

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

## 2023







# INDICE

LETTERA AGLI  
STAKEHOLDERS

HIGHLIGHTS  
2023

METODOLOGIA DI REDAZIONE  
E MATERIALITÀ

PROFILO DEL  
GRUPPO MASTER

Nota metodologica

Gli stakeholder del Gruppo Master

Analisi di materialità 2023

Il contributo del Gruppo Master agli SDGs

Il Gruppo Master

Etica, integrità e compliance

Governance

Sostenibilità economica e finanziaria

Strategia aziendale e sistemi di gestione

Il percorso di sostenibilità del Gruppo Master

Iniziative esterne

1

2

3

MASTER ITALY: FOR A  
SUSTAINABLE WORLD

Sostenibilità, qualità e  
sicurezza del prodotto  
Customer satisfaction  
L'innovazione in Master  
Innovazione di prodotto  
Innovazione di processo  
Innovazione digitale  
Catena di fornitura  
sostenibile

4

LE NOSTRE  
PERSONE

Diversità, inclusione e  
pari opportunità  
Gestione, sviluppo delle  
persone e attrazione dei  
talenti  
Salute, sicurezza e tutela  
dei lavoratori

5

RESPONSABILITA'  
AMBIENTALE

Gestione dei materiali e  
delle risorse naturali  
Gestione, sviluppo delle  
persone e attrazione dei  
talenti  
Consumi energetici ed  
emissioni

6

GRI CONTENT  
INDEX

# LETTERA AGLI STAKEHOLDERS

Il 2023 è stato un anno di sfide globali e trasformazioni significative. Abbiamo assistito a eventi geopolitici complessi, cambiamenti economici e un'accelerazione nell'innovazione tecnologica, che hanno inciso profondamente su molteplici aspetti, come la sostenibilità, l'energia, la tecnologia e il mondo del lavoro.

In un contesto segnato da conflitti internazionali, tensioni commerciali e una crescente incertezza, la necessità di adattarsi a nuove realtà è diventata evidente. La crisi energetica ha spinto molte nazioni a intensificare la transizione verso fonti rinnovabili, mentre il cambiamento climatico è ormai al centro dell'agenda di governi, organizzazioni e aziende di tutto il mondo, impegnati nella riduzione delle emissioni di CO2 e nella promozione di pratiche sostenibili.

Anche le dinamiche economiche globali hanno subito importanti evoluzioni: l'inflazione, l'aumento del costo della vita e l'instabilità dei mercati hanno costretto governi e imprese a ripensare strategie e politiche. La conseguente trasformazione dei modelli di produzione, consumo e organizzazione sociale rappresenta una sfida, ma anche un'opportunità straordinaria per riflettere sul ruolo che le aziende possono svolgere nel costruire un futuro più sostenibile, inclusivo e prospero.

In questo contesto di rapida evoluzione, l'innovazione tecnologica ha giocato un ruolo cruciale. L'intelligenza artificiale ha trovato applicazione in numerosi processi aziendali, migliorando l'efficienza operativa e riducendo i costi. Tuttavia, ha anche sollevato domande sull'etica e sull'impatto nel mondo del lavoro, che continua a evolversi verso modalità ibride e più flessibili. Per settori come quello manifatturiero, questo implica una riflessione su come bilanciare le esigenze operative con le nuove aspettative dei collaboratori in termini di equilibrio vita-lavoro.

Di fronte a queste sfide, il nostro impegno rimane centrato sul benessere dei nostri 350 collaboratori e sulla continuità delle relazioni con clienti, fornitori e partner. Vogliamo garantire la sostenibilità a lungo termine del nostro business, affrontando con audacia e responsabilità le sfide del futuro.

I risultati raggiunti nel 2023 sono il frutto di questo impegno. Tra gli obiettivi raggiunti, spicca la certificazione **Great Place To Work Blue Collar**, che riconosce la soddisfazione dei nostri collaboratori in ambito produttivo, e l'ottenimento della **Certificazione per la parità di genere**. Inoltre, abbiamo ottenuto un incremento del fatturato rispetto al 2022, grazie anche al consolidamento nei mercati esteri e all'acquisizione strategica di **Windar LLC**, partner commerciale nell'area del Golfo, una regione di grande importanza per la nostra crescita futura.

Il nostro piano di investimenti triennale (2021-2023) ha portato alla realizzazione di un nuovo stabilimento produttivo di 12.000 mq, contribuendo a un aumento della capacità produttiva e al miglioramento degli standard di sicurezza. Questo investimento si allinea alla nostra strategia di integrazione verticale, che ci permette di progettare e realizzare il 94% del valore della produzione all'interno del Gruppo.

Parallelamente, continuiamo a impegnarci per allinearci agli **SDG** (Sustainable Development Goals), integrando sostenibilità ambientale, responsabilità sociale e una governance trasparente. Nel 2023 abbiamo redatto il nostro terzo Bilancio di Sostenibilità, uno strumento che ci guida nel perseguimento di obiettivi concreti in linea con l'**Agenda 2030** delle Nazioni Unite e anticipa l'entrata in vigore della **Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)**.

La nostra visione è quella di diventare un punto di riferimento globale nel settore dei serramenti, promuovendo un modello di sviluppo sostenibile che generi valore per le persone, l'ambiente e il territorio. Il programma **Masterability**, che raccoglie iniziative a favore della sostenibilità, è un esempio concreto del nostro impegno in questa direzione.

In conclusione, il Bilancio di Sostenibilità non rappresenta solo un obbligo di rendicontazione, ma un'opportunità per fissare obiettivi ambiziosi e ispirare azioni concrete, contribuendo a costruire una società più equa, inclusiva e prospera. Ringrazio tutti voi per il vostro supporto e il contributo prezioso nel perseguire questa missione comune.

**CONCLUSIONI**

Affronteremo i prossimi anni con coraggio e responsabilità. Insieme agli ambiziosi obiettivi di carattere economico che ci poniamo, resta costante l'impegno dell'azienda nei confronti del territorio, della sostenibilità ambientale e della responsabilità sociale d'impresa attraverso il programma Masterability: vorremmo affermare il nostro Gruppo come modello virtuoso.

Tengo a evidenziare, infine, come la redazione del Bilancio di sostenibilità e degli impatti ESG sia uno strumento prezioso per fissare obiettivi ambiziosi e misurabili che incoraggino tutti ad agire a livello globale per la loro realizzazione e a fare sempre meglio per una società più prospera, più giusta e più equa. Come organizzazione ci impegneremo sempre più a garantire dignità, uguaglianza e vite prospere ai lavoratori, a difendere e diffondere la cultura, a proteggere le risorse naturali e il clima del pianeta per le generazioni future per creare un ecosistema che garantisca uno sviluppo sostenibile sia economico che sociale.

È un impegno di responsabilità, che dobbiamo assumere come Gruppo. Ringrazio in anticipo ognuno di voi per il contributo che saprà dare a questa importante missione, utile alla costruzione di un futuro migliore per tutti.

**Maria Luigia Lacatena**

Presidente e Amministratore Delegato Gruppo Master

**Michele Loperfido**

Presidente e Amministratore Delegato Master Italy



# HIGHLIGHTS 2023

ENVIRONMENTAL

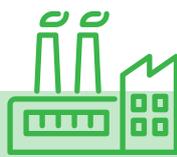
SOCIAL

GOVERNANCE



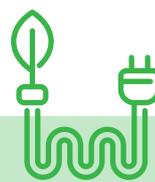
39.024 GJ

CONSUMI DI ENERGIA



2.401 tCO<sub>2</sub>Eq

EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE



22%

ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI



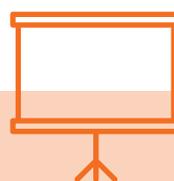
342

DIPENDENTI GRUPPO MASTER



341

CONTRATTI A TEMPO INDETERMINATO



16

ORE MEDIE DI FORMAZIONE EROGATE



22

ASSUNZIONI NEL 2023



56%

FORNITORI VALUTATI UTILIZZANDO CRITERI AMBIENTALI E SOCIALI



100%

TASSO DI RIENTRO A LAVORO



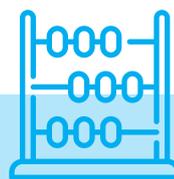
61.507.336€

VALORE ECONOMICO GENERATO



51.227.179€

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO



90%

PERCENTUALE DI SPESA VERSO FORNITORI LOCALI

1

# METODOLOGIA DI REDAZIONE E MATERIALITÀ

---



MASTER

# NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di Sostenibilità 2023 del Gruppo Master Italy (di seguito anche "il Gruppo" o "Master") è stato elaborato in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" nella versione 2021 definiti dal GRI - Global Reporting Initiative, in linea con l'opzione di rendicontazione "**in accordance with**".

La pubblicazione di questa terza edizione del Bilancio di Sostenibilità testimonia l'impegno portato avanti dal Gruppo nel rendicontare e comunicare a tutti i portatori d'interesse le proprie performance dal punto di vista sociale, ambientale e di governance al 31.12.2023.

In linea con l'informativa contenuta all'interno del GRI 2021 ("Foundation") nella sezione 1, il presente documento è stato elaborato seguendo i principi di **equilibrio, chiarezza, accuratezza, tempestività, comparabilità e affidabilità** per garantire la qualità delle informazioni e l'adeguatezza delle modalità di presentazione.

La selezione dei contenuti rendicontati all'interno del documento è stata definita sulla base dei risultati derivanti dall'**analisi di materialità** che ha identificato gli aspetti rilevanti per il Gruppo Master, ovvero quelli che riflettono gli impatti significativi in termini di sostenibilità, considerando gli aspetti economici, sociali ed ambientali.

