valutazione delle fonti** energetiche disponibili, l'identificazione dei fornitori affidabili e l'implementazione di soluzioni tecniche e operative efficaci per l'integrazione di energia rinnovabile nella rete alberghiera.

Action:

Gruppo UNA ha iniziato ad affrontare questa sfida attraverso una serie di azioni concrete. In primo luogo, è stato condotto uno **studio approfondito** sulle fonti di energia rinnovabile disponibili a livello locale e nazionale. Sulla base di questa analisi, sono state identificate le fonti più promettenti e le tecnologie più adatte per l'utilizzo in ambito alberghiero. Successivamente, la Società avvierà una serie di trattative con fornitori di energia rinnovabile per garantire la **fornitura stabile e affidabile** di energia pulita. In previsione, c'è la stipula di accordi a lungo termine per l'acquisto di energia green.

Result:

Nel 2023, Gruppo UNA ha acquistato 29.516.567 KWh di energia da fonti rinnovabili, raggiungendo così una quota del 98% di energia utilizzata, proveniente da fonti rinnovabili. Grazie a questi sforzi, **Gruppo UNA** sarà sempre più in grado di ridurre significativamente la sua dipendenza dalle fonti di energia tradizionali e di **aumentare** l'utilizzo di energia rinnovabile, riducendo, al contempo, anche le emissioni di GHG derivanti dai consumi di energia elettrica.

5D



Certificazioni Ambientali

PROGETTO 5D

Situation:

Gruppo UNA sta valutando l'ipotesi di concorrere all'ottenimento di certificazioni ambientali nei prossimi anni. Questa decisione riflette un impegno verso la **sostenibilità** e un impatto positivo sull'ambiente, mostrando la volontà del gruppo di adottare pratiche aziendali responsabili.

Task:

Il compito principale per il **Gruppo UNA** è pianificare e attuare le azioni necessarie per soddisfare i requisiti richiesti e ottenere le **certificazioni ambientali**. Ciò implica un'analisi dettagliata delle attuali pratiche aziendali, l'identificazione di aree di miglioramento e l'implementazione di azioni correttive per conformarsi agli standard richiesti per le certificazioni.

Action:

Per raggiungere questo obiettivo, il **Gruppo UNA** inizia con un'analisi approfondita delle proprie operazioni alberghiere per identificare i potenziali impatti ambientali. Successivamente, sviluppa e implementa programmi e iniziative mirate a ridurre l'impatto ambientale, come l'implementazione di pratiche di riciclaggio, riduzione dei rifiuti e l'adozione di tecnologie a basso impatto ambientale.

Il gruppo potrebbe anche investire in formazione del personale per sensibilizzare e coinvolgere i dipendenti nel processo di **sostenibilità**, oltre a collaborare con fornitori e partner per promuovere pratiche sostenibili lungo tutta la catena di approvvigionamento.

Result:

Come risultato di queste azioni, il **Gruppo UNA** spera di ottenere le certificazioni ambientali desiderate, dimostrando il suo impegno per la **sostenibilità** e l'ambiente. Queste certificazioni non solo confermano l'attenzione del gruppo verso la **sostenibilità**, ma possono anche migliorare la reputazione del marchio, attrarre una clientela sensibile alle questioni ambientali e generare risparmi attraverso l'efficienza operativa. Inoltre, il **Gruppo UNA** potrà fungere da modello per il settore alberghiero, ispirando altri a seguire il suo esempio verso pratiche aziendali sostenibili.



Controllo e mitigazione emissioni CO2

PROGETTO 6

Le emissioni di ambito 1 e 2 sono associate alle operazioni dirette dell'azienda e all'utilizzo di energia.

Allo stato attuale **Gruppo UNA** non dispone di strumenti per il calcolo delle proprie emissioni dirette e indirette (scope 1 e 2). Ai fini del monitoraggio dei propri impatti ha l'**obiettivo di implementare** tali attività, ciò anche alla luce del fatto che, stando ad una recente ricerca, una singola notte in albergo produce in media 6,9 kg di CO2, e il settore alberghiero rappresenta circa l'1% delle emissioni di CO2 globali.

In tale contesto si inserisce anche la volontà di coprire almeno il 10% delle proprie emissioni mediante l'acquisto di compensazioni di carbonio certificate ed attivare azioni e best practice per ridurre le emissioni di CO2.

Le azioni principali che **Gruppo UNA** ha in animo di attivare nei prossimi anni riguardano:

6A Misurazione e compensazione emissioni CO2

6B Car pooling per raggiungere gli hotel

Qui di seguito gli impatti dei progetti misurati grazie ai Parametri Internazionali di **sostenibilità**.

	GRI	SDGs	Attività	Stato attività 2023	Dettaglio avanzamento progetto	Riferimento pagina
Controllo e mitigazione CO2	GRI 305-2 Emissioni indirette di GHG GRI 305-5 Riduzione delle emissioni di GHG	  	Piano di decarbonizzazione	●		119
			Attivare la propria impronta in termini di emissioni di gas a effetto serra	●		119
			Misurazione impatto CO2	●		119
			Car pooling per spostamenti aziendali	●		119
			Compensare almeno il 10% delle emissioni di carbonio annuali totali acquistando compensazioni di carbonio certificate	●		119
			Stazione di ricarica per veicoli elettrici - Collab. con Tesla	●	36 postazioni attivate: stazioni di ricarica Tesla tra cui UNAHOTELS Forte dei Marmi e connettori Tesla Wall Connector presso UNAHOTELS The One Milano, UNAHOTELS Scandinavia Milano, UNAHOTELS Bologna Fiera e UNAHOTELS Vittoria Firenze.	96; 104
			Noleggio biciclette Elettriche - Progetto TINO MOBILITY	●	Completato in: Versilia Lido UNA Esperienze, UNAHOTELS Forte dei Marmi, UNAHOTELS Vittoria Firenze, UNAHOTELS Bologna Centro; UNAHOTELS San Vitale Bologna; UNAHOTELS Malpensa. Progetto CAMBIOBIKE completato su: Versilia Lido UNA Esperienze e UNAHOTELS Capotaormina, UNAHOTELS Expo Fiera Milano	96; 185
			Noleggio e Parcheggio per biciclette "classiche" - Progetto TINO MOBILITY	●	Completato in: Versilia Lido UNA Esperienze, UNAHOTELS Forte dei Marmi, UNAHOTELS Vittoria Firenze, UNAHOTELS Bologna Centro; UNAHOTELS San Vitale Bologna; UNAHOTELS Malpensa. Progetto CAMBIOBIKE completato su: Versilia Lido UNA Esperienze e UNAHOTELS Capotaormina, UNAHOTELS Expo Fiera Milano	96; 185
			Incentivi ai dipendenti che utilizzano mezzi pubblici o veicoli ecologici per raggiungere il luogo di lavoro	●		123

● Completato ● In corso ● Da valutare

6A



Misurazione e compensazione emissioni CO2

PROGETTO 6A

Situation:

Gruppo UNA riconosce l'importanza di ridurre l'impatto ambientale delle sue operazioni. Uno degli aspetti chiave è l'emissione di CO2, che contribuisce in modo significativo all'effetto serra e al **cambiamento climatico**. Per affrontare questa sfida, **Gruppo UNA** ha deciso di impegnarsi nella misurazione del proprio impatto CO2 e nell'adottare misure per compensare le emissioni di carbonio generate dalle sue strutture alberghiere.

Task:

L'impegno dei prossimi anni di **Gruppo UNA** è quello di misurare l'entità delle emissioni di CO2 prodotte dalle sue operazioni alberghiere e di adottare un piano per compensare almeno il 10% delle emissioni annuali totali. Questo richiede un'analisi approfondita delle diverse fonti di **emissioni di carbonio**, come l'energia utilizzata, il consumo di acqua e i rifiuti prodotti. Inoltre, è necessario sviluppare una strategia per l'acquisto di **compensazioni** di carbonio certificate, che contribuiranno a ridurre l'impatto complessivo sul clima.

Action:

Gruppo UNA, nell'ottica di verificare e ridurre le proprie emissioni, andrà ad implementare un sistema di monitoraggio dell'impatto ambientale in tutte le sue strutture alberghiere, al fine di raccogliere dati accurati sulle **emissioni di CO2**, includendo la misurazione dei consumi energetici, il monitoraggio dei rifiuti e l'analisi delle pratiche di gestione dell'acqua. Sulla base di questi dati, **Gruppo UNA** potrà stabilire obiettivi specifici per ridurre le emissioni di carbonio in modo sostenibile.

Al contempo, ha in animo di verificare le modalità e possibilità per procedere con l'acquisto di crediti di carbonio certificati, per compensare le proprie emissioni. Questi crediti rappresentano la riduzione o la rimozione di una quantità specifica di CO2 equivalente da fonti esterne. Acquistando tali crediti, **Gruppo UNA** contribuirà a finanziare progetti di riduzione delle emissioni in settori come l'energia rinnovabile, la riforestazione e l'efficienza energetica.

Result:

Grazie alle azioni intraprese, **Gruppo UNA** sarà in grado di ottenere risultati significativi nella riduzione dei **propri impatti** in tema di emissioni di CO2: tra i primi obiettivi, l'acquisto di crediti di carbonio certificati in grado di compensare ad almeno il 10% della CO2 emessa.

Il Gruppo monitora le sue emissioni di gas climalteranti connesse ai consumi energetici del patrimonio immobiliare strumentale e della flotta aziendale (Emissioni di Scope 1 & 2). Per quanto riguarda nello specifico il **patrimonio immobiliare** strumentale, per il 2023, il calcolo delle emissioni di Scope 1 & 2 è stato determinato dai consumi elettrici, di gas e delle altre fonti energetiche (gasolio e diesel, GPL, teleriscaldamento e raffrescamento) per tutti gli edifici su cui il Gruppo ha un controllo diretto⁵.

Consumi 2023 – Gruppo UNA					
Elettrico (kWh)	Telerisc (mWh)	Teleraf (mWh)	Metano (Smc)	Gasolio (litri)	Acqua (smc)
29.696.293	3.669	1.122	1.679.922	121.500	565.790

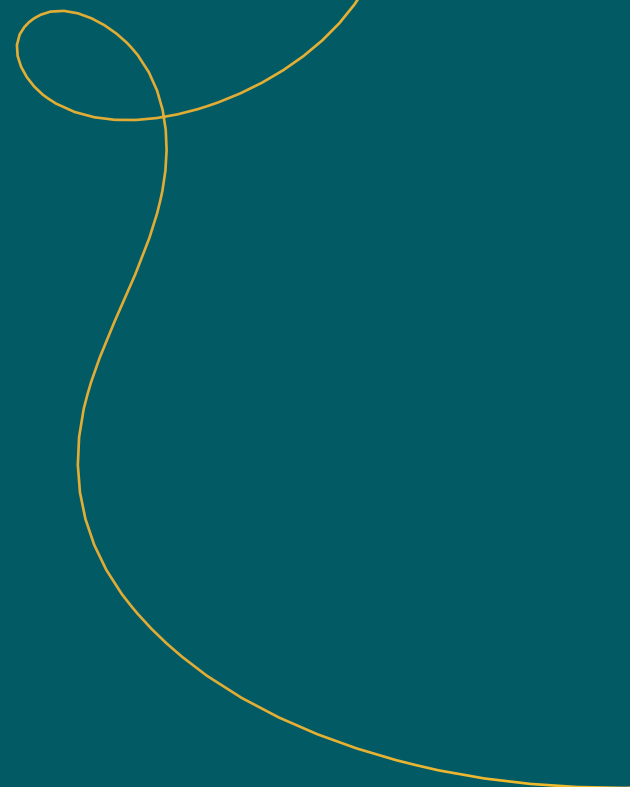
Gruppo UNA	Alberghiero
Consumi - valore in GigaJoule (GJ)	186.133,01
Emissioni Dirette (Scope 1 - ton CO2 eq.)	3.716,34
Em. da acquisto di energia LB (Scope 2 - ton CO2 eq.)	9.054,85
Em. da acquisto di energia MB (Scope 2 - ton CO2 eq.)	1.144,47
Emissioni Totali da immobili LB (Location based)	12.771,19
Emissioni Totali da immobili MB (Market based)	4.860,80

⁵ Con riferimento alle compagnie operanti in Italia, la fonte dei fattori di conversione di emissione (relativi ai gas CO2, CH4, N2O per Scope 1 e Scope 2 secondo il metodo location-based) e del potenziale di riscaldamento globale (GWP) è la linea guida sull'applicazione degli Standards GRI in materia ambientale (versione dicembre 2023), elaborata da ABI - Associazione Bancaria Italiana. Con riferimento specificatamente alle emissioni da acquisto di energia (Scope 2) delle compagnie operanti in Italia (secondo il metodo market-based) e in Serbia e Irlanda (secondo i metodi market-based e location-based) sono stati utilizzati i fattori di emissione European Residual Mixes 2022 derivanti dall' AIB Association of Issuing Bodies (Residual Mix e Production Mix, versione giugno 2023). Le emissioni sono espresse in tonnellate equivalenti di CO2 (t CO2 eq).