Il Bilancio di Sostenibilità 2023 di Master fa riferimento al periodo che intercorre dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023, e fornisce un raffronto con i dati relativi all'esercizio 2022 e 2021, qualora disponibili. Il perimetro di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità si riferisce alle seguenti società del Gruppo consolidate integralmente:

- **Master S.r.l.**  
(di seguito anche "Master" e "Capogruppo");
- **Master Italy S.r.l.**  
(di seguito anche "Master Italy");
- **MasterLAB S.r.l.**  
(di seguito anche "MasterLAB");
- **Master Polska S.p.zo.**  
(di seguito anche "Master Polonia");
- **Master West Africa Sarl**  
(di seguito anche "Master West Africa");
- **Windar Aluminium LLC** (di seguito anche "Windar").

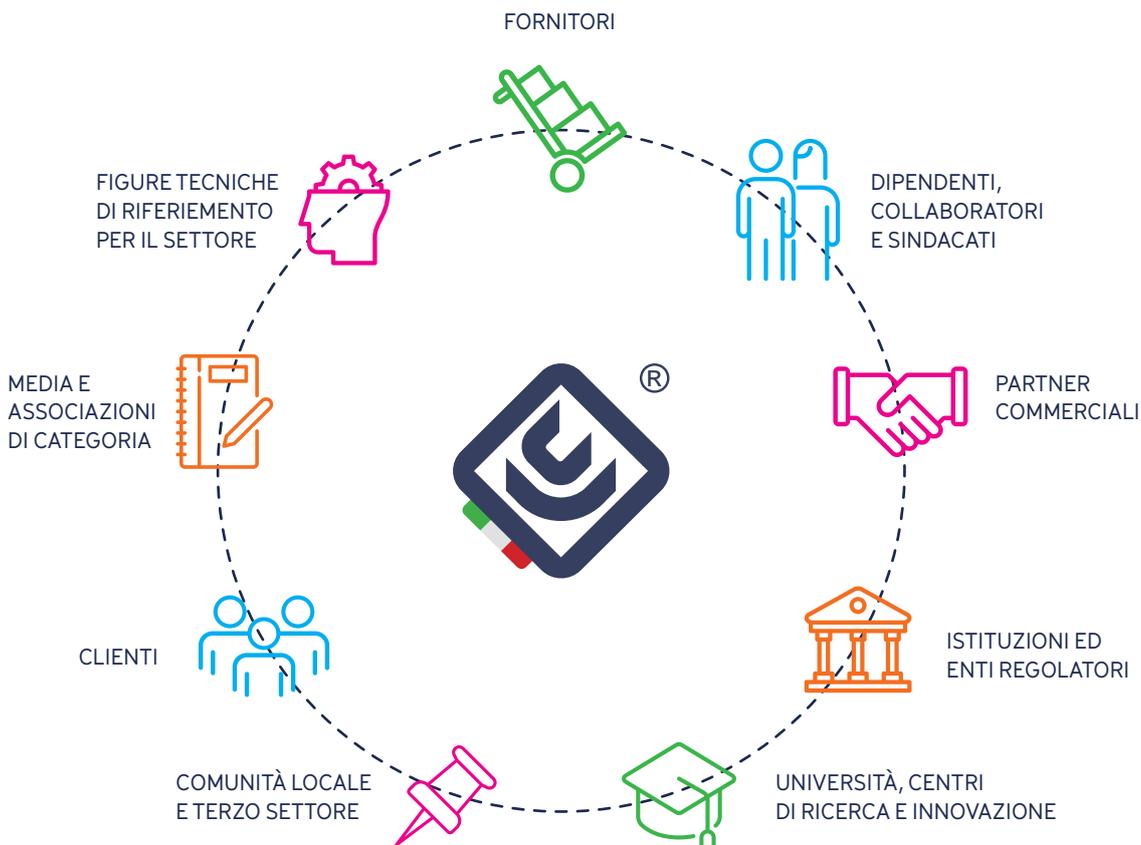
I dati ambientali fanno riferimento alle sole società italiane di Master. Ciò non interferisce nella comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dello stesso prodotto in ambito ambientale in quanto le società Master Polska S.p.zo, Master West Africa Sarl e Windar Aluminium LLC non costituiscono sedi produttive o di rilevanti dimensioni.

Il perimetro dei dati e delle informazioni economiche e finanziarie corrisponde a quello del bilancio finanziario consolidato del Gruppo. Eventuali eccezioni al perimetro di rendicontazione sono opportunamente segnalate nel presente Bilancio. Al fine di garantire l'affidabilità dei dati, è stato limitato, per quanto possibile, il ricorso a stime che, se presenti, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate.

# GLI STAKEHOLDER DEL GRUPPO MASTER

Master pone al centro del proprio percorso di sviluppo il coinvolgimento attivo dei suoi stakeholder, riconoscendo l'importanza di una partecipazione inclusiva e collaborativa. Questo impegno diviene particolarmente rilevante dato il ruolo significativo che il Gruppo ricopre sul territorio e la dimensione aziendale, considerando l'ampliamento del perimetro societario avvenuto nel corso degli anni.

In quest'ottica Master ha ritenuto fondamentale identificare e mappare i principali portatori di interesse mediante un'analisi di benchmark dei principali operatori del settore in cui opera. I risultati ottenuti hanno portato all'individuazione di **9 categorie di stakeholder principali**. Attraverso un workshop dedicato, che ha coinvolto il Top Management del Gruppo, queste categorie sono state analizzate e priorizzate per individuare quelle considerate più rilevanti:



# ANALISI DI MATERIALITÀ 2023

L'individuazione dei temi materiali sui quali concentrare la rendicontazione è un passaggio fondamentale per la redazione del Bilancio di Sostenibilità secondo i "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards". Le fasi che caratterizzano l'analisi di materialità svolta dal Gruppo rispondono ai nuovi requisiti dei GRI Universal Standards pubblicati nel 2021, al fine di integrare nel processo di rendicontazione la logica dell'**impact materiality**. In particolare, un tema è ritenuto materiale se è in grado di rappresentare gli impatti dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone comprendendo anche quelli sui diritti umani.

Il processo di analisi di materialità è articolato in quattro macrofasi:

- 1. Analisi benchmark di settore e best practice:** per fornire un quadro chiaro, ampio e trasparente del modo in cui le tematiche ESG vengono declinate e applicate nella presente rendicontazione, sono stati analizzati studi di settore, ricerche svolte da università e altre istituzioni nazionali ed internazionali e sono state individuate le principali best practice attraverso l'analisi di un panel di aziende affini per attività di business e dimensione;
- 2. Identificazione degli impatti e dei relativi temi:** sono stati individuati gli impatti positivi e negativi, attuali e potenziali generati dal Gruppo su economia, ambiente e persone sulla base dell'analisi di documenti aziendali interni (policy interne ed il Bilancio di Sostenibilità pubblicato nel 2022) e documenti esterni come un'analisi di scenario del settore in cui opera il Gruppo. Ogni impatto è stato successivamente associato ad un tema potenzialmente materiale;
- 3. Valutazione della significatività degli impatti:** la valutazione è stata condotta attraverso il coinvolgimento di alcuni stakeholder interni scelti all'interno del Gruppo in funzione di competenze specifiche e ambito operativo tramite la condivisione di una lista di impatti positivi e negativi preliminari ed è stato chiesto loro di valutarne la pertinenza, la severità e la probabilità, il cui prodotto ha consentito di individuare la significatività di ciascuno di essi e la conseguente lista definitiva;
- 4. Prioritizzazione degli impatti più significativi:** sono stati analizzati i risultati ottenuti in fase di valutazione al fine di effettuare la prioritizzazione degli impatti.

A valle dell'analisi condotta sono emersi come materiali i seguenti temi:

- **Soddisfazione della clientela**
- **Gestione responsabile della catena di fornitura**
- **Governance e creazione di valore**
- **Gestione sostenibile delle risorse idriche, rifiuti ed economia circolare**
- **Gestione, sviluppo delle persone, attrazione dei talenti & welfare aziendale**
- **Salute, sicurezza e tutela dei lavoratori**
- **Qualità, sicurezza e innovazione dei prodotti e servizi**
- **Etica del business e anticorruzione**
- **Privacy dei dati e tutela delle informazioni**
- **Gestione dei materiali e dei prodotti**
- **Riduzione delle emissioni in atmosfera e contrasto al cambiamento climatico**
- **Tutela del territorio e delle comunità locali**
- **Diversità, inclusione e pari opportunità**

Di seguito vengono riportate due tabelle contenenti, rispettivamente, gli **impatti positivi e negativi identificati** associati alle tematiche materiali:

TEMI E MATERIALI A IMPATTI NEGATIVI	TIPO DI IMPATTO / EFFETTO	LIVELLO DI IMPATTO
<b>Soddisfazione della clientela</b> Implementazione di sistemi volti a monitorare i reclami e valutare il livello di soddisfazione del cliente, con conseguente rafforzamento del legame con la clientela e consolidamento del business	Effettivo / Breve e lungo termine	
<b>Riduzione delle emissioni in atmosfera e contrasto al cambiamento climatico</b> Riduzione del consumo di acqua per i processi interni	Effettivo / Breve termine	
<b>Qualità, sicurezza e innovazione dei prodotti e dei servizi</b> Adozione di procedure volte ad assicurare la qualità, sicurezza, sostenibilità e innovazione dei prodotti	Effettivo / Breve e lungo termine	
<b>Salute, sicurezza e tutela dei lavoratori</b> Promozione di programmi formativi riguardanti la salute e la sicurezza sul lavoro aventi come oggetto le procedure aziendali interne e programmi dedicati agli studenti nell'ambito della alternanza scuola-lavoro	Effettivo / Breve e lungo termine	
<b>Riduzione delle emissioni in atmosfera e contrasto al cambiamento climatico</b> Riduzione degli impatti ambientali attraverso l'approvvigionamento energetico da fonti rinnovabili	Effettivo / Breve termine	
<b>Riduzione delle emissioni in atmosfera e contrasto al cambiamento climatico</b> Riduzione degli impatti ambientali attraverso l'approvvigionamento di materiali di origine riciclata ed incremento del recupero di rifiuti interni	Effettivo / Breve termine	
<b>Etica del business e anticorruzione</b> Adozione di politiche e procedure finalizzate alla promozione e alla diffusione di una condotta aziendale etica e trasparente	Effettivo / Breve e lungo termine	
<b>Governance e creazione di valore</b> Generazione diretta di valore economico, tutela della continuità operativa e relativa distribuzione del valore agli stakeholder	Effettivo / Breve e lungo termine	
<b>Gestione, sviluppo delle persone, attrazione dei talenti &amp; welfare aziendale</b> Promozione del più alto grado di benessere fisico, sociale e psicologico attraverso strumenti di welfare e misure atte al bilanciamento del work-life balance, nonché promozione di iniziative di formazione finalizzate all'upskilling ed al reskilling delle competenze in diversi ambiti	Effettivo / Breve termine	
<b>Gestione sostenibile delle risorse idriche, rifiuti ed economia circolare</b> Adozione di sistemi finalizzati al riciclo dei rifiuti prodotti	Effettivo / Breve e lungo termine	
<b>Gestione dei materiali e dei prodotti</b> Aumento della quantità di materiale riciclato utilizzato nel processo produttivo	Effettivo / Breve e lungo termine	
<b>Gestione responsabile della catena di fornitura</b> Integrazione di criteri di sostenibilità nei processi di monitoraggio e controllo della filiera, al fine di generare impatti sociali e ambientali positivi e assicurare comportamenti responsabili all'interno della catena di fornitura	Potenziale / Breve e lungo termine	
<b>Diversità, inclusione e pari opportunità</b> Attuazione di politiche e pratiche a favore della diversità, dell'inclusione sociale e delle pari opportunità	Effettivo / Breve termine	
<b>Privacy dei dati e tutela delle informazioni</b> Adeguamento alle linee guida e normative europee in ambito di sicurezza delle informazioni	Effettivo / Breve e lungo termine	
<b>Tutela del territorio e delle comunità locali</b> Iniziative di supporto attraverso liberalità e/o sponsorizzazioni di iniziative sul territorio locale	Effettivo / Breve termine	



TEMI E MATERIALI A IMPATTI NEGATIVI	TIPO DI IMPATTO / EFFETTO	LIVELLO DI IMPATTO
<p><b>Salute, sicurezza e tutela dei lavoratori</b> Aumento degli infortuni e delle malattie professionali derivante da un'applicazione inefficace degli standard in materia di salute e sicurezza sul lavoro</p>	Potenziale / Breve e lungo termine	
<p><b>Soddisfazione della clientela</b> Assenza di strumenti per valutare il grado di soddisfazione del cliente e la conseguente perdita di contatto con lo stesso, portando alla sua distanza e defezione</p>	Effettivo / Breve e lungo termine	
<p><b>Riduzione delle emissioni in atmosfera e contrasto al cambiamento climatico</b> Consumo energetico derivante da fonti di energia non rinnovabile (combustibili non rinnovabili ed energia elettrica)</p>	Effettivo / Breve termine	
<p><b>Riduzione delle emissioni in atmosfera e contrasto al cambiamento climatico</b> Consumo di materie prime e il loro smaltimento</p>	Effettivo / Breve termine	
<p><b>Riduzione delle emissioni in atmosfera e contrasto al cambiamento climatico</b> Assenza di un monitoraggio puntuale dei consumi acqua</p>	Effettivo / Breve termine	
<p><b>Gestione dei materiali e dei prodotti</b> Aumento costante in termini di volume delle materie prime utilizzate nei processi produttivi</p>	Potenziale / Breve e lungo termine	
<p><b>Etica del business e anticorruzione</b> Casi potenziali di non conformità a normative e codici di condotta aziendale applicabili, con conseguenze negative sulle persone, sui sistemi economici e sulla reputazione del Gruppo</p>	Potenziale / Lungo termine	
<p><b>Qualità, sicurezza e innovazione dei prodotti e dei servizi</b> Potenziati errori nell'analisi dei rischi legati alla salute e sicurezza dei consumatori</p>	Potenziale / Lungo termine	
<p><b>Gestione responsabile della catena di fornitura</b> Assenza di criteri ESG nel processo di selezione dei fornitori</p>	Potenziale / Breve termine	
<p><b>Gestione, sviluppo delle persone, attrazione dei talenti &amp; welfare aziendale</b> Diminuzione della qualità della vita dei dipendenti derivante da un mancato equilibrio tra lavoro e vita privata, dall'insufficienza di programmi di welfare, e dall'inefficienza dei sistemi di valutazione e di sviluppo delle carriere, con ricadute negative in termini di soddisfazione e produttività dei dipendenti</p>	Potenziale / Lungo termine	
<p><b>Governance e creazione di valore</b> Mancato raggiungimento dei target in termini economici e finanziari con relativa erosione del valore distribuito agli stakeholder</p>	Potenziale / Breve e lungo termine	
<p><b>Gestione sostenibile delle risorse idriche, rifiuti ed economia circolare</b> Smaltimento non adeguato dei rifiuti prodotti</p>	Potenziale / Breve e lungo termine	
<p><b>Diversità, inclusione e pari opportunità</b> Insufficienti presidi relativi alla tutela della diversity dei dipendenti</p>	Potenziale / Lungo termine	
<p><b>Tutela del territorio e delle comunità locali</b> Scarso sostegno all'economia locale delle regioni servite, con conseguenti impatti negativi sul territorio e sulla comunità locale</p>	Potenziale / Breve e lungo termine	
<p><b>Privacy dei dati e tutela delle informazioni</b> Potenziale insufficienza dei sistemi di prevenzione da cyber attacchi</p>	Potenziale / Lungo termine	



# IL CONTRIBUTO DEL GRUPPO MASTER AGLI SDGS

## L'AGENDA 2030 PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

L'**Agenda 2030** - programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU - definisce **17 Obiettivi di sviluppo Sostenibile (SDGs)** articolati in un programma di azioni di **169 target**.

Gli SDGs nascono per:

- Porre fine alla **povertà nel mondo**;
- Proteggere, ripristinare e favorire un uso **sostenibile** dell'**ecosistema**;
- Promuovere lo **sviluppo sociale** ed **economico**;
- Combattere l'**ineguaglianza**, il **cambiamento climatico** e l'**utilizzo estremo delle risorse naturali** del nostro Pianeta;
- Costruire una **società pacifica** nel rispetto dei **diritti umani**.

In questo piano pluriennale per il **raggiungimento degli SDGs** anche le aziende rivestono un ruolo indispensabile poiché rappresentano attori attivi - e proattivi - di iniziative di sostenibilità volte alla **creazione di valore** nel breve, medio e lungo periodo.

Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile coinvolgono universalmente tutti i Paesi che, a seconda della loro capacità, sono portati al loro raggiungimento nell'ottica di portare il mondo su un **sentiero sostenibile** senza più distinzione tra Paesi sviluppati, emergenti e in via di sviluppo.



Le tematiche materiali identificate dal Gruppo Master sono state integrate nel quadro degli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)** dell'**Agenda 2030**. L'associazione tra le tematiche materiali trattate e gli SDGs delineati dalle Nazioni Unite è stata concepita con lo scopo di rendere noto al lettore l'importanza dell'**orientamento strategico** del Gruppo verso lo **sviluppo sostenibile**.



CONTRIBUTO AGLI SDGs	3	4	5	7	8	9	12	13
Diversità, Inclusione e Pari opportunità			✓					
Gestione, sviluppo delle persone, attrazione dei talenti & Welfare aziendale		✓						
Qualità, sicurezza e innovazione dei prodotti e dei servizi	✓					✓		
Soddisfazione della clientela					✓			
Privacy dei dati e tutela delle informazioni					✓			
Gestione sostenibile delle risorse idriche, dei rifiuti ed economia circolare							✓	✓
Salute, sicurezza e tutela dei lavoratori	✓							
Gestione dei materiali e dei prodotti							✓	✓
Gestione responsabile della catena di fornitura					✓		✓	
Riduzione delle emissioni in atmosfera e contrasto al cambiamento climatico				✓				✓
Etica del business e anticorruzione						✓		
Governance e creazione di valore					✓			
Tutela del territorio e delle comunità locali					✓			

Il Gruppo Master contribuisce allo sviluppo sostenibile perseguendo 8 dei 17 obiettivi definiti dall'agenda 2030 dell'ONU