Versilia Lido | UNA Esperienze

6B



Car pooling per raggiungere gli hotel e incentivi ai dipendenti che utilizzano mezzi pubblici o veicoli ecologici per raggiungere il luogo di lavoro

PROGETTO 6B

Situation:

Gruppo UNA ha riconosciuto l'importanza di **promuovere pratiche sostenibili** e ha deciso di incentivare il car pooling tra i propri dipendenti per raggiungere gli hotel. Inoltre, ha deciso di offrire **incentivi** ai dipendenti che utilizzano mezzi pubblici o veicoli ecologici per raggiungere il luogo di lavoro.

Task:

L'intenzione di **Gruppo UNA** è quella di ridurre l'impatto ambientale causato dagli spostamenti dei dipendenti verso gli hotel e il luogo di lavoro. L'obiettivo è **ridurre** l'uso delle auto aziendali e promuovere l'utilizzo di mezzi di trasporto più sostenibili.

Action:

Per raggiungere tale obiettivo, **Gruppo UNA** sta implementando un sistema di car pooling tra i dipendenti. Durante particolari occasioni ed iniziative dedicate ai dipendenti, è stato creato un **network informatizzato** che ha permesso ai partecipanti di organizzarsi per raggiungere l'hotel e, successivamente, tornare alle loro sedi. Questo ha permesso di ridurre il numero di auto aziendali impiegate, limitando così i consumi di carburante e le emissioni di CO2.

Result:

Grazie all'implementazione di queste misure, **Gruppo UNA** si attende risultati significativi. L'incentivazione del car pooling tra i dipendenti porterà ad una riduzione significativa del numero di auto aziendali in circolazione, contribuendo a **ridurre l'impatto** ambientale. Inoltre, l'offerta di incentivi per l'utilizzo di mezzi pubblici o veicoli ecologici incoraggia indubbiamente ad optare per mezzi di trasporto più sostenibili.

Oltre alla riduzione degli impatti, questo tipo di iniziative sono volte a favorire un senso di responsabilità ambientale all'interno dell'azienda, promuovendo la sensibilizzazione tra i dipendenti sull'importanza di adottare **comportamenti sostenibili**. Il **Gruppo UNA** continua a impegnarsi per migliorare ulteriormente le sue pratiche sostenibili, al fine di diventare un modello di riferimento per altre aziende del settore alberghiero.

In coerenza con le attività del **Gruppo Unipol**, il **Gruppo UNA**, pone attenzione al tema degli spostamenti casa-lavoro dei propri dipendenti, in particolare per ridurre gli impatti negativi sia dal punto di vista ambientale (emissioni di gas climalteranti e inquinanti con conseguente impatto sulla qualità dell'aria) che sociale (congestione del traffico in aree urbane e conseguente peggioramento della qualità della vita), attraverso la promozione dell'utilizzo di mezzi di trasporto sostenibili. Nel 2023 è proseguita la **campagna di incentivazione** ai mezzi pubblici con la ripresa del volume di abbonamenti al TPL (Trasporto Pubblico Locale) che era diminuito durante la pandemia, rispetto al 2022, anche grazie all'estensione dei contributi aziendali per l'acquisto degli abbonamenti annuali. In particolare rispetto al 2022, le convenzioni e le **agevolazioni** nel 2023 sono state estese anche alle piazze di Torino e Napoli e sempre nel 2023, a Milano il contributo aziendale è stato aumentato da € 43 a € 90.

Nel 2023, le emissioni evitate dall'utilizzo dei mezzi pubblici per gli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti sono state 22 tonnellate CO₂ eq, acquisti degli abbonamenti al trasporto pubblico locale:

Società/piazza	Nr abbonam. acquistati (anno)	
	2022	2023
Gruppo UNA		
Bologna	5	9
Milano	42	64
Napoli		1
Torino		14
Totale complessivo	47	88

Il **Gruppo UNA** ha inoltre proseguito il monitoraggio delle emissioni di gas climalteranti connesse ai viaggi e alle trasferte dei dipendenti, considerando – oltre alle emissioni generate dai viaggi dei dipendenti in aereo, treno e auto propria anche le emissioni generate dai soggiorni dei dipendenti in strutture alberghiere diverse da quelle appartenenti al **Gruppo UNA**.

Con riferimento alle emissioni di **Scope 3** derivanti da soggiorni, mobilità di dipendenti sono stati utilizzati i coefficienti DEFRA 2023 (UK Department for Environment, Food & Rural Affairs - UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting).

Scope 3	Impatti / Dipendenti	CO2eq 2023 (Tons)
	TOTALE impatti ambientali derivata da mobilità per lavoro Dipendenti del GRUPPO UNA	88,8
	Treni	15,4
	Aereo	67,2
	Auto - mobilità dipendenti_Auto a rimborso	6,3
	TOTALE impatti ambientali derivata da soggiorni alberghieri per ragione di lavoro dei Dipendenti del GRUPPO UNA	2,0
	Soggiorno Hotel Estero	1,3
	Soggiorno Hotel Italia Non inclusi nelle strutture del Gruppo UNA	0,6

Tra gli impatti ambientali legati alla mobilità su cui il **Gruppo UNA** ha controllo diretto si segnala anche il monitoraggio della flotta auto dei dipendenti del Gruppo.

Nel 2023 il volume di CO2eq attribuibile alla Scope 1 - Flotte è stato pari a 75 tonnellate generate dalla percorrenza di 509 mila km.



Acqua e risorse idriche

PROGETTO 7

Il **Gruppo Unipol** porta avanti le tematiche concernenti la tutela dell'ambiente, degli ecosistemi terrestri, marini e di acqua dolce e della lotta al cambiamento climatico secondo l'approccio di doppia materialità, da un lato prestando **attenzione alla prevenzione** e riduzione continua dei propri Impatti (diretti ed indiretti) sull'ambiente e sulla Natura, dall'altro considerando i possibili effetti dei Rischi ESG connessi ai cambiamenti climatici e alla perdita di Biodiversità sul proprio business.

Il **Gruppo Unipol** sostiene un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali, identificando e misurando l'Impatto delle proprie attività nel breve, medio e lungo periodo, nonché adottando **processi e tecnologie** volte a ridurre le esternalità negative (ad esempio, emissioni climalteranti, sfruttamento delle risorse naturali, perdita di Biodiversità, degrado degli ecosistemi terrestri, tra cui le foreste, e degli ecosistemi marini e di acqua dolce).

Gruppo UNA si è assunta l'impegno, per i prossimi anni, di concorrere alla riduzione, per quanto possibile, dei propri consumi di acqua. Questa decisione è stata presa a causa della crescente consapevolezza sull'importanza della **sostenibilità** ambientale e della necessità di ridurre l'impatto ambientale dell'attività alberghiera.

Dal canto proprio, **Gruppo UNA** ha previsto di adottare una serie di accorgimenti in grado di favorire il risparmio o la possibilità di riutilizzo della risorsa a monte, in particolare:

7A Recupero acqua piovana per sistemi antincendio

7B Monitoraggio consumi idrici

7C Implementazione misure di risparmio

Parallelamente, va sottolineato come gran parte degli impatti relativi ai consumi di acqua derivino, come è facile intuire, dalla gestione della risorsa da parte degli Ospiti della struttura. Un buon punto di partenza, in ottica di risparmio, è individuare una serie di best practice da suggerire alla clientela al fine di non sciupare questa preziosa risorsa. Sotto questo profilo, **Gruppo UNA** ha attivato già da tempo una incisiva campagna di sensibilizzazione nei confronti degli Ospiti, richiamandoli e suggerendo semplici pratiche di **sostenibilità** da adottare durante il loro soggiorno nelle strutture.

Qui di seguito gli impatti dei progetti misurati grazie ai Parametri Internazionali di **sostenibilità**.

	GRI	SDGs	Attività	Stato attività 2023	Dettaglio avanzamento progetto	Riferimento pagina
Acqua e risorse idriche	GRI 303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua GRI 303-3 Prelievo di acqua GRI 303-4 Scarico di acqua GRI 303-5 Consumo di acqua	 	Utilizzare solo servizi igienici efficienti dal punto di vista idrico. (i.e. servizi igienici a flusso ridotto, servizi igienici a doppio scarico)		Completato in 24/34 strutture	135
			Recupero acqua piovana per antincendio ed irrigazione	 per altri hotel	Attività completata su UNAHOTELS Bologna San Vitale	131
			Attivazione procedure di monitoraggio dei consumi idrici			133
			Riutilizzo asciugamani e lenzuola da parte dei clienti - Smile at the planet			96; 135
			Rinuncia al servizio di pulizie giornaliero da parte dei clienti - Smile at the planet			96; 135

 Completato  In corso  Da valutare





7A

Recupero acqua piovana per sistemi antincendio

PROGETTO 7A

Situation:

Gruppo UNA ha riconosciuto l'importanza di adottare pratiche sostenibili per garantire la gestione efficiente delle risorse idriche. Confrontandosi con la crescente domanda di acqua nei **sistemi di sicurezza** antincendio delle proprie strutture turistiche, **Gruppo UNA** ha identificato un'opportunità per sfruttare l'acqua piovana come fonte alternativa e sostenibile.

Task:

L'intenzione di **Gruppo UNA** è quella di implementare un sistema per il recupero e l'utilizzo dell'acqua piovana per scopi antincendio. Questo richiede un **piano strategico** che comprenda l'installazione di sistemi di raccolta dell'acqua piovana, l'adeguamento delle infrastrutture esistenti e la formazione del personale per **garantire** una corretta gestione del sistema.

Action:

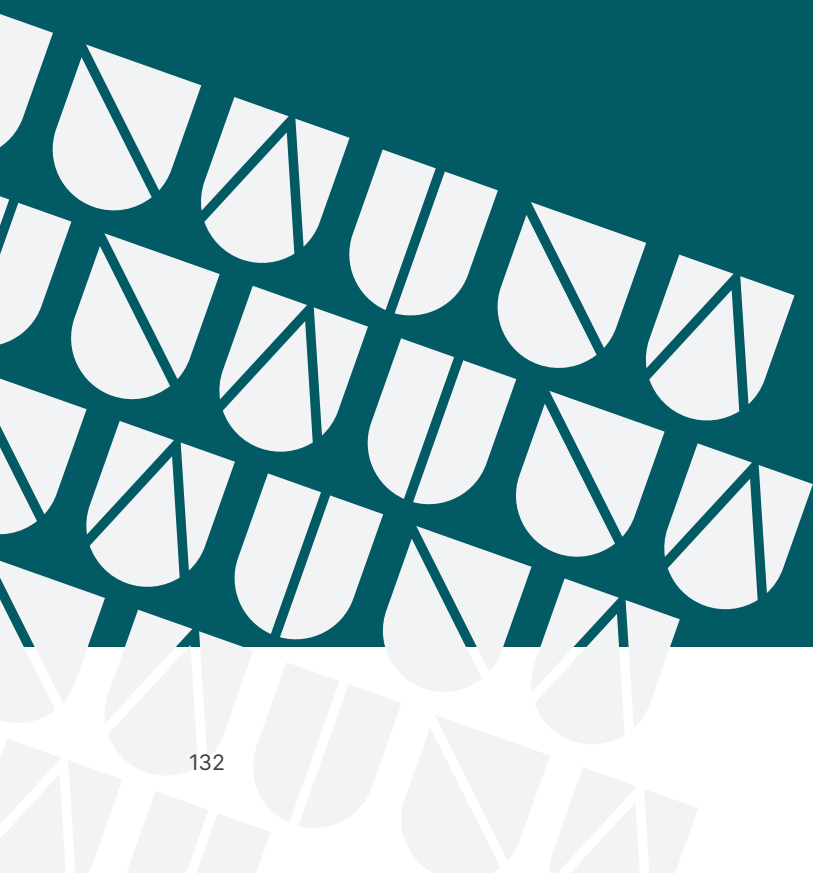
A fronte di questa sfida, la Società valuterà di intraprendere **analisi approfondite** per identificare aree all'interno delle proprie strutture da adibire alla raccolta dell'acqua piovana, installando, successivamente, delle cisterne di raccolta dotate di sistemi di filtraggio per garantire la qualità dell'acqua. Saranno poi apportate modifiche ai **sistemi di sicurezza** antincendio esistenti per consentire l'utilizzo dell'acqua piovana come fonte alternativa. Il personale verrà adeguatamente formato per comprendere il funzionamento del sistema, le procedure di manutenzione e le linee guida per la corretta gestione dell'acqua raccolta.

Result:

Grazie all'implementazione di queste pratiche, **Gruppo UNA** sarà in grado di garantire una fonte sostenibile di acqua per i sistemi antincendio, riducendo al contempo, grazie all'uso dell'acqua piovana, la dipendenza dal sistema idrico pubblico, **contribuendo** alla conservazione delle risorse idriche locali.

In relazione poi a questo intervento, **Gruppo UNA** sarà anche in grado di ottenere un notevole risparmio economico grazie alla riduzione delle bollette idriche e all'ottimizzazione dei costi energetici associati al pompaggio dell'acqua.

7B



Monitoraggio consumi idrici

PROGETTO 7B

Situation:

Gruppo UNA sta considerando l'opportunità di avviare un progetto di monitoraggio costante dei consumi di acqua nelle proprie strutture ricettive. Questa decisione è stata presa in risposta all'aumento delle preoccupazioni riguardo alla **sostenibilità** ambientale e alla necessità di ridurre l'impatto ambientale delle attività alberghiere.

Task:

L'obiettivo è quello di implementare un **sistema di monitoraggio** dei consumi di acqua che consenta di raccogliere dati accurati e di identificare le aree in cui è possibile effettuare miglioramenti significativi. Lo scopo finale è quello di ridurre il consumo di acqua e di promuovere pratiche sostenibili all'interno delle strutture ricettive di **Gruppo UNA**.

Action:

Per raggiungere questo obiettivo, **Gruppo UNA** ha iniziato ad identificare una serie di azioni mirate. In primo luogo, verranno installati contatori di acqua avanzati e sistemi di **monitoraggio automatizzati** in tutte le strutture alberghiere. Questi dispositivi consentono di rilevare e registrare con precisione i consumi di acqua in tempo reale.

Inoltre, verranno avviati programmi di formazione e sensibilizzazione del personale per promuovere l'importanza del **risparmio idrico** e delle pratiche sostenibili. **Gruppo UNA** provvederà anche a collaborare con fornitori e partner per identificare soluzioni innovative e tecnologie avanzate volte a ridurre il consumo di acqua nelle strutture ricettive.

Result:

Grazie a queste azioni, **Gruppo UNA** avrà la possibilità di monitorare e controllare i propri consumi di acqua, identificando, grazie ai dati che saranno raccolti, le aree in cui sarà possibile apportare dei **miglioramenti e ridurre gli sprechi** di acqua.



7C



Implementazione misure di risparmio

PROGETTO 7C

Situation:

Gruppo UNA si è assunta l'impegno di implementare misure di risparmio idrico nelle sue strutture ricettive. Questa decisione è stata presa per affrontare l'importante problema dello spreco idrico e per contribuire alla **sostenibilità** ambientale.

Task:

In tale contesto, **Gruppo UNA** vuole operare per identificare e implementare strategie efficaci per ridurre il consumo di acqua all'interno delle sue strutture. L'obiettivo finale è quello di promuovere un **approccio sostenibile** alla gestione delle risorse idriche, riducendo l'impatto ambientale e migliorando l'efficienza operativa.

Action:

Per raggiungere questo obiettivo, **Gruppo UNA** condurrà il monitoraggio dei consumi in ogni struttura per identificare le aree in cui si verifica un uso eccessivo o inefficiente. Sulla base di queste informazioni, svilupperà linee guida specifiche per il risparmio idrico, coinvolgendo sia il personale che gli Ospiti.

A lato di ciò, **Gruppo UNA** investirà in tecnologie avanzate per il risparmio idrico, come l'installazione di sistemi di raccolta e riutilizzo dell'acqua piovana, l'installazione di dispositivi a basso flusso nei rubinetti e nelle docce, nonché l'**implementazione di sistemi** di irrigazione efficienti per gli spazi verdi circostanti le strutture.

Result:

Grazie all'implementazione di queste misure, **Gruppo UNA** si attende di ridurre in modo significativo i propri consumi di acqua, nonché gli impatti economici ed ambientali delle attività alberghiere correlate.



Utilizzo risorse ed economia circolare

PROGETTO 8

Per la gestione dei rifiuti presso le strutture ricettive di **Gruppo UNA**, al fine di assicurarne controllo e tracciabilità, vengono adottate modalità operative che variano in considerazione del rifiuto trattato (ovvero auto-smaltimento dei rifiuti, conferimento dei rifiuti a terzi autorizzati ai sensi delle disposizioni vigenti e conferimento dei rifiuti ai soggetti che gestiscono il servizio pubblico di raccolta dei rifiuti urbani).

La Società si è dotata di procedure formali e precise per la corretta gestione dei rifiuti, adottando pratiche che **minimizzano l'impatto ambientale** e promuovono il riciclo e il riutilizzo quando possibile, mediante l'organizzazione di sistemi di raccolta differenziata efficienti e il trattamento corretto dei rifiuti. Questo impegno si estende a tutte le attività dell'azienda e coinvolge dipendenti, appaltatori, fornitori e visitatori. Una **gestione responsabile** dei rifiuti è essenziale per tutelare la salute degli Ospiti e dei lavoratori, preservare l'ambiente e promuovere la **sostenibilità** nell'ambito delle attività alberghiere di **Gruppo UNA**.

Con l'obiettivo di tutelare la salute degli Ospiti e dei lavoratori, preservare l'ambiente e promuovere la **sostenibilità** nelle attività alberghiere ha messo in atto presidi di controllo tali da fronteggiare i rischi rilevati nelle attività di gestione dei rifiuti e valutati sensibili sotto il profilo del D.Lgs. 231/01 e prevenire la commissione dei reati contemplati dal suddetto Decreto.

Ciò significa che l'azienda si impegna a rispettare le normative in vigore e a garantire una gestione corretta dei rifiuti in tutte le sue aree di competenza e gestione.

Per attuare questo impegno, l'azienda si impegna a coinvolgere attivamente tutti i dipendenti, appaltatori, fornitori e visitatori nella **gestione responsabile** dei rifiuti. Sono previsti corsi di formazione e sensibilizzazione per informare ed educare il personale sulle pratiche corrette. **Gruppo UNA** ha implementato un sistema di separazione dei rifiuti all'origine in tutti i suoi hotel, per consentire e facilitare il riciclaggio. I tipi di rifiuti separati sono carta e cartone, vetro, olio usato, imballaggi (plastica, cartoni, lattine, ecc.) e organico. Questo sistema permette di recuperare il materiale per il riciclaggio e la successiva valorizzazione. I rifiuti pericolosi vengono separati in base ai requisiti legali di ciascuna regione.

I risultati attesi sono la riduzione dell'impatto ambientale generato dalla gestione dei rifiuti, promuovendo il riciclo e il riutilizzo dei materiali quando possibile.

Ridurre la produzione di rifiuti e riciclare ciò che non può essere riutilizzato contribuisce all'**abbattimento dei consumi**. Gli hotel di **Gruppo UNA** promuovono la diffusione di gesti semplici come la corretta raccolta differenziata già attiva presso Versilia Lido |UNA Esperienze,

UNAHOTELS Galles, UNAHOTELS The One Milano Hotel & Residence e UNAWAY Hotel & Residence Contessa Jolanda Milano. che già adottano questa pratica. L'obiettivo è potenziare entro il 2024 la **raccolta differenziata** nelle aree comuni di tutti gli hotel del gruppo, mettendo a disposizione degli Ospiti contenitori debitamente etichettati ai piani, nelle aree comuni e nella hall di tutte le strutture alberghiere.

Nel corso del 2023, l'azienda ha prodotto complessivamente 176,2 tonnellate di rifiuti pari a 10,4 tonnellate di CO2 eq.

Con riferimento all'andamento degli impatti si segnala che sull'incremento del 29% dei rifiuti prodotti nel 2023 hanno inciso il proseguimento le **attività di cantiere** in essere per la manutenzione degli immobili e l'inclusione nel perimetro di rendicontazione di strutture in precedenza non presenti.

Le tipologie di rifiuti considerati pericolosi (neon e lampadine, apparecchiature elettriche ed elettroniche "RAEE", toner e pile esauste, infermieristici, ecc.) sono gestite in base alle loro **caratteristiche specifiche** e vengono smaltite separatamente in modo appropriato, secondo le normative vigenti.

8A Rimozione plastica

8B Food & Beverage: scelte sostenibili

Rifiuti in tonnellate (t)*	2023	2022	Delta 22/23
Rifiuti pericolosi	17	13	30%
Rifiuti non pericolosi	160	124	29%
Rifiuti totali per composizione	176,2	136,6	29%
Rifiuti non destinati a smaltimento	165	123	34%
Rifiuti destinati allo smaltimento	11	14	-19%
Rifiuti per destinazione	176,2	136,6	29%

*Nel conteggio del totale dei rifiuti non possono essere annoverati quelli che vengono conferiti nelle varie sedi al servizio pubblico. Medesimo trattamento è previsto per gli assimilabili agli urbani e per i differenziati (carta, plastica, vetro, metallo). Il dato include i rifiuti generati da 28 strutture ricettive su 34. Per la misurazione delle emissioni climalteranti, la metodologia di calcolo adottata per i rifiuti smaltiti è quella prevista da Ecoinvent 3.8 [Solid waste {CH}] treatment of, sanitary landfill | Cut-off, S], mentre per i rifiuti recuperati il fattore di emissione è quello prevista dal DEFRA - UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting 2023 [Waste Disposal].

Emissioni generate da gestione rifiuti*	Fonte metodologica	Unità di misura	2023	2022	Delta 22/23
Rifiuti Smaltiti (es incenerimento con e senza recupero di energia, discarica)		ton	11	14	
Emissioni generate da rifiuti conferiti in discarica		ton CO2e	6,9	8,5	-19%
Rifiuti Recuperati (riciclo, riutilizzo, recupero)		ton	165	123	
Emissioni generate da rifiuti conferiti a riciclo		ton CO2e	3,5	2,6	34%
Tot CO2 derivate da rifiuti		ton CO2e	10,4	11,1	-6%

Gruppo UNA si impegna anche nella promozione dell'economia circolare nel settore alimentare con l'attivazione di progetti volti a ridurre lo spreco. In collaborazione con **Too Good to Go**, **Regusto**, **Banco Alimentare**, **Briciole di Pane** e altre associazioni, gli hotel di **Gruppo UNA** si dedicano a iniziative che mirano a sfruttare al massimo le risorse food e non food disponibili.