# 2

## PROFILO DEL GRUPPO MASTER

---

GRI 201-1, 205-3, 206-1, 405-1 e 418-1



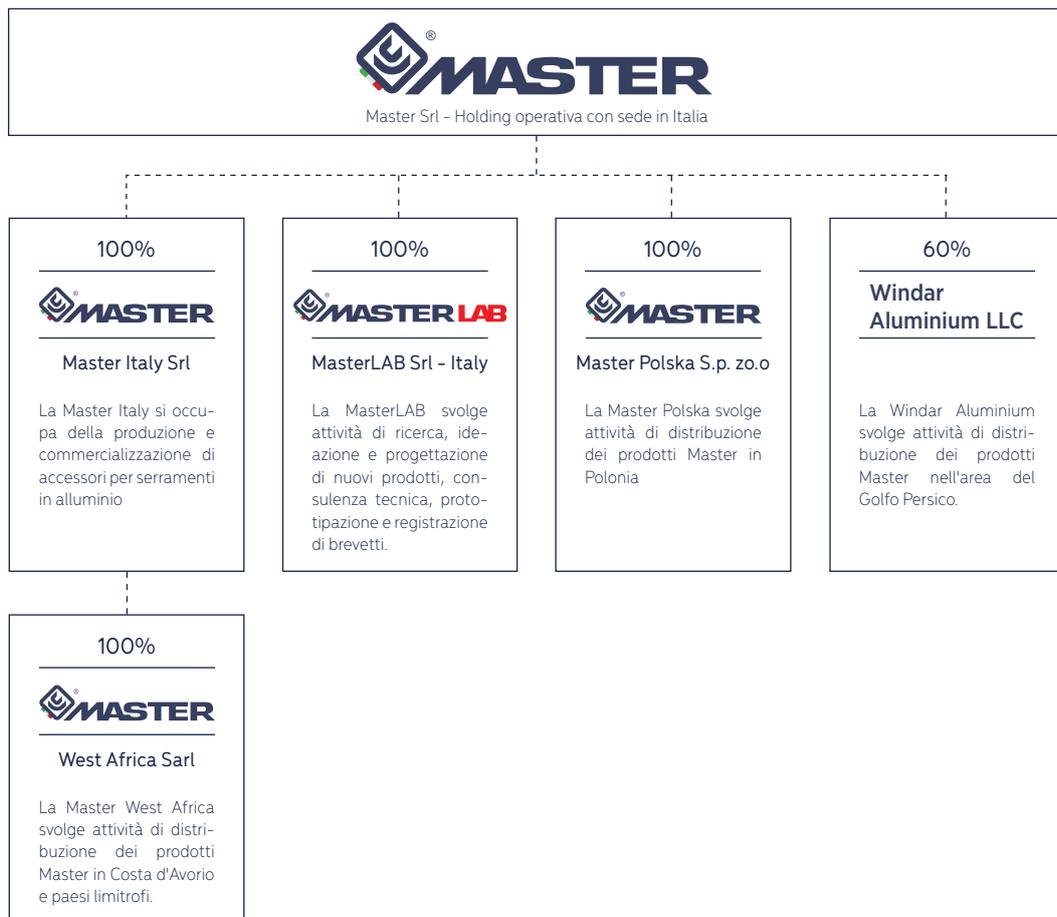
# IL GRUPPO MASTER

Il Gruppo Master ha debuttato nel settore degli accessori per serramenti nel **1986** con il deposito del suo primo brevetto, **la squadretta Kiara** e ampliando costantemente il proprio raggio d'azione e consolidandosi sempre più nel settore.

Presente in oltre **58 paesi** del mondo, oggi il brand Master rappresenta un marchio globale focalizzato principalmente sulle seguenti direttrici: sviluppo di nuovi mercati internazionali, attenzione alla sicurezza e qualità dei propri prodotti, miglioramento continuo e riduzione degli sprechi in linea con i principi del lean manufacturing, implementazione del nuovo modello di automazione industriale, con un interesse particolare a mantenere la centralità del capitale umano nelle operations strategiche e produttive.

La sede centrale di Master si trova a Conversano, in provincia di Bari, punto strategico per lo svolgimento delle attività di ricerca & sviluppo e progettazione all'interno dei laboratori **MasterLAB** e per la produzione e realizzazione della componentistica per i serramenti presso le strutture di **Master Italy**.

Nel corso degli anni, il Gruppo ha ampliato il suo perimetro societario per perseguire il progetto di crescita internazionale, fondando diverse società all'estero: **Master Polska S.p.oz.o.** in **Polonia** nel 2016, **Master West Africa Sarl** in **Costa d'Avorio** nel 2022, e **Windar Aluminium LLC** in **Dubai (EAU)** acquisita nel 2023 per la distribuzione dei prodotti Master nell'area del golfo persico.



Master fonda le proprie basi su **valori intrinseci e particolarmente sentiti** all'interno dell'organizzazione, condivisi e diffusi con tutte le risorse per garantire che ognuna di esse sia allineata con la cultura aziendale.

Innovazione e orientamento al futuro, responsabilità e impegno, valorizzazione e rispetto delle persone, collaborazione e dinamismo, nonché centralità del cliente, rappresentano i pilastri sui quali Master ha costruito la propria identità nel corso del tempo.

Grazie alla pratica del **"sentire comune"** questi valori hanno plasmato non solo l'identità, ma anche la personalità del Gruppo, guidando le proprie strategie e operazioni quotidiane. Questi principi fondamentali riflettono l'impegno di Master verso uno sviluppo sostenibile e responsabile, promuovendo una cultura aziendale coesa e orientata al benessere di tutti gli stakeholder.

I valori, vissuti ogni giorno, ci guidano e ci ispirano, sono i **pilastri della nostra cultura aziendale** e indicano i **modelli di comportamento di riferimento**.



#### INNOVAZIONE E ORIENTAMENTO AL FUTURO

**Crediamo che per crescere occorra innovare.** I principali driver per lo sviluppo dei prodotti, l'ottimizzazione dei processi e l'evoluzione dell'Organizzazione sono l'orientamento al futuro e la propensione all'innovazione. La continua ricerca di soluzioni innovative, efficaci ed efficienti rappresenta il core della cultura del miglioramento continuo, oggi parte integrante della cultura di Master. Periodicamente, il Gruppo accetta la sfida dell'innovazione con l'obiettivo di trasformarla in opportunità di crescita e sviluppo.



#### RESPONSABILITÀ ED IMPEGNO

**Vogliamo rappresentare un modello di sviluppo sostenibile.** Il Gruppo si è posto l'obiettivo di diversificarsi dalle altre realtà aziendali non solo per la qualità dei prodotti e servizi ma soprattutto per il profondo senso di appartenenza e responsabilità nei confronti delle risorse, delle persone, del territorio, dell'ambiente nonché dei mercati in cui opera. Master si impegna a diventare un punto di riferimento per lo sviluppo sostenibile, attraverso la promozione di azioni e attività che puntano al progresso e alla crescita del contesto economico-sociale, modello di business e culturale di cui fa parte.



#### RESPONSABILITÀ ED IMPEGNO

**In Master mettiamo le persone al centro.** Master si impegna profondamente nella valorizzazione delle proprie risorse. Infatti, il talento di ognuno rappresenta per Master una ricchezza per l'Organizzazione ed è importante creare le condizioni necessarie alla sua valorizzazione in un clima di rispetto e gentilezza. Master promuove un approccio empatico e un atteggiamento positivo verso il prossimo.



#### CENTRALITÀ DEL CLIENTE

**La soddisfazione del cliente è la nostra mission.** Ogni atteggiamento che Master mette in atto è orientato alla soddisfazione e alla cura delle esigenze del cliente. Obiettivo primario dell'Organizzazione è quello di generare un solido rapporto nonché costruire una partnership basata sulla reciproca fiducia e sulla ricerca continua di soluzioni che possano portare vantaggio reciproco.



#### COLLABORAZIONE E DINAMISMO

**Da soli si va veloci, insieme andiamo lontano.** In Master ogni giorno vengono affrontate piccole e grandi sfide, con un approccio positivo, proattivo ed animato dal desiderio di «vincere insieme» come una squadra. Il raggiungimento di piccoli e grandi obiettivi, sempre più sfidanti, attraverso la capacità di lavorare in team e di adattarsi a qualsiasi situazione e dunque anticipare il cambiamento e le richieste e di costruire rapporti sinergici basate su collaborazione, confronto costruttivo e scambio di ideologie e competenze.

**Qualità, sicurezza e sostenibilità dei prodotti** rappresentano alcuni dei fattori chiave della strategia aziendale portata avanti dal Gruppo che si impegna costantemente a garantire un servizio d'eccellenza. In quest'ottica Master, oltre a rispettare le principali direttive e i regolamenti europei in vigore, ha ottenuto numerose certificazioni da enti terzi.

Un esempio emblematico di questa dedizione è rappresentato dalla **certificazione LCA (Life-Cycle Assessment)**, ottenuta nel 2011 e successivamente rinnovata nel 2020 per Master Italy Srl che sottolinea l'impegno continuo del Gruppo nella valutazione dell'impatto ambientale dei suoi prodotti lungo l'intero ciclo di vita.

In aggiunta, Master ha avviato nel corso del 2022 il processo di certificazione **EPD (Environmental Product Declaration)** portandolo a termine con successo nel 2023. Con una EPD i produttori riportano dati comparabili, oggettivi e verificati da terzi che mostrano tutti gli aspetti delle prestazioni ambientali dei loro prodotti. Le EPD sono certificazioni riconosciute a livello internazionale e in alcuni paesi costituiscono il prerequisito per ottenere dei benefici. In Italia, ad esempio, le certificazioni EPD sono riconosciute negli appalti pubblici sulla base delle direttive del decreto sui CAM (Criteri Ambientali Minimi).

Questa certificazione rappresenta un significativo progresso verso una maggiore trasparenza e un approccio ecologicamente responsabile in quanto fornisce ai clienti informazioni dettagliate sull'impatto ambientale dei prodotti, consentendo scelte più consapevoli e sostenibili. Questo traguardo evidenzia l'impegno di Master a integrare la sostenibilità nella propria strategia aziendale, migliorando continuamente le pratiche ambientali e promuovendo una cultura di responsabilità ecologica.

Al fine di garantire la massima **soddisfazione del cliente** e gestire la crescente complessità aziendale, il Gruppo ha intrapreso, a partire dal 2013, un percorso di miglioramento continuo, in linea con i principi della lean manufacturing. A questo percorso si è aggiunta la digitalizzazione dei processi produttivi mediante l'implementazione di sistemi WMS (Warehouse Management System) e **MEPs (Manufacturing Execution & planning System)**. L'adozione di queste tecnologie ha permesso di ottimizzare l'efficienza operativa, migliorare la qualità dei prodotti e ridurre gli sprechi, contribuendo a una gestione più sostenibile e responsabile delle risorse aziendali.

Nel 2018 la Società ha implementato il **Master Italy Process System** per formalizzare il know-how sviluppato su questi processi. Questo sistema integra dinamicamente tecniche e metodi lean, strumenti per lo sviluppo delle risorse umane e best practice applicabili in diversi contesti operativi. Gli ambiti coperti comprendono la sicurezza e l'ambiente, l'innovazione, la trasformazione digitale e lo sviluppo delle competenze.

SAP S/4HANA, in particolare, ha permesso di migliorare l'efficienza operativa, ottimizzare i processi aziendali e ottenere una visione in tempo reale dei dati finanziari e operativi per prendere decisioni più consapevoli. A questa soluzione è stata integrata una piattaforma di Business Intelligence in grado di fornire informazioni di carattere commerciale e di identificare tendenze per una migliore gestione e strategia aziendale.