Con riferimento all'utilizzo di risorse e economia circolare, gli obiettivi che **Gruppo UNA** si è posto per i prossimi anni, riguardano:

8A Rimozione plastica

8B Food & Beverage: scelte sostenibili

Qui di seguito gli impatti dei progetti misurati grazie ai Parametri Internazionali di **sostenibilità**.

	GRI	SDGs	Attività	Stato attività 2023	Dettaglio avanzamento progetto	Riferimento pagina
Utilizzo risorse ed economia circolare	GRI 301-1 Materiali utilizzati per peso e volume GRI 301-2 Materiali utilizzati provenienti da riciclo GRI 306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti GRI 306-3 Rifiuti prodotti	 	Rimozione bicchieri di plastica	●	Completato al 90%	143
			Rimozione bottiglie d'acqua di plastica	●		
			Rimozione penne in plastica	●		
			Distributori sapone nei bagni comuni	●		143
			"Give Aways" con bottiglie di plastica riciclata	●		143
			Proposte F&B con prodotti sostenibili	●		147
			Utilizzo Ecolabel o Carta di ufficio riciclata	●		96; 185
			Aggiornamento procedura Gestione Rifiuti	●		137
			Raccolta differenziata (oltre gli obblighi di legge)	●		138
			Accordi per eccedenze alimentari - Too Good to Go	●	Completato in 11/34 strutture	147
			Accordi per le eccedenze alimentari - "Banco Alimentare"	●	UNAHOTELS Expo Fiera Milano	147
			Accordi per eccedenze alimentari - Regusto	●		147
			"Tempo di recupero Week 2023"	●	UNAHOTELS Bologna Fiera e UNAHOTELS Bologna San Vitale	96; 147

● Completato ● In corso ● Da valutare





8A

Rimozione plastica

PROGETTO 8A

Gruppo UNA ha attivato iniziative per ridurre significativamente l'uso della plastica nelle sue operazioni (sostituzione del 100% delle tessere apriporta in plastica con versioni in PLA biodegradabile; rimozione del 100% delle bottiglie in plastica PET dai minibar, sostituendole con bottiglie di vetro da 50cl; introduzione di **acqua di cortesia in brick** in sostituzione delle bottiglie in vetro; introduzione di erogatori di acqua in diverse sedi per il servizio breakfast e nei bar; sostituzione dei bicchieri in plastica imbustati nei minibar e nelle sale riunioni con bicchieri in cartoncino; **riduzione significativa** dell'uso della plastica nella linea di cortesia grazie all'istallazione di 55.770 dispenser in plastica riciclata in sostituzione dei precedenti articoli monodose in plastica). Nel 2023, la sostituzione dei materiali nella linea di cortesia ha riguardato un totale di 1.318.460 pezzi.

Situation:

Gruppo UNA si impegna a rimuovere la plastica dalle sue strutture ricettive nei prossimi anni. Attualmente, dove la plastica è ancora presente, come nei giveaway, vengono utilizzate bottiglie di plastica riciclata. UNAHOTELS Naxos Beach Sicilia e UNAHOTELS Capotaormina, hanno già raggiunto il traguardo del **100% Plastic Free nel 2023**. I bar di queste strutture hanno eliminato gradualmente gli articoli in plastica, come le cannucce, sostituendoli con materiali certificati biodegradabili e compostabili come il cartoncino e il PLA, ottenuto da materiali naturali e rinnovabili, come mais, barbabietola e canna da zucchero.

Task:

L'obiettivo di **Gruppo UNA** è quello di rendere progressivamente anche le altre strutture ricettive, oltre a quelle già citate, 100% plastic free. In questo contesto, il focus è sull'implementazione graduale di una serie di **azioni per ridurre** il consumo di plastica all'interno delle sedi principali. Queste azioni includono la sostituzione della plastica nel confezionamento della linea cortesia con materiali eco-compatibili e l'utilizzo di dispenser.

Action:

Per raggiungere l'obiettivo di eliminare la plastica **Gruppo UNA** adotterà diverse misure. Tra quelle già in essere si segnala che nel 2023 **Gruppo UNA** ha proseguito nella rimozione e sostituzione della **linea cortesia** in plastica con dispenser in plastica riciclata rispetto ai precedenti articoli monodose in plastica così come ha provveduto alla sostituzione della confezione delle saponette dalla plastica alla carta.

Tra le altre azioni atte alla sostituzione della linea cortesia, si segnala il cambio degli articoli complementari, i.e. set denti, set barba, etc., nonché la sostituzione dei sacchetti lavanderia in plastica con quelli biodegradabili.

A partire da maggio a dicembre 2023, in sostanza **Gruppo UNA** ha provveduto alla sostituzione dei suddetti materiali, per un totale di 1.318.460 pezzi come da dettaglio che segue:

- pz. n.22.900 dispenser shampoo in **plastica riciclata in sostituzione** degli articoli monodose in plastica.
- pz. n.32.870 dispenser bagnoschiuma in plastica riciclata in **sostituzione** degli articoli monodose in plastica.
- pz. n.284.640 saponette **confezionate in carta** in sostituzione delle saponette confezionate in plastica.
- pz. n.386.750 articoli complementari (set denti, set barba, set manicure, set fazzolettini, minicucito, cuffia doccia, vanity set) confezionati in bustina stone paper in sostituzione degli articoli confezionati in bustina in plastica.
- pz. n.83.900 sacchetti lavanderia **biodegradabili** in sostituzione dei sacchetti lavanderia in plastica.
- pz. n.591.300 **bustine in triplex** (carta+alluminio+plastica) di body lotion, balsamo, shampoo, bagno schiuma e igiene intima in sostituzione degli articoli in tubetto di plastica.

Gruppo UNA nel 2023 ha inoltre proseguito le azioni verso un **percorso plastic free** acquistando 1.258.536 pezzi di **materiale sostenibile** in sostituzione a materiali in plastica o PET come da dettaglio:

1. pz. n. 150.000 penne in **cartone e PLA** in sostituzione delle penne in plastica.
2. Per il minibar abbiamo acquistato pz. n. 197.000 **bottiglie acqua in vetro** da 50 cl tra naturale e gassata in sostituzione dell'acqua in PET.
3. "Acqua complimentary - UNA acqua" abbiamo acquistato pz. n. 223.536 **brick di acqua personalizzata** in sostituzione del vetro e originariamente dell'acqua in PET.
4. Acquistato pz. n. 688.000 **bicchieri in cartoncino** in sostituzione dei bicchieri in polipropilene/ plastica.

Result:

Grazie all'impegno di **Gruppo UNA**, le strutture UNAHOTELS Naxos Beach Sicilia e UNAHOTELS Capotaormina sono già diventate **100% Plastic Less** nel 2023. Il risultato che ci si attende anche per le altre strutture, in maniera progressiva e graduale, è l'eliminazione degli articoli in plastica come le cannucce e la sostituzione con **materiali biodegradabili e compostabili**, fino a diventare completamente privi di plastica.





8B

Food & Beverage: scelte sostenibili

PROGETTO 8B

Situation:

Gruppo UNA si è impegnata a compiere scelte Food & Beverage sostenibili nelle proprie strutture ricettive. Attualmente, i VIP treatment e le esperienze eno-gastronomiche offerte seguono già criteri di **sostenibilità** nella scelta delle proposte F&B. Si privilegiano cibi e vini locali, la stagionalità, alcuni cibi biologici e quelli prodotti a Km 0. Tuttavia, per garantire una maggiore **sostenibilità** è necessario implementare tali strategie anche nei prossimi anni.

Task:

L'intenzione di **Gruppo UNA** è quella di espandere e consolidare le scelte sostenibili nel settore Food & Beverage all'interno delle sue strutture ricettive. Questo richiede una revisione e un'implementazione delle politiche attuali, nonché una maggiore sensibilizzazione e coinvolgimento del personale. Il gruppo dovrà anche collaborare con fornitori locali e partner di fiducia per garantire l'approvvigionamento di prodotti sostenibili.

Action:

Per raggiungere l'obiettivo di **sostenibilità** nel settore F&B, **Gruppo UNA** sarà chiamato ad intraprendere diverse azioni, in primo luogo, valutando l'opportunità di formare un team dedicato alla **sostenibilità** che si occupa di pianificare e attuare le politiche sostenibili nel Food & Beverage, con il preciso scopo di individuare fornitori locali che offrano prodotti sostenibili e di alta qualità. A ciò si affiancheranno sessioni di formazione per tutto il personale, al fine di sensibilizzarlo sull'importanza della **sostenibilità** e sulle pratiche da adottare.

Result:

Gruppo UNA ha attivato vari progetti contro lo spreco alimentare. Nel 2023 ha collaborato con l'app Too Good To Go, dove 14 hotel del gruppo hanno predisposto **"Surprise Bags"** di cibo invenduto, grazie a questa collaborazione sono stati salvati 3.232 pasti e sono state evitate 8,08 tCO2. Con Banco Alimentare, **Gruppo UNA** ha recuperato eccedenze alimentari da banchetti donandole a **"Briciole di Pane"**, distribuendo quasi 1.700 pasti, inoltre, ha partecipato anche a **"Tempi di Recupero Week"**, promuovendo la cucina sostenibile e il riuso degli avanzi in due Hotel di Bologna. Inoltre, nel 2023 sono stati organizzati 7 corsi di formazione su tematiche Sostenibili, come Customer Care, utilizzo e presentazione di Prodotti locali, Menù Engineering dedicati a Chef, Maître, Bar man, camerieri, per un totale di 125 persone.

Grazie agli sforzi compiuti, **Gruppo UNA** potrà così ottenere risultati significativi nella promozione della **sostenibilità** nel settore F&B. Le scelte alimentari e vinicole sostenibili potranno essere

implementate con successo nelle strutture ricettive, offrendo agli Ospiti un'**esperienza enogastronomica di alta qualità** e responsabile ed ottenendo di conseguenza feedback positivi da parte degli Ospiti.

Inoltre, la collaborazione con fornitori locali contribuirà a **sostenere l'economia** locale e a ridurre l'impatto ambientale dovuto al trasporto dei prodotti.





UNAHOTELS Bologna Fiera

ACTION

Team Commitment virtuoso
e politiche lungimiranti per
una crescita sostenibile di
Gruppo UNA



UNAHOTELS Trastevere Roma



Progetti completati da Gruppo UNA nel 2023

Qui di seguito l'elenco dei progetti completati nel corso del 2023 da parte degli hotel di **Gruppo UNA**. Nelle pagine che seguono, il dettaglio dei progetti in corso e futuri della Società.