# TIMELINE DEL GRUPPO



Nasce Master e deposita il suo primo brevetto la squadretta Kiara



Produzione della Rapid, prima cerniera Master



L'azienda adotta e certifica il Life Cycle Assessment (LCA)



Nasce MasterLAB



L'azienda si apre a mercati internazionali



Nasce la pressofusione



Inizia il percorso di Lean Transformation



Inaugurazione Master Polska



Digitalizzazione dei processi produttivi (MEPS e MES)



Un nuovo concetto di azienda: Master Italy Process System



Inaugurazione nuovo stabilimento



Acquisizione Windar Aluminium (Dubai)



Inaugurazione Master West Africa



Implementazione del nuovo sistema gestionale SAP S/4HANA



# ETICA, INTEGRITÀ E COMPLIANCE

A partire dal 2017, il Gruppo si è dotato di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo in ottemperanza al Decreto legislativo 231/2001 (di seguito anche "Modello") idoneo a configurare un sistema strutturato e organico di principi e procedure organizzative e di controllo al fine di prevenire la commissione dei reati previsti dalla normativa in vigore.

Il Modello è strutturato in due sezioni:

- **Parte Generale** che si propone di definire la struttura del Modello, disciplinandone finalità e funzioni, individuando l'OdV, istituendo un sistema di flussi informativi e un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto del Modello;
- **Parte Speciale** che si propone di disciplinare le condotte dei soggetti aziendali, apicali e sottoposti all'altrui direzione e vigilanza al fine di prevenire la commissione delle fattispecie criminose, mediante l'elaborazione di distinte regole di condotta, protocolli e procedure, operanti all'interno delle diverse aree a rischio individuate in ragione delle categorie di reato contemplate dal Decreto.

Il Decreto non prevede l'ipotesi di un "modello di Gruppo", pertanto, Master ha provveduto ad effettuare un'analisi dettagliata dei rischi e dei presidi di controllo con riferimento a ciascuna delle società italiane appartenenti al Gruppo ed alla conseguente implementazione ed approvazione dei Modelli Organizzativi in ciascuna entità giuridica.

Tali Modelli, adottati dalle Società italiane del Gruppo, sono attualmente in fase di aggiornamento sia per le modifiche intervenute alla governance societaria, sia per i cambiamenti organizzativi, oltre agli aggiornamenti normativi intercorsi.

Il Modello adottato dal Gruppo ha il ruolo di stabilire le modalità di gestione trasparenti e corrette che garantiscano l'osservanza della normativa vigente, al fine di prevenire la commissione o la tentata commissione dei reati richiamati dal D.Lgs. 231/2001 e dei valori aziendali definiti nel Codice Etico, anch'esso in fase di aggiornamento.

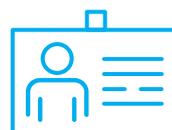
Il **Codice Etico** identifica e definisce l'insieme dei principi e dei valori di condotta che il Gruppo osserva nello svolgimento dell'attività d'impresa. In particolare, i destinatari dei principi e delle regole contenuti nel Codice Etico sono:



**Componenti dei diversi organi sociali**



**Qualsiasi soggetto terzo che possa agire per conto di Master**



**Dipendenti di Master, a prescindere dal ruolo e dalla funzione esercitata**



**Soggetti terzi che abbiano un rapporto con Master (i.e. Consumatori, fornitori, partner commerciali e contropartiti contrattuali)**

I destinatari del documento hanno il compito di operare nel rispetto dei principi di assoluta onestà, lealtà, buona fede, equilibrio, correttezza e diligenza, oltre che in conformità delle normative vigenti nei Paesi in cui il Gruppo opera.

L'applicazione e l'aggiornamento del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo, adottato ai sensi del D.Lgs. 231/01 è garantito dall'**Organismo di vigilanza (OdV)** che ha il compito di sorvegliare sul rispetto, da parte dei destinatari, dell'intero sistema, delle procedure organizzative e di controllo messe in atto dal Gruppo, attraverso periodiche verifiche, e di valutare le segnalazioni in merito alle possibili violazioni commesse.

Il Gruppo, attraverso gli organi e le funzioni appositamente preposti, provvede ad accertare le infrazioni e a irrogare, con coerenza, imparzialità e uniformità,

sanzioni proporzionate alle violazioni della normativa e conformi alle vigenti disposizioni in materia di regolamentazione dei rapporti di lavoro. A partire dal 2023 l'OdV è, inoltre, il destinatario designato del **sistema di whistleblowing**, canale di segnalazione anonima relativo a possibili violazioni del modello organizzativo e del codice etico.

A tale scopo, è stata acquistata la **piattaforma EQS per la gestione delle segnalazioni** che entrerà in vigore a partire dal 2024.

Nel corso del 2023, così come negli anni precedenti, al Gruppo **non sono state applicate sanzioni per non conformità a leggi e/o regolamenti nel settore sociale, economico e ambientale**. Infine, non si sono registrati **episodi di corruzione e azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche**.

### PRIVACY E TUTELA DELLE INFORMAZIONI

Master svolge le proprie attività in conformità con il **Regolamento dell'Unione Europea 2016/679 sulla protezione dei dati (GDPR)**, normativa europea vigente in ambito di riservatezza. Nonostante l'assenza di obbligatorietà, Master ha deciso di dotarsi di un **Responsabile per la Protezione dei Dati (Data Protection Officer – DPO)** il quale riporta direttamente al management gli aspetti in materia di protezione e tutela dei dati. Il Gruppo, nel corso del 2023, ha intensificato le misure organizzative per mitigare il rischio di incidenti di sicurezza che potessero coinvolgere dati personali; in particolare, i dipendenti sono stati maggiormente responsabilizzati attraverso specifici corsi di formazione, tramite la diffusione di un aggiornamento dell'informativa privacy verso i dipendenti e delle Regole comportamentali per l'utilizzo dei sistemi informatici (ufficializzate nei primi mesi del 2024). Anche grazie alle misure adottate, nel corso del 2023 **non si sono verificati, nell'ambito del Gruppo, incidenti che hanno avuto come conseguenza la distruzione, la perdita, la modifica o la divulgazione non autorizzata di dati personali**. Come ulteriore misura di garanzia per gli interessati che non risiedono nell'Unione Europea, il Gruppo ha adottato un'informativa in lingua inglese messa a disposizione nell'ambito dei siti web a vocazione internazionale.



## LA GESTIONE DEI TEMI MATERIALI | PRIVACY DEI DATI E TUTELA DELLE INFORMAZIONI

### [GRI 3-3 b] Rendicontare se l'organizzazione è coinvolta negli impatti negativi attraverso le sue attività o come conseguenza dei suoi rapporti di business.

Il Gruppo Master potrebbe essere coinvolto negli impatti negativi identificati sia attraverso lo svolgimento delle proprie attività che come conseguenza dei rapporti di business.

### [GRI 3-3 c] Descrivere le policy e gli impegni presi rispetto al tema materiale.

Per maggiori dettagli, si rimanda al paragrafo 2.2 «Etica, integrità e compliance».

### [GRI 3-3 d] Descrivere le azioni intraprese per gestire il tema e gli impatti correlati.

Al fine di prevenire i potenziali impatti negativi identificati nel processo di Impact Assessment, il Gruppo attua le seguenti iniziative:

- Formazione del personale in materia di Data Protection;
- Aggiornamento del Regolamento per l'utilizzo dei sistemi informatici del Gruppo Master;
- Rafforzamento del livello di cybersecurity tramite l'introduzione di segmentazioni della rete LAN e l'utilizzo di software aggiornati e di livello corporate per la protezione sia a livello perimetrale cibernetico che su tutti gli endpoint;
- Esecuzione di backup con test di ripristino per tutte le applicazioni e le informazioni core. Ridondanza HW/SW/Networking per le funzionalità core al servizio del business.

Con l'obiettivo di garantire la continuità degli impatti positivi identificati, Master ha messo in atto i seguenti interventi:

- Diffusione delle Policy in materia di dati personali all'interno del Gruppo;
- Nomina del Responsabile della Protezione dei Dati Personali;
- Aggiornamento del Modello Organizzativo per la Data Protection;
- Aggiornamento delle informative rivolte alle specifiche categorie di interessati;
- Formalizzazione delle autorizzazioni al trattamento dei dati personali in conformità all'art. 29 del GDPR.

### [GRI 3-3 e] Rendicontare informazioni sul monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese.

Il Gruppo, per monitorare l'efficacia delle azioni intraprese per prevenire i potenziali impatti negativi associati alla privacy dei dati e tutela delle informazioni svolge:

- Test di penetrazione e scan di vulnerabilità, effettuati tramite gli strumenti di intrusion detection dal personale interno;
- Audit periodici sulla cybersecurity, affidati a società specializzate e indipendenti;
- Audit interno sulla privacy dei dati, pianificato su base annuale."

## LA GESTIONE DEI TEMI MATERIALI | ETICA DEL BUSINESS E ANTICORRUZIONE

### [GRI 3-3 b] Rendicontare se l'organizzazione è coinvolta negli impatti negativi attraverso le sue attività o come conseguenza dei suoi rapporti di business.

Il Gruppo Master potrebbe essere coinvolto negli impatti negativi identificati attraverso lo svolgimento delle proprie attività.

### [GRI 3-3 c] Descrivere le policy e gli impegni presi rispetto al tema materiale.

Al fine di gestire in modo efficace i rischi legati al tema materiale e di garantire lo svolgimento di un business trasparente, Master Italy sta valutando la redazione di una policy ad hoc in merito all'anticorruzione, si è dotato di un Codice Etico, ha adottato un Modello Organizzativo 231, effettua un rating sulla legalità ed ha acquistato la piattaforma EQS per la gestione delle segnalazioni (Whistleblowing).

### [GRI 3-3 d] Descrivere le azioni intraprese per gestire il tema e gli impatti correlati.

Al fine di mitigare gli impatti negativi potenziali identificati legati all' Etica del business e anticorruzione, il Gruppo si affida a consulenze esterne al fine di effettuare verifiche e svolgere attività di audit, si è dotato delle opportune certificazioni ed ha definito un apposito canale per le segnalazioni. In merito agli impatti positivi, Master ha definito e formalizzato apposite procedure volte a garantire la formazione a tutti i livelli dell'organizzazione, ha sottoposto ad aggiornamento il proprio Codice Etico ed ha aggiornato il Modello Organizzativo 231.

### [GRI 3-3 e] Rendicontare informazioni sul monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese

Il Gruppo, per monitorare l'efficacia delle azioni intraprese per prevenire i potenziali impatti negativi, si affida all'Organismo di Vigilanza."



# NOISS

Sviluppare **NOISS** (New Organizational Intelligent Solutions) attraverso tecnologie, organizzative e di processo per realizzare soluzioni e servizi intelligenti e sostenibili **NOISS** in armonia con le nostre persone e con il nostro territorio.  
Developing technological, organizational and process innovations to create intelligent solutions and services, growing in harmony with our people and our territory and sustainability.

## MASTER LAB



HAR

STER

MASTER  
— TEAM QUALITÀ —

MASTER  
— TEAM LEADER —

# GOVERNANCE

Il Gruppo Master Italy è composto in totale da 6 società, delle quali 3 sono estere:

- 1. Master S.r.l.** – è l'Holding operativa di Gruppo con funzioni di Direzione e coordinamento. La Governance è affidata a un Consiglio di Amministrazione (CdA), formato da un Consigliere, un Amministratore Delegato e un Presidente, appartenenti per il 100% alla fascia d'età superiore a 50 anni e con competenze equamente distribuite. Inoltre, il CdA risulta composto per il 67% da uomini.

## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE MASTER S.R.L

Presidente e Amministratore Delegato	<b>Maria Luigia Lacatena</b>
Amministratore Delegato	<b>Michele Loperfido</b>
Consigliere	<b>Celeste Erio Vitte</b>

- 2. Master Italy Srl** – è la società di produzione e commercializzazione principale del Gruppo posseduta al 100% dalla Master Srl. Anche in questo caso il Governo della Società è affidato ad un Consiglio di Amministrazione composto da 3 persone appartenenti per il 100% alla fascia d'età superiore a 50 anni e per il 67% da uomini.

## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE MASTER ITALY S.R.L

Presidente e Amministratore Delegato	<b>Michele Loperfido</b>
Amministratore Delegato	<b>Maria Luigia Lacatena</b>
Consigliere	<b>Celeste Erio Vitte</b>

- 3. MasterLAB Srl** è posseduta al 100% dalla Master Srl ed è gestita dall'Amministratore unico Michele Loperfido il quale si avvale della collaborazione del Direttore Tecnico per le attività tecniche e commerciali.

- 4. Master Polska** è la società di diritto polacco con sede a Cracovia (POL) che si occupa di commercializzazione e logistica dei prodotti Master in Est Europa. Master Polska è posseduta al 100% dalla Master Srl ed è gestita dall'Amministratore unico Stefano Loperfido, appartenente alla fascia di età inferiore a 50 anni.

- 5. Master West Africa Sarl** è la società di diritto Ivoriano con sede ad Abidjan (Costa d'Avorio) che si occupa di commercializzazione e logistica dei prodotti Master nell'Africa dell'ovest. Master West Africa è posseduta al 100% dalla Master Italy Srl ed è gestita dall'Amministratore unico Mauro Moretti subentrato a Vito Lucio Delfine nell'Ottobre 2023, appartenente alla fascia di età superiore a 50 anni.

- 6. Windar Aluminium LLC** è la società di diritto emiratino con sede a Dubai (EAU) che si occupa della distribuzione dei prodotti Master nell'area del golfo persico. Windar è posseduta al 60% dalla Master Srl ed è governata ad un Consiglio di Amministrazione composto da 2 persone: Ayman Atef Adeeb Hussain in qualità di General Manager e Celeste Erio Vitte in qualità di Amministratore Delegato. Entrambi i membri del CdA sono appartenenti alla fascia d'età superiore a 50 anni.

Il Gruppo, nel corso degli ultimi anni, ha avviato un progressivo processo di managerializzazione al fine di rendere più robusta la governance e l'esecuzione dei piani di sviluppo aziendali.

La prima linea manageriale, composta dal Direttore Finanziario, Direttore Generale, Direttore Commerciale, Direttore Organizzazione e HR, Direttore Tecnico, Direttore Operations, si riunisce periodicamente nel Comitato di Direzione per supportare il Consiglio di Amministrazione nella definizione degli obiettivi e dei relativi piani di esecuzione.

Si segnala che il Direttore Finanziario (Chief Financial Officer-CFO) supporta il CdA nel monitoraggio dei risultati economici e patrimoniali del Gruppo e nella redazione del Bilancio mentre il Direttore Operativo è nominato e delegato formalmente alla gestione degli impatti sull'ambiente, coadiuvato dal supporto del Manager HSE (Health, Safety, Environment) da lui coordinato.

Gli alti dirigenti riportano al Consiglio d'Amministrazione con cadenza almeno annuale in merito alla gestione degli impatti relativi alle responsabilità di loro competenza, mentre il Direttore Finanziario riporta più frequentemente i risultati economici relativi all'anno di esercizio in corso durante gli incontri con il CdA che si svolgono durante l'anno in funzione di convocazioni con ordini del giorno definiti e verbali post incontri.

Inoltre, il CdA si avvale della collaborazione di un **Advisory Board** composto da membri permanenti e temporanei, caratterizzati da professionalità con specificità specifiche non riscontrabili tra i membri del CdA.



# SOSTENIBILITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA

Il Gruppo Master ha sempre perseguito l'obiettivo di coniugare la crescita dimensionale con la solidità economica e patrimoniale. La strategia di internazionalizzazione rappresenta un elemento fondamentale: già dal 2000, la Società ha avviato iniziative mirate alla crescita sui mercati esteri, inizialmente attraverso la creazione di una rete di vendita dedicata ai mercati di maggiore interesse. Successivamente ha aperto filiali all'estero, a partire dalla fondazione di "Master Polska" in Polonia nel 2016 seguita dall'inaugurazione nel 2022 di Master West Africa, una società commerciale con sede in Costa d'Avorio.

I principali canali di vendita sono i Distributori e gli OEM (Original Equipment Manufacturer), ovvero aziende che realizzano i sistemi per infissi in alluminio oppure aziende di produzione di infissi in alluminio di medio-grande dimensione. Attualmente i centri delle attività di Master e la principale area di intervento di business sono i Paesi dell'area EMEA.

In conformità con quanto richiesto dai GRI Standards, di seguito si riporta il prospetto del valore economico generato, distribuito e trattenuto dal Gruppo che consente di monitorare la solidità finanziaria, le modalità di distribuzione del valore generato ai propri stakeholder e come tale valore venga reinvestito al fine di favorire la crescita del business.

Nel dettaglio:

- **Il valore economico generato** rappresenta la ricchezza economica, misurabile, prodotta nell'anno dalla Società. Tale informazione consente di avere contezza dell'impatto economico-sociale creato dal Gruppo;
- **Il valore economico distribuito** rappresenta la quantità di ricchezza generata dal Gruppo che viene ridistribuita tra vari stakeholder, inclusi **collaboratori, fornitori, finanziatori, pubblica amministrazione e azionisti** e costituisce un indicatore quali-quantitativo dell'impatto sociale della Società e della reale portata della responsabilità sociale assunta;
- **Il valore economico trattenuto** rappresenta la parte di ricchezza non distribuita agli stakeholder che viene trattenuta internamente sotto forma di accantonamenti, ammortamenti e svalutazioni.

Di seguito si riporta una panoramica del valore economico generato, distribuito e trattenuto del Gruppo nel corso del triennio di rendicontazione. Si segnala che la riduzione del valore generato e distribuito è dovuto principalmente alle politiche di riduzione degli stock conseguente alla normalizzazione dei tempi di consegna delle catene di fornitura, a seguito del periodo covid e post-covid.

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO (€)	2023	2022	2021
<b>Valore economico generato</b>	<b>61.507.336</b>	<b>63.209.555</b>	<b>53.672.751</b>
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>51.227.179</b>	<b>53.696.600</b>	<b>45.015.367</b>
Di cui remunerazione dei fornitori	35.518.137	39.123.244	31.767.148
Di cui remunerazione dei collaboratori	13.632.387	12.106.418	11.214.343
Di cui remunerazione dei finanziatori	502.676	352.981	115.834
Di cui remunerazione della Pubblica Amministrazione	1.573.979	2.113.957	1.918.042
Di cui remunerazione degli azionisti	-	-	-
Valore economico trattenuto	10.280.157	9.512.955	8.657.384
Di cui ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni	4.857.228	3.398.065	3.293.414
Risultato netto	5.422.929	6.114.890	5.363.970

# STRATEGIA AZIENDALE E SISTEMI DI GESTIONE

- Master ha reso prioritaria nella propria strategia aziendale la realizzazione di specifici obiettivi, quali la salvaguardia della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro ed il raggiungimento del grado massimo di soddisfazione per la propria clientela. In ottemperanza agli obiettivi, il Gruppo ha implementato un **Sistema di Gestione Integrato** che, non solo garantisce la dinamicità del proprio modello organizzativo, ma combina gli standard **ISO 9001:2015** per la gestione della qualità, **ISO 14001:2015** per la gestione ambientale e **ISO 45001:2018** per il sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro.

## SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Il Sistema di Gestione Integrato disciplina le attività svolte in azienda in modo organizzato, programmato e verificato e volto al raggiungimento di specifici scopi quale il monitoraggio dell'attività, il perfezionamento dei processi e l'eliminazione dei rischi.