Scope action: Action/Governance
Utilizzo tecnologie che consentono data analytics
Progetti o azioni volti all'integrazione delle tecnologie cloud in fase di archiviazione
Promuovere sui social ed internet la Sostenibilità
Politica in materia di Sostenibilità
Report in materia di Sostenibilità
Svolgere attività seguendo specifici sistemi di gestione (Gestione e prevenzione sicurezza, gestione e prevenzione corruzione, gestione rapporti di fornitura)
Essere membri di una associazione di categoria Valenza su tutte le strutture
Predisporre controlli interni Valenza su tutte le strutture
Carta dei Valori e Codice Etico Valenza su tutte le strutture
Comunicare agli Ospiti il proprio Codice Etico Valenza su tutte le strutture
Policy relative alla parità di genere Valenza su tutte le strutture
Policy sull'integrazione del personale straniero e/o disabile Valenza su tutte le strutture
Policies per la gestione dei diritti umani e del lavoro minorile, forzato o obbligatorio Valenza su tutte le strutture
Individuare un Responsabile o Referente per la Sostenibilità Valenza su tutte le strutture

Individuare un Responsabile sulla Sicurezza

Valenza su tutte le strutture

Politica specifica sulle condizioni di lavoro (inclusa la sicurezza)

Valenza su tutte le strutture

MOG (Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo)

Valenza su tutte le strutture

Premio QPRIZE 2023

Valenza su tutte le strutture



ACTION

I Progetti di Gruppo UNA in corso e futuri

Team commitment

Progetto 9 - **Cultura aziendale, innovazione e management:**

- 9A Digitalizzazione dei sistemi
- 9B Sviluppo tool gestionali

Progetto 10 - **Rapporti di fornitura:**

- 10A Tracciatura della filiera e analisi della value chain
- 10B Condivisione obiettivi di sostenibilità con i fornitori
- 10C Individuazione di nuovi criteri di selezione



“ Abbracciando la trasformazione digitale e presidiando la sicurezza dei dati siamo in grado di monitorare i nostri progressi in ambito ESG e misurare gli impatti positivi che tali attività generano sui nostri modelli di Business. ”

Stefano Bolli – Responsabile Sistemi Informativi

ACTION

Il Team Commitment di Gruppo UNA guarda alle sfide future: digital transformation e mappatura della filiera

Le sfide operative future che attendono **Gruppo UNA** sotto il profilo della **sostenibilità** gravitano attorno a due tematiche fondamentali:

- da un lato la **cultura aziendale** e la capacità della Società di rispondere in tempi rapidi all'innovazione nel panorama digital, per rendere sempre più **efficienti le procedure interne** ed i gestionali delle strutture, tenendo il passo con i nuovi strumenti informatici, e difendendoli al contempo da eventuali minacce esterne;
- dall'altro, l'aspetto della **value chain** e della **catena di fornitura** che, in ottica di sostenibilità, diventerà sempre più una tematica da monitorare per lo sviluppo delle politiche aziendali dei prossimi anni, come peraltro richiesto dalle nuove normative sulla rendicontazione.

Sotto il profilo della digital transformation, **Gruppo UNA** sta sviluppando internamente soluzioni a supporto dei propri sistemi, che digitalizzino sempre più le operazioni, a partire dal check-in, per arrivare poi alla **gestione dei processi interni**, al fine di facilitare e rendere più fluide ed armoniche le prassi operative. Al contempo si pone il problema dell'aggiornamento dei sistemi dal punto di vista della **sicurezza delle informazioni**.

Per approfondimenti consultare il seguente link:

[Link: Politica sulla protezione dei dati personali](#)

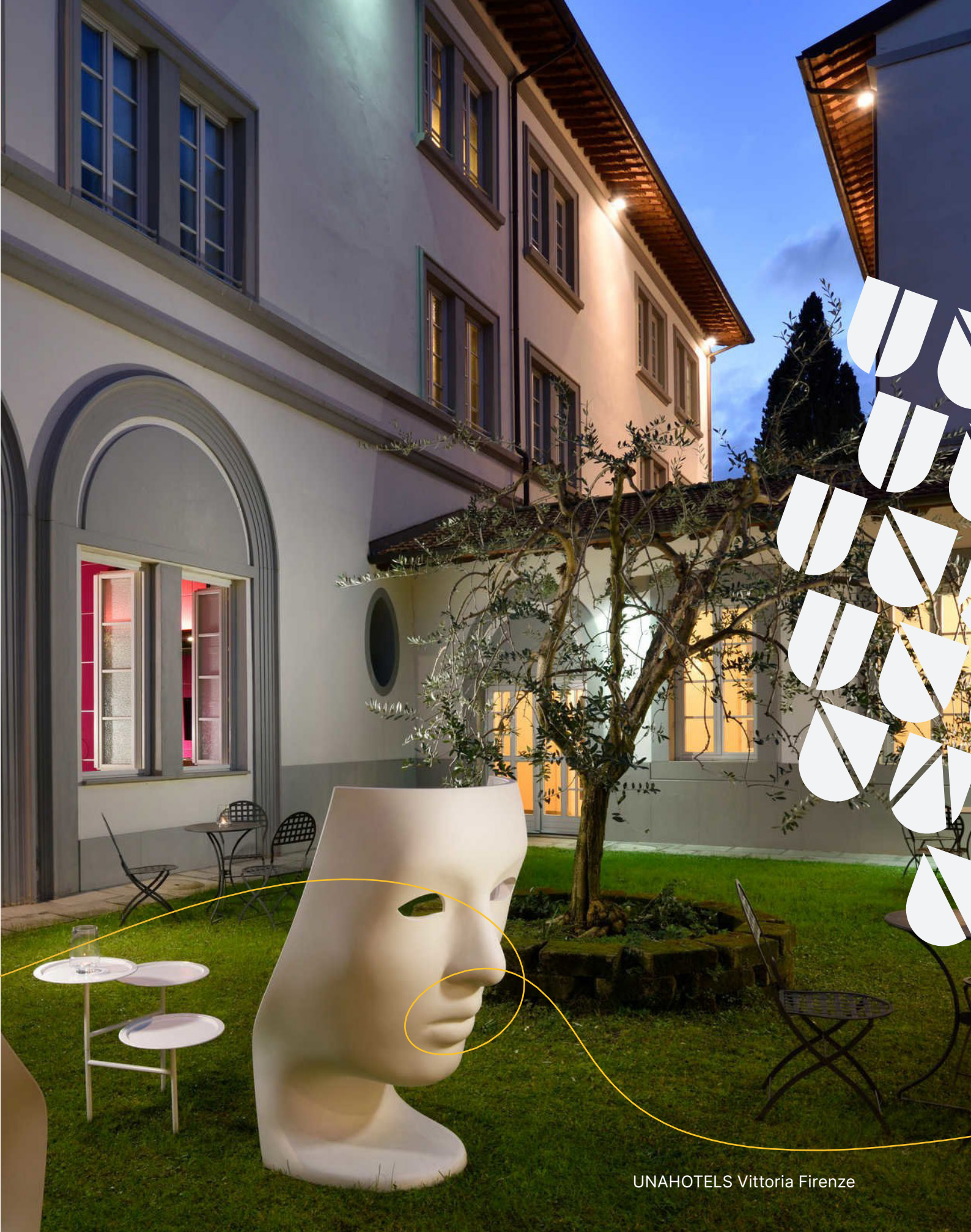
Per giungere alla realizzazione di questi due macro obiettivi, **Gruppo UNA** ha definito una serie di progetti che permetteranno alla Società di avviare i relativi processi di sviluppo:

Progetto 9 - Cultura aziendale, innovazione e management:

- 9A Digitalizzazione dei sistemi
- 9B Sviluppo tool gestionali

Progetto 10 - Rapporti di fornitura:

- 10A Tracciatura della filiera e analisi della value chain
- 10B Condivisione obiettivi di sostenibilità con i fornitori
- 10C Individuazione di nuovi criteri di selezione



UNAHOTELS Vittoria Firenze



Cultura aziendale, innovazione e management

PROGETTO 9

Gruppo UNA è determinato a rimanere al passo con i rapidi sviluppi tecnologici nel settore alberghiero e continua a investire nella ricerca e implementazione di soluzioni innovative.

Per perseguire tale obiettivo strategico **Gruppo UNA** sta intraprendendo un percorso di **costante miglioramento** delle sue strutture e ricerca soluzioni sempre più avanzate dal punto di vista tecnologico per supportare i suoi servizi.

La direzione aziendale ha avviato diversi progetti volti a **implementare sistemi informatici** sempre più integrati al fine di snellire i processi di gestione degli Ospiti e del personale. In particolare, la digital transformation si articola nelle seguenti direttrici:

9A Digitalizzazione dei sistemi

9B Sviluppo tool gestionali

La strategia di approccio alla cyber security si articola su tre diversi fronti tra loro complementari:

- Governance e Processi;
- Tecnologie;
- Formazione (Awareness).

Nell'ambito della Governance, **Gruppo UNA** fa riferimento alla Politica di sicurezza delle informazioni emessa dalla capo **Gruppo Unipol** la quale definisce, secondo lo standard ISO 27001, le linee guida di indirizzo in materia di cyber security.

Gruppo UNA adotta misure di sicurezza fisica, logica e procedurale a garanzia delle informazioni trattate attraverso i sistemi informatici.

Vengono periodicamente attuate iniziative di **Cyber Awareness** per il personale di sede ed i colleghi che operano in hotel, volte alla **mitigazione del rischio** cyber legato al fattore umano.

Qui di seguito gli impatti dei progetti misurati grazie ai Parametri Internazionali di **sostenibilità**.

	GRI	SDGs	Attività	Stato attività 2023	Dettaglio avanzamento progetto	Riferimento pagina
Innovazione	GRI 2-25 Processi per rimediare a impatti negativi		Utilizzo tecnologie che consentono data analytics	●		154
			Progetti o azioni volti all'integrazione delle tecnologie cloud in fase di archiviazione	●		154
			Digital concierge (stand alone o nella web app), con potenziali ancillary services	●	In attesa di avvio	167
			Firma digitale	●		167
			Automazione gestione servizio alloggiati - Alloggiati 4.0	●		169
			Tool per verifiche qualitative-operative su procedure interne	●	In attesa di avvio	169

● Completato ● In corso ● Da valutare





9A

Digitalizzazione dei sistemi

PROGETTO 9A

Situation:

Gruppo UNA ha identificato la necessità di migliorare l'esperienza degli Ospiti nelle proprie strutture ricettive. Al fine di offrire un servizio più personalizzato e conveniente, l'azienda ha deciso di **sviluppare una digital concierge**, un sistema che permette alla clientela di accedere a servizi e informazioni in modo digitale.

Task:

Il compito principale di **Gruppo UNA** è quello di ideare e implementare una piattaforma digitale che consenta agli Ospiti di interagire con l'hotel e accedere ai servizi offerti. Questo sistema dovrebbe **ridurre la necessità di interazioni** fisiche e semplificare il processo di prenotazione e check-in.

Action:

Per raggiungere questo obiettivo, **Gruppo UNA** ha iniziato identificando le esigenze degli Ospiti e le funzionalità chiave richieste per la digital concierge, per identificare le **migliori soluzioni tecnologiche** disponibili sul mercato.

Result:

L'implementazione della digital concierge permetterà alla clientela di accedere a una vasta gamma di servizi e informazioni attraverso la piattaforma digitale, eliminando la necessità di interazioni fisiche e **semplificando il processo di prenotazione e check-in**.

Ciò renderà l'esperienza degli Ospiti più personalizzata e conveniente, consentendo loro di risparmiare tempo e sforzi.



9B

Sviluppo tool gestionali

PROGETTO 9B

Situation:

Gruppo UNA ha avviato un progetto chiamato **Alloggiati 4.0**, che mira a creare un sistema di automazione per la gestione del servizio alloggiati.

Task:

L'obiettivo principale del progetto Alloggiati 4.0 è quello di risparmiare tempo, ore lavorative e risorse nelle operazioni front-office e nel personale notturno. L'**automazione deve semplificare** i processi di registrazione degli Ospiti, gestione delle prenotazioni e assegnazione delle camere. Inoltre, è necessario automatizzare gli adempimenti obbligatori, come la **registrazione dei dati** degli Ospiti in conformità con il GDPR e il Decreto Sicurezza.

Action:

Per raggiungere tali obiettivi, **Gruppo UNA** ha investito nella ricerca e nello sviluppo di un sistema di automazione all'avanguardia. Sono stati formati team specializzati per lo sviluppo del software e l'implementazione del sistema. Sono state condotte analisi dettagliate dei processi esistenti per identificare le aree che **richiedevano automazione**. Sulla base di queste analisi, sono state definite le specifiche del sistema ed è in corso lo sviluppo delle funzionalità necessarie.