In linea con tali principi, il Gruppo ha continuamente rafforzato il Sistema di Gestione Integrato per:

- Garantire che le prestazioni ambientali soddisfino e continuino a rispettare le prerogative delle leggi comunali, statuali ed europee attuabili nonché gli obiettivi aziendali delineati dalla politica SGI;
- Rendere l'organizzazione maggiormente snella, efficiente, flessibile e orientata a perfezionare ininterrottamente i servizi resi ai propri clienti;
- Tutelare la salute e sicurezza dei lavoratori attraverso l'adempimento di misure e condizioni di lavoro sicure e salubri attraverso il rispetto di tutte i precetti e leggi statuali e sovranazionali attuabili.



# IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ DEL GRUPPO MASTER

Master ha sempre dimostrato una particolare attenzione verso i temi della sostenibilità ambientale e della responsabilità sociale d'impresa, integrandoli nella propria strategia aziendale sin dal 2020 con il programma "**Masterability**". Questo programma nasce dall'unione delle parole **Master, Responsibility e Sustainability**, e rappresenta l'impegno del Gruppo nel campo della Corporate Social Responsibility (CSR).

Il Manifesto di "Masterability" è stato creato con l'intento di inserire la sostenibilità al centro dello sviluppo del Gruppo e si articola su tre direttrici fondamentali: **People, Prosperity e Planet**. Più nel dettaglio:

- la direttrice **People** mira a garantire dignità, uguaglianza e benessere a tutti i dipendenti, promuovendo

un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso;

- la direttrice **Prosperity** si concentra sullo sviluppo economico sostenibile, assicurando la crescita e la prosperità del Gruppo in armonia con i principi di responsabilità sociale;
- la direttrice **Planet** punta all'uso responsabile delle risorse naturali, riducendo l'impatto ambientale delle attività aziendali e promuovendo pratiche sostenibili lungo tutta la catena del valore.

Attraverso queste direttrici, Master si impegna a creare un equilibrio tra il benessere dei propri lavoratori, la crescita economica sostenibile e la salvaguardia dell'ambiente, dimostrando che è possibile fare impresa con responsabilità e sostenibilità.

## PEOPLE, PLANET, PROSPERITY



# INIZIATIVE ESTERNE

Il contributo del Gruppo alla Sostenibilità si esplica attraverso l'articolazione di numerose attività ed iniziative volte a coprire diversi ambiti tematici.

Nel corso del 2023 Master ha sostenuto l'associazione **Puglia Women Lead** attraverso l'evento **"Puglia Women Code"**, un bootcamp di 3 giorni dedicato al coding, alla programmazione e allo sviluppo web riservato a tutte le donne che mira a ridurre il gender gap attraverso la diffusione delle competenze digitali.

Sul tema dell'ecologia e dell'istruzione primaria è stato realizzato il progetto **Masseria Didattica** con l'obiettivo di educare i bambini al contatto con la natura e al rispetto per l'ambiente. I partecipanti hanno avuto la possibilità di fare esperienze dirette nei laboratori proposti, letture animate a tema e passeggiate naturalistiche. Oltre alle finalità educative e ricreative per i bambini, questa iniziativa punta a supportare i dipendenti genitori nella gestione dei propri figli durante il periodo estivo non coperto dalle attività scolastiche, favorendo quindi la conciliazione tra privata e lavoro.

Al fine di diffondere la cultura e la prosperità su tutto il territorio, abbiamo sponsorizzato la mostra dedicata al celebre pittore **"Antonio Ligabue"**, organizzata dalla Municipalità di Conversano e l'associazione Arthemisia. Nell'ambito di questa iniziativa, è stata organizzata una visita guidata che ha coinvolto circa 50 dipendenti di Master e sono state riservate tariffe ridotte del ticket di ingresso a tutta la popolazione aziendale. Un'altra sponsorizzazione di rilievo è stata la partecipazione in qualità di speaker di Annacarla Loperfido (HR AND ORGANIZATION DIRECTOR di Master) al festival letterario **Lector in Scienza** e **Lector in Fabula**. Questi due eventi, che hanno luogo a Conversano, sono realizzati con l'obiettivo di favorire la diffusione di tematiche attuali che spaziano dalla scienza all'economia e alla sostenibilità ambientale.

Nel corso del 2023 Master ha promosso importanti iniziative dedicate alla salute e alla prevenzione delle donne e dei bambini. In collaborazione con l'associazione **Komen Italia**, l'azienda ha ospitato la Carovana della Prevenzione, offrendo a tutte le donne dipendenti la possibilità di eseguire screening senologici per la

diagnosi precoce del tumore al seno. Inoltre, ha sostenuto l'associazione partecipando attivamente alla maratona amatoriale **Race For The Cure** con una squadra aziendale.

L'impegno verso la raccolta di sangue ed emocomponenti è stato rinnovato nel corso del 2023 con l'organizzazione di una giornata aziendale in collaborazione con l'autoemoteca del Policlinico di Bari e l'associazione FIDAS di Castellana Grotte. Questa iniziativa ha cadenza annuale e nel corso del 2024 saranno dedicate 2 giornate, anziché 1.

Un'altra importante iniziativa, legata alla promozione di uno stile di vita sano attraverso l'educazione alimentare e la prevenzione di malattie correlate alla dieta, ha visto la partecipazione del Prof. Moschetta, Professore Ordinario di Medicina Interna presso l'Università degli Studi di Bari e vicepresidente dell'AIRC Bari. Il Prof. Moschetta ha tenuto un incontro esplicativo in azienda sulla nutrizione e sugli stili di vita corretti come fattori di prevenzione per tumori e malattie dell'apparato digerente.

**Planet** è il capitolo del progetto Masterability dedicato alle azioni che l'azienda realizza per preservare l'ambiente in cui viviamo. Si tratta di iniziative tese a ridurre l'impatto ambientale agendo in maniera diretta sui processi produttivi e le politiche ambientali dell'organizzazione, o in maniera indiretta sostenendo e incentivando comportamenti virtuosi dentro e fuori dalla realtà aziendale.

Tra queste iniziative, di particolare impatto è stata l'implementazione di un software di digitalizzazione del ciclo di gestione e archiviazione documentale, che ha consentito di avviare un programma di progressiva riduzione dell'utilizzo di carta e toner consentendo un risparmio di 303 kg di CO2 nel corso del 2023.

Sempre nell'ambito del programma Planet, Master ha previsto nel 2023 l'ampliamento del proprio parco fotovoltaico esistente, attraverso la realizzazione di 1500 Kwp aggiuntivi nonché l'erogazione e il prolungamento del servizio di ricarica per veicoli elettrici.

Sul fronte del risparmio delle risorse idriche, si segna-

la che Master Italy è dotata di un avanzato impianto di riciclo a circuito chiuso delle acque da produzione che consente all'azienda di risparmiare un valore compreso tra 3.520 e 4.400 mc/anno, per quanto riguarda il recupero delle acque di burattatura, e un valore pari a circa 552 mc/anno, per quanto concerne il recupero delle acque rivenienti dalle lavatrici industriali.

In aggiunta, Master ha conseguito la certificazione volontaria EPD per tutte le sette linee di prodotto sviluppate, coprendo un totale di 30 prodotti. Questo risultato testimonia l'impegno della Società nella misurazione e riduzione dell'impatto ambientale dei propri prodotti, garantendo una trasparente comunicazione di tali impatti. Le certificazioni sono disponibili alla pagina: <https://www.masteritaly.com/ambiente/>.

Master ha continuato a collaborare con associazioni dedicate (come RETAKE) e con enti e istituzioni locali (come il Comune di Conversano) per promuovere iniziative di riqualificazione degli spazi comuni, quali spiagge e aree rurali, attraverso attività di pulizia e manutenzione.

**People** rappresenta la terza e ultima sezione del progetto Masterability. Questo programma include le iniziative che l'azienda implementa a beneficio dei propri collaboratori. L'obiettivo è incrementare la fidelizzazione e il benessere del personale, favorendo un ambiente aziendale sereno e produttivo. Il programma prevede anche investimenti dedicati alla formazione professionale e alla crescita personale.

A tal proposito, l'Azienda ha integrato nella propria organizzazione del lavoro la possibilità per tutti gli impiegati di lavorare in smart working, secondo le regole definite da un regolamento interno e in base a un numero di giorni mensili stabilito da accordi individuali, in funzione del ruolo e delle connessioni con le attività produttive. Inoltre, sono previsti incentivi per la pratica di attività sportive, l'organizzazione di eventi di team building e well-being, e la promozione di workshop formativi. Nel contesto delle iniziative di team building legate alla cultura dello sport e del benessere, merita menzione la **maratona Pino Longo**. Questo evento, dedicato allo sport, coinvolge tutti i dipendenti Master in una notte di competizioni amichevoli durante la quale si sfidano in tornei di calcio e beach volley.

Nel corso del 2023 sono state realizzate diverse iniziative sociali e promozionali tra cui l'assegnazione annuale di borse di studio dedicate ai figli meritevoli dei dipendenti. L'importo totale delle borse di studio è stato di **2.300€** e a beneficiarne sono stati 15 studenti: 12 dalla scuola primaria, 2 dalla scuola secondaria di primo grado e 1 dalla scuola secondaria di secondo grado.





# MASTERABILITY

People · Planet · Prosperity



## LA GESTIONE DEI TEMI MATERIALI | GOVERNANCE E CREAZIONE DI VALORE

### [GRI 3-3 b] Rendicontare se l'organizzazione è coinvolta negli impatti negativi attraverso le sue attività o come conseguenza dei suoi rapporti di business

Il Gruppo Master potrebbe essere coinvolto nell'impatto negativo, ossia il mancato raggiungimento degli obiettivi economici e finanziari con la conseguente erosione del valore per gli stakeholder, attraverso lo svolgimento delle proprie attività.