Result:

Grazie allo sviluppo del sistema Alloggiati 4.0, **Gruppo UNA** conta di rendere la registrazione degli Ospiti un processo più rapido ed efficiente, riducendo i tempi di attesa e migliorando la loro esperienza complessiva. La gestione delle prenotazioni e l'assegnazione delle camere vengono così **semplificate**, consentendo un'ottimizzazione delle risorse e una maggiore capacità di soddisfare le richieste della clientela.

L'automazione permetterà di adempiere agli obblighi normativi in modo più accurato ed efficiente. La registrazione dei dati degli Ospiti verrà automatizzata **secondo le norme del GDPR** e del Decreto Sicurezza, garantendo la sicurezza e la privacy delle informazioni.



Rapporti di fornitura

PROGETTO 10

1.045

Imprese con cui il Gruppo UNA ha
scambi commerciali

€89mln

erogati ai fornitori

98%

della spesa per forniture
effettuate in Italia

89%

della spesa coperta da contratti che
includono il Codice di Condotta Fornitori

100%

Fornitori che sottoscrivono il
Codice Etico

35

Fornitori coinvolti nell'analisi
della value chain nel 2024

7%

Fornitori "Green" - Per fornitori "Green" si
intendono le aziende della supply chain di Gruppo
UNA in possesso di certificazioni nazionali e
internazionali, in ambito ESG

I rapporti del **Gruppo UNA** con i propri fornitori si basano sulla comunicazione e sulla trasparenza, al fine di promuovere lo sviluppo di soluzioni innovative e sostenibili.

Queste collaborazioni costituiscono anche la strada per il rispetto degli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** fissati dal Gruppo per la creazione di un lavoro dignitoso e la crescita economica (SDG 8) e per il consumo e la produzione responsabili (SDG 12). Il sistema delle forniture e delle subforniture rappresenta un ambito di rilevante importanza per gli impatti, diretti e indiretti, che **Gruppo UNA** può generare nella società. Per questa ragione l'**obiettivo del Procurement** della Società è quello di garantire una catena di fornitura sostenibile ed etica e adottare pratiche responsabili nella selezione delle materie prime e delle risorse utilizzate.

Con lo scopo di favorire uno sviluppo economico attento alla tutela dell'ambiente e al rispetto dei diritti umani, nella gestione delle relazioni con i fornitori e nelle politiche di acquisto, **Gruppo UNA**, in coerenza con le linee guida del **Gruppo Unipol**, adotta processi e logiche di acquisto uniformi, in modo da allineare le **attività di sourcing**, presidio normativo, qualifica e monitoraggio dei fornitori di tutte le società, ai principi di trasparenza e correttezza sanciti dal **Codice Etico** e ai criteri di responsabilità in ambito ESG condivisi dal Gruppo.

La coerenza degli acquisti rispetto agli indirizzi consolidati nelle policy e nella normativa interna di riferimento è assicurata dal presidio svolto dalla Funzione Acquisti e Servizi Generali del **Gruppo UNA**. Il sistema di "**Vendor Management**" è alla base dello svolgimento di negoziazioni improntate alla correttezza e al confronto competitivo, poiché consente un monitoraggio continuativo e puntuale su tutte le posizioni considerate, contribuendo a rendere più efficace l'attività di controllo e della due diligence.

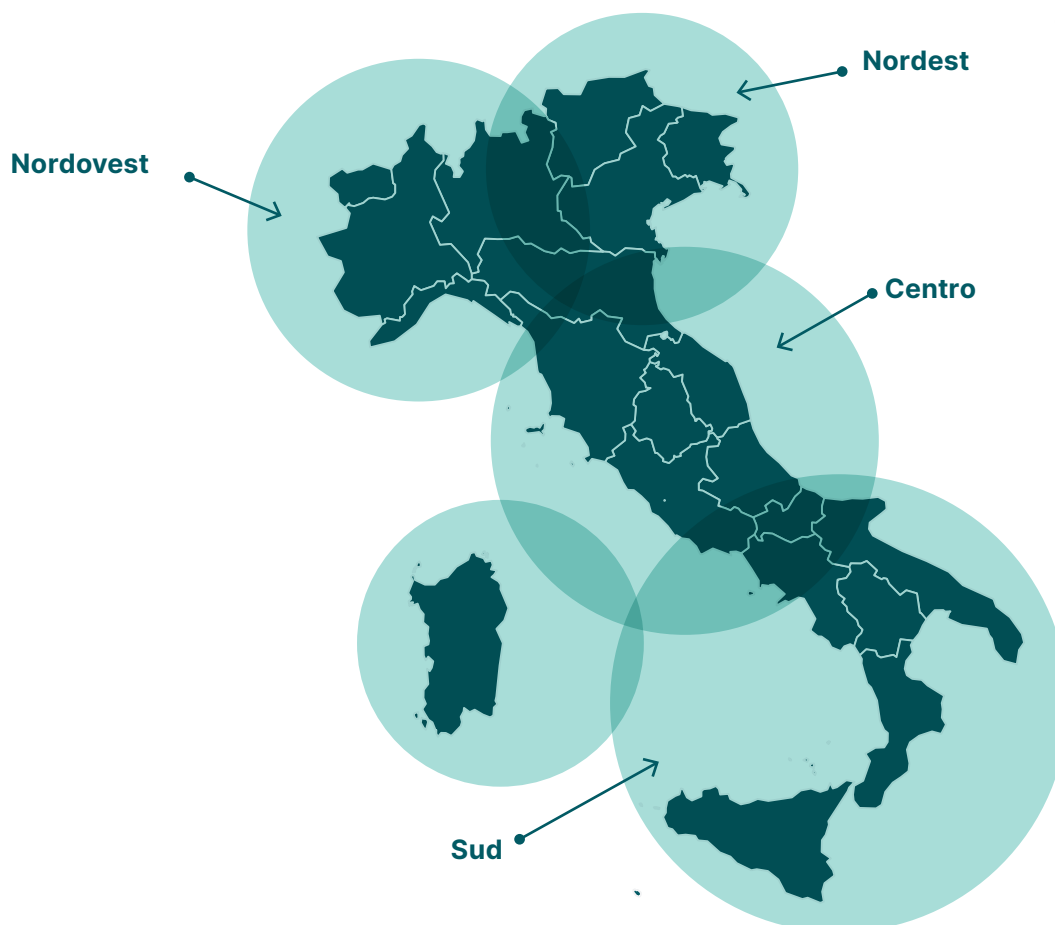
I principali acquisti di beni e servizi sono:

- Cibo & bevande
- Pulizie e Lavanderie
- Forniture per gli ospiti
- Guest supplies
- beni e servizi indiretti, quali: utenze e funzionamento, comunicazione e marketing, servizi finanziari, beni e servizi informatici, gestione di immobili e strutture, servizi di approvvigionamento, consulenza e legali;

Al 31 dicembre 2023 **Gruppo UNA** ha avuto scambi commerciali con oltre 1.000 imprese, per una spesa complessiva di 89 milioni di euro erogata per il 98% in Italia. I fornitori sono grandi gruppi internazionali, PMI, microimprese e imprese sociali (cooperative, associazioni).

Tra le categorie merceologiche, oltre agli acquisti tipici del business alberghiero (pari al 46% del totale), hanno un'incidenza significativa sia in termini numerici che di spesa i servizi vari.

Pur a fronte di una **numerica limitata**, la categoria Information Utente e Funzionamento rappresenta il 12% dell'erogato, data la centralità degli impianti e delle infrastrutture nello **svolgimento delle attività** alberghiere.



Suddivisione geografica dei fornitori	Importo	%
Nordovest	42,448 Mln €	48%
Nordest	27,150 Mln €	30%
Centro	14,007 Mln €	16%
Sud	3,736 Mln €	4%
Esteri	1,795 Mln €	2%
Totale	89,136 Mln €	100%

Categoria	Importo	%
Categorie tipiche business Gruppo UNA	40,660 Mln €	45,6%
Pulizie	18,297 Mln €	20,5%
Servizi Lavanderia	5,286 Mln €	5,9%
Gest Supplies	8,132 Mln €	9,1%
Food & Beverage	8,945 Mln €	10,0%
Arredo, attrezzature	1,722 Mln €	1,9%
Consulenza	4,996 Mln €	5,6%
Gestione Patrimonio Immobiliare	9,065 Mln €	10,2%
Information Technology	3,132 Mln €	3,5%
Mktg, pubblicità, sponsorizzate	2,134 Mln €	2,4%
Servizi vari	16,386 Mln €	18,4%
Stampanti e cancelleria	0,216 Mln €	0,2%
Utenze e funzionamento	10,823 Mln €	12,1%
Totale complessivo	89,134 Mln €	100%

Categoria		%
Categorie tipiche business Gruppo UNA	324	31,0%
Arredo, attrezzature	143	13,7%
Consulenza	90	8,6%
Gestione Patrimonio Immobiliare	17	1,6%
Information Technology	48	4,6%
Mktg, pubblicità, sponsorizzate	43	4,1%
Servizi vari	339	32,4%
Stampanti e cancelleria	8	0,8%
Utenze e funzionamento	33	3,2%
Totale complessivo	1.045	100%

La gestione della catena di fornitura

Gruppo Unipol si è dotato di una normativa interna che prevede politiche e linee guida, nonché specifiche procedure operative, per gestire rischi e impatti ESG lungo la catena di fornitura.

I temi di approvvigionamento responsabile sono inclusi nella **“Politica di esternalizzazione e selezione dei fornitori”** che dispone che i fornitori di beni e servizi, siano valutati, nell’ambito dei criteri di selezione, anche attraverso i requisiti di gestione corretta e responsabile verso gli stakeholder. I principi di trasparenza e correttezza sono espressi nel Codice Etico del **Gruppo Unipol**, che i fornitori consultano al momento dell’iscrizione al sistema di “Vendor Management” e che successivamente, in caso di stipula del contratto, si assumono l’impegno di rispettare.

Il “Vendor Management” è lo strumento attraverso cui i fornitori vengono **censiti, selezionati e monitorati**, con un’ottica integrata che prende in considerazione caratteristiche economico-finanziarie e tecnico-organizzative, informazioni a **garanzia della conformità** normativo-giuridica, nonché approfondimenti sulla modalità di presidio dei temi ESG e l’impegno per la **sostenibilità**.

In fase di qualificazione i fornitori devono prendere visione del Codice Etico, del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs 231/2001, di Processo d’acquisto e regole comportamentali a cui devono attenersi i fornitori di Gruppo, Carta dei Valori e Codice di Condotta Fornitori. In questo modo i fornitori si impegnano a rispettare le misure anticorruzione adottate, la normativa sulla sicurezza sul lavoro, le leggi vigenti e i Contratti Nazionali del Lavoro, a contrastare ogni forma di discriminazione e assicurare al Gruppo le dovute tutele che regolano la materia di affidamento attività a personale/aziende esterne.

Sempre in fase di qualificazione i fornitori, oltre a informazioni a garanzia della conformità normativo giuridica, della solvibilità finanziaria e delle performance qualitative, devono fornire elementi inerenti al loro impegno per la **sostenibilità**; questo consente al Gruppo di comprendere il livello di **attenzione e di conformità** alle tematiche socio-ambientali dei fornitori stessi. Gli aspetti rilevati, inerenti a possesso di certificazioni ambientali, misurazione delle emissioni inquinanti, applicazione di politiche aziendali contro la discriminazione e per l’inclusione delle diversità, gestione della salute e sicurezza dei lavoratori e conciliazione tempi vita/lavoro, conformità al **rating di legalità** laddove applicabile, contribuiscono alla profilazione complessiva del fornitore che, una volta qualificato nell’Albo Fornitori di Gruppo, può essere invitato agli eventi acquisitivi.

Al fine di garantire il rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico e nel Codice di Condotta Fornitori⁶ per l’approvvigionamento responsabile (o “CdCF”), nei contratti standard sono inserite

⁶ Adottato a fine 2018, aggiornato nel corso del 2023, il CdCF è ispirato ai principi dell’United Nations Global Compact e alla ISO2040047 sull’approvvigionamento responsabile. Quest’ultima si tratta di una norma ISO che fornisce orientamenti alle organizzazioni, indipendentemente dalla loro attività o dimensione, sull’integrazione della sostenibilità nell’ambito degli acquisti.

apposite clausole che prevedono l'adozione di tutte le misure idonee a prevenire condotte rilevanti ai sensi del D.Lgs.231/2001, della normativa in materia di antiriciclaggio e lotta alla corruzione, nonché la presentazione, su richiesta, della documentazione comprovante il rispetto e il mantenimento degli obblighi assunti in materia socio-ambientale (anche da parte di eventuali subaffidatari se applicabile). Le clausole contrattuali prescrivono in capo al fornitore l'obbligo di corrispondere al personale dipendente un trattamento economico, retributivo, normativo, previdenziale, assicurativo e le cautele antinfortunistiche non inferiori a quanto previsto nelle leggi, regolamenti o accordi collettivi applicabili, nonché di operare in modo pienamente rispondente alle disposizioni legislative in materia di ambiente, ecologia e gestione dei rifiuti impegnandosi, ove richiesto, anche a documentare in ogni momento tale adempimento.

Nel corso del 2023 il CdCF è stato aggiornato e tra le principali novità si segnala il **rafforzamento del presidio degli impegni e l'accessibilità** del Gruppo attraverso l'inclusione tra i canali di segnalazione di eventuali violazioni ad essa coerenti anche la procedura di whistleblowing. Il Codice delinea cosa il Gruppo si aspetta dai fornitori in materia di tutela dei diritti umani e dei lavoratori (incluso l'eliminazione del lavoro minorile), protezione dell'ambiente e lotta alla corruzione e prevede – tra gli altri aspetti – il diritto in capo a **Unipol** di controllare processi e strutture del fornitore per verificarne la conformità, nonché di intraprendere meccanismi sanzionatori nel caso in cui questi perseveri nella sua mancanza di conformità al CdCF. Ai fornitori, ad eccezione delle Pubbliche Amministrazioni, è richiesto di firmare il CdCF alla **sottoscrizione o al rinnovo** del contratto. Rientrano negli ambiti di applicazione del CdCF tutti i beni e i servizi acquistati dalle Società del Gruppo operanti in Italia, compresi quelli strumentali allo svolgimento delle rispettive attività di business, qualunque sia la modalità di acquisto degli stessi.

Alla fine del 2023, i contratti che includono il Codice di Condotta Fornitori coprono l'89% della spesa totale per gli acquisti. Per gestire efficacemente i rischi di **sostenibilità** associati agli acquisti, la catena di fornitura è oggetto di una mappatura dei rischi e dei potenziali impatti ESG e dei relativi presidi attivi, che viene aggiornata periodicamente per valutarne l'esposizione in base a settore industriale di appartenenza, ad aree geografiche, a dimensione della terza parte e livelli di spesa. I rischi ESG sono stati individuati sulla base dei principi del **Global Compact** delle Nazioni Unite (Gestione del Lavoro e Diritti Umani, Anticorruzione ed Ambiente) e sono valutati per ciascuna categoria merceologica, considerandone l'esposizione e il livello di presidio interno attualmente applicato. Tale mappatura ha consentito l'identificazione delle sottocategorie merceologiche che presentano un maggiore rischio in termini ESG30 per il Gruppo.

Le nuove normative, in tema di **sostenibilità**, richiamano sempre più l'attenzione delle Società, verso gli impatti e di conseguenza i rapporti che intrattengono nell'ambito della value chain e della catena di fornitura. **Gruppo UNA** si è attivato in questo senso per estendere la propria analisi di impatto al di là del proprio perimetro societario, avviando un percorso che porterà la Società a coinvolgere anche i soggetti interessati dalle relazioni commerciali dirette e indirette nella propria catena del valore, a monte e a valle dell'organizzazione stessa.

Il coinvolgimento, in parte già avviato, non solo avrà lo scopo di monitorare la maturità dal punto di vista ESG della propria value chain, ma sarà mirato ad una condivisione di politiche e strategie per ridurre gli impatti in materia di **sostenibilità** e introdurre, laddove necessario, ulteriori tutele e garanzie per quanto concerne il personale dipendente.

Questo tipo di analisi viene richiesta in applicazione dei nuovi Standard di rendicontazione – con tempistiche di raccolta e, quindi di adeguamento, di 3 anni – per ottenere informazioni specifiche su:

- **Emissioni scope 3** di gas a effetto serra (GHG);
- **Assorbimento e stoccaggio di GHG** dalle proprie operazioni e dalla catena del valore a monte e a valle in progetti di mitigazione degli impatti finanziati da crediti di carbonio (compensazione CO2);
- **Impatti** (negativi e positivi) **sui lavoratori** coinvolti nella catena di valore di un'impresa (inclusa la tematica del lavoro minorile, del lavoro forzato o obbligatorio);
- Policy relative ai lavoratori della **catena di valore**;
- **Processi aziendali**, specie per rimediare ad eventuali impatti negativi, e canali di dialogo e ascolto;
- Azioni riferite agli **impatti** significativi e per **mitigare i rischi** aziendali;
- **Obiettivi aziendali** per la gestione di impatti e rischi.

Di seguito i principali progetti per attuare l'approccio descritto:

- 10A** Tracciatura della filiera e analisi della value chain
- 10B** Condivisione obiettivi di sostenibilità con i fornitori
- 10C** Individuazione di nuovi criteri di selezione

Qui di seguito gli impatti dei progetti misurati grazie ai Parametri Internazionali di **sostenibilità**.

	GRI	SDGs	Attività	Stato attività 2023	Dettaglio avanzamento progetto	Riferimento pagina
Rapporti di fornitura e value chain	GRI 2-25 Processi per rimediare a impatti negativi GRI 2-29 Approccio al coinvolgimento degli Stakeholder		Tracciatura della filiera	●		179
			Condivisione obiettivi di sostenibilità con i fornitori	●		183
			Individuazione di nuovi criteri di selezione dei fornitori	●		185

● Completato ● In corso ● Da valutare

Gli approfondimenti su questa tematica sono consultabili al link:

Link: Codice di condotta fornitori



10A

Tracciatura della filiera e analisi della value chain

PROGETTO 10A

Situation:

Nell'ottica di recepire quanto stabilito dai nuovi parametri di rendicontazione, in merito agli impatti relativi alla value chain a monte e a valle dell'organizzazione, **Gruppo UNA**, nel corso del 2023, ha proseguito, in coordinamento con il **Gruppo Unipol**, il piano triennale di attività di **verifica dell'affidabilità dei fornitori**. Il piano di interventi che prevede controlli sistematici e periodici delle Organizzazioni fornitrici ritenute strategiche o esposte a potenziale rischio, include anche fornitori e partner del **Gruppo UNA**.

In particolare sono state condotte azioni mirate di verifica che analizzano l'adeguatezza e la conformità dei fornitori nei seguenti ambiti di analisi (di seguito detti «verticali»):

- Rischi privacy;
- Rischi 231/01;
- Rischi di sostenibilità;
- Rischi ICT derivanti da fornitori di servizi cloud.
- Crisi Energetica

Task:

Questa attività permetterà a **Gruppo UNA** di verificare quanto i propri fornitori siano allineati agli impegni definiti dai parametri internazionali, sia per quel che concerne gli obiettivi ambientali, sia in tema di tutela della propria forza lavoro. Le informazioni che **Gruppo UNA** otterrà da tale attività di monitoraggio, rappresenteranno una parte fondamentale di integrazione del proprio Report di **Sostenibilità**, secondo compliance normativa, ma soprattutto diventeranno un importante argomento di **engagement e di strategia** per definire le priorità future della Società e degli stakeholder della propria value chain.

Action:

Per il **Gruppo UNA** nel 2023 le verifiche sono state condotte su 30 fornitori pari al 19% della spesa 2022, selezionati a partire da una **valutazione dei potenziali rischi** legati al settore di operatività o alle caratteristiche dell'organizzazione.

Per ciascuno dei verticali di riferimento individuati e sopra citati, sono stati identificati degli specifici criteri di **classificazione dei fornitori**, al fine di svolgere le verifiche secondo un approccio basato sul rischio e rispettare le specifiche complessità che i fornitori presentano.

In linea generale, si è provveduto alla trasmissione di una o più checklist di autovalutazione a seconda dell'appartenenza del fornitore ai diversi verticali di riferimento, richiedendo di allegare,

laddove previsto, evidenze documentali a supporto delle risposte fornite. Le valutazioni eseguite in corso di analisi, ove ritenuto opportuno e necessario, sono state integrate da eventuali interviste con i referenti delle società fornitrici.

Con riferimento al verticale **Sostenibilità**, i fornitori da includere sono stati selezionati concentrandosi soprattutto nelle aree di approvvigionamento potenzialmente più critiche in termini di rischi e potenziali impatti negativi ESG, quali progetti immobiliari, manutenzioni edili, servizi di struttura e logistica, utenze e funzionamento, Arredo, Attrezzature e insegne

Dei 18 fornitori in esame per i **rischi ESG**, il 22% è risultato avere un profilo di rischio alto; tale dato significativo è in parte insito negli stessi criteri di selezione risk-based. Per questi si è valutato di non prevedere azioni di sistemazione nei confronti dei fornitori, ma di suggerire 70 **azioni di miglioramento** definite sulla base della natura e dell'operatività dei fornitori analizzati, di cui il 47% è relativo al tema "Ambiente", 25% per l'ambito Sociale e 28% per Governance. Un percorso di monitoraggio della relativa implementazione verrà avviato nel 2024.

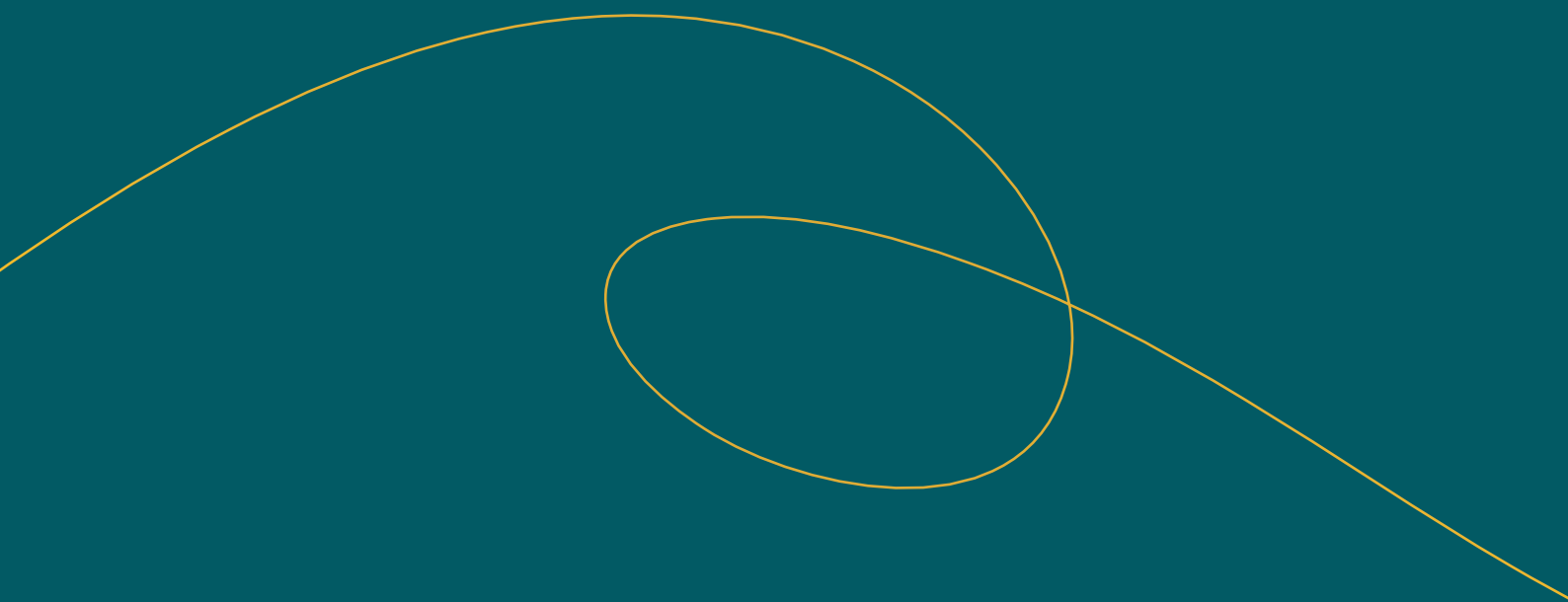
Result:

Entro il 2024, **Gruppo UNA** si propone di mappare il 20% della sua filiera, incrementando l'obiettivo al 50% entro il 2025 e all'80% entro il 2026. Il monitoraggio degli impatti ESG fornirà a **Gruppo UNA** informazioni cruciali per valutare le prestazioni dei fornitori e per garantire un'efficace integrazione delle politiche di **sostenibilità** nel proprio Report. Ciò consentirà di stabilire priorità future e di coinvolgere gli stakeholder nella definizione delle strategie aziendali, promuovendo una catena del valore sempre più sostenibile.





10B



Condivisione degli obiettivi di sostenibilità con i fornitori

PROGETTO 10B

Situation:

Gruppo UNA ha riconosciuto l'importanza di integrare la **sostenibilità** nelle sue operazioni al fine di preservare l'ambiente e promuovere un turismo responsabile. Pertanto, **Gruppo UNA** si è impegnato a condividere gli obiettivi di sostenibilità con i suoi fornitori.

Task:

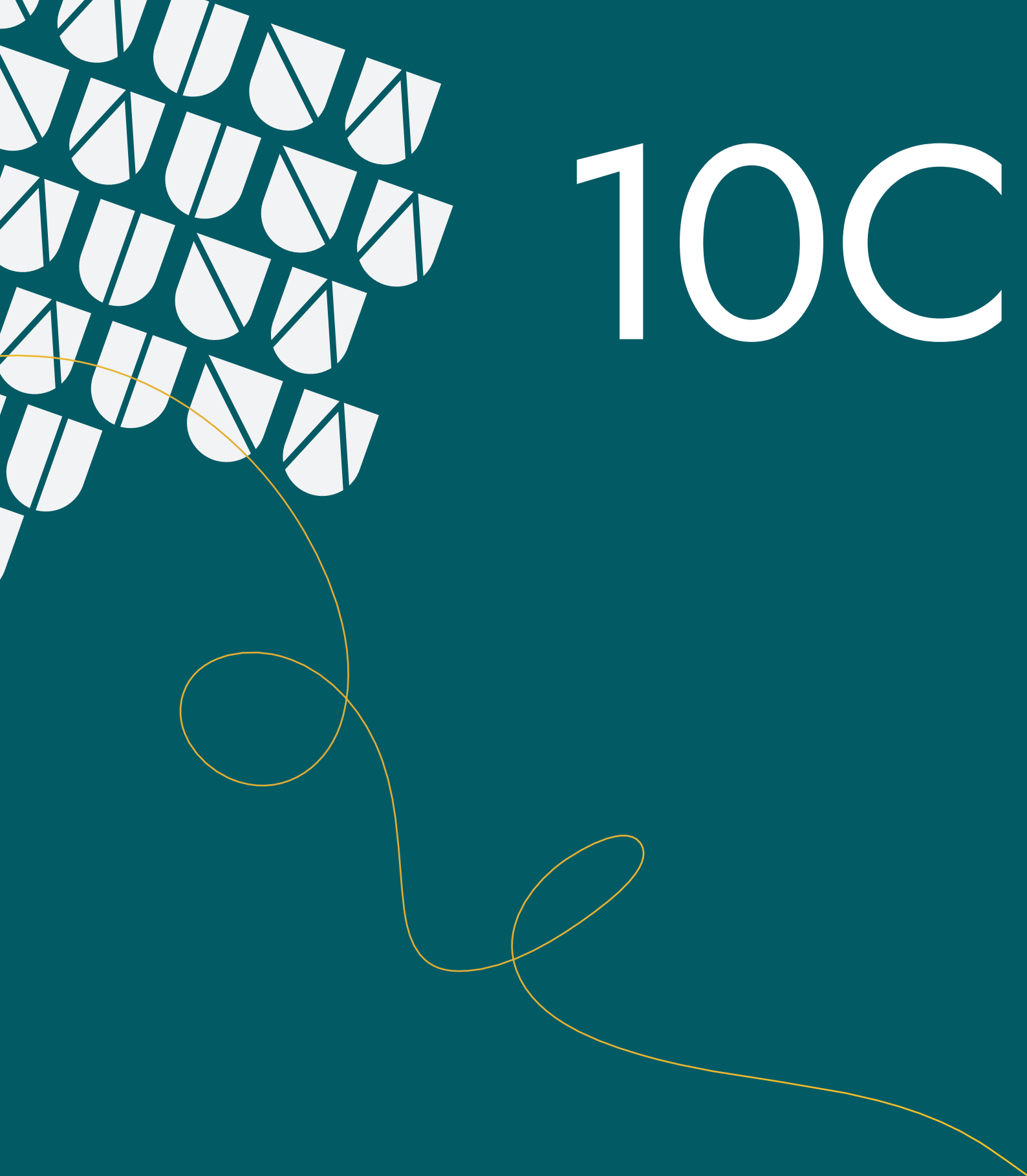
Gruppo UNA ha riconosciuto che la sostenibilità non può essere raggiunta da sola, ma richiede la collaborazione di tutti gli attori della catena di fornitura. Pertanto, l'obiettivo principale è quello di **coinvolgere e sensibilizzare** i fornitori sull'importanza della sostenibilità e di incoraggiarli ad adottare pratiche eco-friendly.

Action:

La Società ha sviluppato un programma dettagliato per coinvolgere i fornitori nella sua iniziativa di sostenibilità. Innanzitutto, sta producendo un documento formale che delinea gli obiettivi di **sostenibilità** di **Gruppo UNA** e le aspettative nei confronti dei fornitori. Questo documento verrà poi condiviso con tutti i fornitori e, mediante incontri e survey, verrà eventualmente integrato con azioni specifiche e priorità ritenute fondamentali da ambo le parti.

Result:

Il risultato atteso da **Gruppo UNA** è quello di incontrare un forte impegno per la **sostenibilità** anche da parte dei propri fornitori, dando il via ad una serie di azioni concrete per ridurre l'impatto ambientale delle attività e monitorare le ricadute di queste anche sotto il profilo sociale.



10C

Individuazione di nuovi criteri di selezione

PROGETTO 10C

Situation:

Gruppo UNA ritiene fondamentale considerare gli impatti ambientali, sociali e di governance (ESG) nella selezione dei propri fornitori. Questa decisione è stata presa in risposta alla crescente **consapevolezza dell'impatto** che le azioni delle aziende possono avere sulla Società e sull'ambiente.

Task:

Gruppo UNA ha identificato criteri di selezione per i fornitori che riflettano gli impatti ESG e conseguentemente sviluppato una **strategia chiara e coerente** per valutare i potenziali fornitori e garantire che siano allineati con gli obiettivi ESG di **Gruppo UNA**.

Action:

Con specifico riferimento al ruolo dei criteri ESG nel processo di selezione dei fornitori, oltre all'acquisizione di informazioni ESG in fase di qualifica, **Gruppo UNA** si impegna a privilegiare sistemi che non generino impatti negativi sull'ambiente anche nelle scelte di approvvigionamento.

Le strutture che si occupano di acquisti in **Gruppo UNA** si impegnano a tenere conto di aspetti connessi alla **sostenibilità** nella selezione delle caratteristiche dei beni e servizi acquistati anche tramite acquisti centralizzati. Per quanto riguarda nello specifico gli acquisti Green, un'ampia gamma di categorie merceologiche sono coinvolte a supporto:

- **della riduzione delle emissioni di gas climalteranti:** acquisto di elettricità da fonte rinnovabile con garanzie di origine, noleggio a lungo termine di autovetture aziendali ibride/ plug-in o completamente elettriche per la flotta aziendale, acquisto di biciclette elettriche per l'aggiornamento del parco di biciclette messe a disposizione dei clienti per promuovere la mobilità sostenibile;
- **dello sviluppo dell'economia circolare e della riduzione del consumo di materie prime:** acquisto di beni riciclati o rigenerabili (carta riciclata certificata secondo gli standard ecologici Angelo blu e EU-Ecolabel, cartucce per stampanti rigenerate e/o per le quali è previsto un servizio di ritiro delle cartucce esauste), noleggio di dispositivi che prevedono una soluzione di gestione della stampa intelligente (impostazione standard delle stampe in bianco/nero e fronte retro oltre all'annullamento delle stampe non ritirate a fine giornata) per ridurre l'utilizzo (e lo spreco) di carta.

L'implementazione di criteri green negli acquisti di **Gruppo UNA** è applicata a categorie specifiche alberghiere come ad esempio lavanderie, guest supplies, cibo, etc.

Per ciascuna delle aree in cui è necessario apportare miglioramenti per integrare i requisiti ESG nella valutazione dei fornitori, sono allo studio una serie di criteri di selezione basati sugli impatti ESG. Questi criteri comprendono:

Criterio selezione fornitori: etici, responsabili e sostenibili

- a) la valutazione delle pratiche ambientali la gestione dei rifiuti e l'efficienza energetica;
- b) la trasparenza nella governance aziendale;
- c) attenzione alla **sostenibilità** ambientale;
- d) la gestione delle risorse umane;
- e) la responsabilità sociale;
- f) la trasparenza lungo la catena di approvvigionamento;
- g) il rispetto dei diritti umani (es. le ore di lavoro, condizioni di lavoro, salari e formazione);
- h) conformità con i parametri ESG di **Gruppo UNA**.

Gruppo UNA valuta e monitora, anche attraverso consulenti ed audit dedicati l'efficacia ed i progressi delle azioni ESG intraprese dai fornitori.

Result:

Nel complesso, gli acquisti di beni e servizi che seguono criteri di **sostenibilità** e/o allo sviluppo dell'economia circolare e della riduzione del consumo di materie prime rappresentano il 37% del totale dei volumi di acquisti di beni e servizi di **Gruppo UNA** nel 2023 per un ammontare complessivo di oltre 32 milioni di euro.

Il Gruppo sostiene anche attraverso le scelte di acquisto la gestione responsabile delle foreste, la protezione della biodiversità, dell'integrità degli ecosistemi e la salvaguardia dei benefici di lungo periodo per le comunità forestali, tramite l'acquisto di materiale consumabile certificato FSC.

Grazie a queste azioni e a ulteriori iniziative in programma, **Gruppo UNA** potrà integrare i criteri ESG nella selezione dei fornitori, per poter identificare quelli che dimostrano un impegno concreto verso la **sostenibilità** e la responsabilità sociale, contribuendo così agli obiettivi ESG della Società.

L'integrazione dei criteri ESG nella selezione dei fornitori contribuirà a ridurre l'impatto ambientale e sociale della catena di approvvigionamento di **Gruppo UNA**.







GRUPPO UNA S.P.A.

Sede Legale e Amministrativa
Via Gioacchino Murat, 23
20159 Milano

Telefono: +39 02 895261
info@gruppouna.it
gruppouna@pec.gruppouna.it