### [GRI 3-3 c] Descrivere le policy e gli impegni presi rispetto al tema materiale

Master stabilisce obiettivi pluriennali attraverso la redazione di un Piano Industriale ad hoc, in sede di Budget. Il Sistema di Controllo di Gestione monitora tali obiettivi, riportando mensilmente i risultati al Comitato di Direzione e al CdA. La performance e i rischi aziendali sono costantemente controllati tramite un sistema di reporting strutturato, che combina un approccio top-down e bottom-up, allineando gli obiettivi assegnati con quelli direzionali e creando KPI dai dati operativi. Questa struttura fornisce al CdA e al Management una visione a 360° dell'andamento aziendale a breve e lungo termine, permettendo la definizione di azioni di mitigazione. Il Sistema di Controllo di Gestione include la redazione mensile del **Conto Economico** e del **Rendiconto Finanziario** per il CdA; i **KPI** e i **report direzionali** aggiornati mensilmente per monitorare i principali indicatori economico-finanziari; i **KPI** e i **reporting dipartimentali** per monitorare i dati e le performance operative nei centri di costo maggiormente rilevanti (i.e. produzione, manutenzione, attrezzatura, qualità, logistica ecc..) ed i **KPI** e **reporting finanziario** per la tesoreria aziendale, con proiezioni di breve e medio termine (per controllare i flussi di cassa, l'uso dei fidi e la gestione di operazioni a medio lungo termine).

### [GRI 3-3 d] Descrivere le azioni intraprese per gestire il tema e gli impatti correlati.

Nel 2023, il Gruppo ha implementato una serie di azioni volte a mitigare i principali impatti negativi identificati (cd. rischio di business, rischio di prezzo, rischio di credito e rischio fiscale) attraverso il monitoraggio delle sue attività e della competitività dei prezzi di vendita e dei fattori produttivi. Inoltre, il Gruppo, ha implementato l'erogazione di polizze di assicurazione del credito, una procedura di credit management e sta valutando l'attivazione del Tax Control Framework.

### [GRI 3-3 e] Rendicontare informazioni sul monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese

Master, al fine di valutare l'efficacia delle misure adottate per prevenire eventuali impatti negativi, svolge diverse attività attraverso gli Organismi di Controllo e Vigilanza, tra cui: **mappatura dei rischi di reato ai sensi del D.lgs. 231/2001**; **audit interni** dei sistemi di qualità ISO 9001, sistema di **whistleblowing** ed **internal audit** dei processi. I sistemi di monitoraggio consentono di effettuare una mappatura dei rischi e una valutazione degli impatti. Inoltre, la gestione dei reclami e il feedback da parte degli stakeholder sono disciplinati dal **manuale della qualità**. Master, monitora il proprio rating finanziario tramite piattaforme internazionali e, essendo certificata AEO, effettua un self-assessment annuale per la normativa doganale. Ogni anno aggiorna il sistema di benchmarking, attraverso analisi di mercato, concorrenza e performance economico-finanziarie. Infine, per la valutazione dei progressi ottenuti nel corso dell'anno, la Capogruppo predispone dei report di monitoraggio che vengono forniti al CdA e al Comitato di Direzione. Per quanto riguarda gli obiettivi circa gli investimenti (sia in asset materiali che immateriali) vengono assegnati su base pluriennale e, successivamente, su base annuale. Il monitoraggio è effettuato trimestralmente.

## LA GESTIONE DEI TEMI MATERIALI | TUTELA DEL TERRITORIO E DELLE COMUNITÀ LOCALI

### [GRI 3-3 b] Rendicontare se l'organizzazione è coinvolta negli impatti negativi attraverso le sue attività o come conseguenza dei suoi rapporti di business

Il Gruppo Master potrebbe essere coinvolto in un impatto negativo identificato attraverso lo svolgimento delle proprie attività.

### [GRI 3-3 c] Descrivere le policy e gli impegni presi rispetto al tema materiale

Il tema relativo alla tutela territoriale e delle comunità locali risulta essere particolarmente rilevante per il Gruppo. In quest'ottica, a partire dal 2024, Master ha introdotto all'interno del proprio manifesto aziendale elementi cruciali in tema ESG: contribuire attivamente al miglioramento del comfort e della sostenibilità degli ambienti di vita; diventare un punto di riferimento globale nel settore dei serramenti, partecipando attivamente all'evoluzione del business e allo sviluppo sostenibile della comunità ed, infine, sviluppare innovazioni tecnologiche, organizzative e di processo per creare soluzioni e servizi intelligenti e sostenibili.

Inoltre, nel 2024, Master Italy prevede di condurre una nuova analisi di «**doppia materialità**» secondo le linee guida CSRD per redigere il **Piano di Sostenibilità** e definire gli obiettivi a medio termine. Il Gruppo si è posto l'obiettivo di creare un organo di gestione specifico per l'ESG denominato **Team Masterability** composto da rappresentanti delle aree aziendali più rilevanti in termini di impatto ESG e coordinato da un Sustainability Manager. In termini di policy, il Gruppo, in continuità con il precedente anno di rendicontazione, rinnoverà le certificazioni ambientali e sociali, cercando di implementare il punteggio conseguito attraverso nuove attività (i.e. **Great Place to Work, Gender Parity, EPD System**). Infine, per quel che concerne la materia ambientale, Master Italy è sottoposta all'AIA, pertanto monitora costantemente le proprie emissioni in atmosfera nonché l'utilizzo delle risorse idriche.

### [GRI 3-3 d] Descrivere le azioni intraprese per gestire il tema e gli impatti correlati

Per mitigare gli impatti negativi di natura potenziale Master si impegna nel sostegno della comunità locale. In tale ottica, il Gruppo ha orientato le proprie scelte nei confronti dei fornitori locali, volte a ridurre i rischi di business e l'impatto ambientale della supply chain. Per mitigare le emissioni di CO<sub>2</sub>, il Gruppo ha investito in impianti fotovoltaici per l'autoconsumo che hanno coperto oltre il 22% del fabbisogno attraverso un impianto di 1300 kWp messo a regime nel 2023. Nel 2024, Master prevede di investire in ulteriori 600 kWp: tale scelta non solo determinerà una copertura pari al 45% del proprio fabbisogno energetico nell'anno corrente, ma anche una proiezione positiva al 2025 (+5% rispetto al 2024). In termini di impatti positivi, Master sostiene iniziative locali aventi connotazione culturale e formativa; infatti, dispone fondi per la sponsorizzazione di eventi ad alto contenuto istruttivo nonché di valorizzazione territoriale (i.e. **Lector in Fabula, Mostra Chagall**) e sostiene le scuole di secondo grado attraverso servizi di supporto per progetti di alternanza scuola-lavoro.

### [GRI 3-3 e] Rendicontare informazioni sul monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese

Master Italy, per monitorare l'efficacia delle azioni intraprese ed i relativi progressi, attraverso il Team Masterability, eroga un programma annuale e ne verifica costantemente l'applicazione. I dati, raccolti tramite fonti dati nonché feedback diretti da parte degli stakeholder, sono impiegati come base per la programmazione dell'anno successivo.

3

MASTER ITALY:  
FOR A  
SUSTAINABLE  
WORLD

---

GRI 204-1, 308-1, 414-1, 416-1, 416-2



# SOSTENIBILITÀ, QUALITÀ E SICUREZZA DEL PRODOTTO

Per il Gruppo Master la responsabilità di prodotto si traduce in un'attenzione rigorosa a **qualità, sicurezza, sostenibilità e innovazione**, aspetti fondamentali per garantire la soddisfazione dei clienti. Per ognuno di questi elementi, Master ha definito e implementato procedure e controlli ispirati alle migliori pratiche attuali.

La qualità e la sicurezza dei prodotti sono garantite da un rigoroso programma di test e prove, con **oltre 1.000 controlli** eseguiti da MasterLAB, e supportate da numerose certificazioni di prodotto consultabili sul sito web aziendale.

Tutti i prodotti sono coperti da garanzia secondo i termini di legge, a condizione che siano applicati e installati in conformità alle prescrizioni tecniche. La Società ha stipulato una **polizza assicurativa per i prodotti** con un primario operatore internazionale, con massimali adeguati al volume d'affari del Gruppo.

Il Gruppo si impegna a garantire un elevato standard di qualità e sicurezza durante tutte le fasi di lavorazione dei prodotti offerti, verificando e adeguandosi periodicamente agli aggiornamenti legislativi in materia.

La qualità è monitorata in tutte le fasi di lavorazione ed è garantita dal **Sistema di Gestione Integrato della Qualità**, certificato secondo la norma internazionale **ISO 9001:2015** che assicura il controllo sull'intero processo di produzione e di erogazione del servizio, anche attraverso gli audit interni previsti sia dalle procedure di gestione che dai controlli periodici dell'ente certificatore.

Per garantire elevati standard di prodotto il Gruppo Master implementa controlli lungo l'intera catena del valore, sia sulla merce acquistata che sulle fasi di lavorazione del prodotto. Questi controlli sono supportati da procedure interne specifiche per il monitoraggio e la gestione dei prodotti. È importante sottolineare che nel biennio di rendicontazione 2022-2023 **non sono**

**stati registrati casi di non conformità riguardanti la salute e la sicurezza relativi ai prodotti e servizi** offerti dal Gruppo.

Master Italy S.r.l., in funzione **dell'Accordo volontario firmato con il Ministero della Transizione Ecologica**, ha condotto l'analisi e la contabilizzazione delle emissioni di CO2 prodotte (Carbon Footprint) dalla progettazione e realizzazione di accessori per serramenti. L'obiettivo dell'analisi è quello di sottoporre a valutazione quantitativa l'ammontare delle risorse necessarie e delle emissioni prodotte per realizzare i diversi componenti delle linee realizzate dalla Master Italy S.r.l. nel sito di Conversano (BA).

Gli studi sono stati condotti in accordo con i requisiti degli **Standard ISO 14040:2006 ed ISO 14044:2018**, con l'obiettivo di calcolare la **GWP100 (Global Warming Potential a 100 anni, in italiano "potenziale di riscaldamento globale")** di ogni singolo componente. Il fine del calcolo della GWP100 consiste nell'adozione di **politiche e strategie di riduzione ed eventuale compensazione delle emissioni aderendo al mercato dei crediti di carbonio internazionali**, in linea con l'impegno preso con il Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica. Gli interventi previsti a valle dello studio sono stati finalizzati a ridurre la componente energetica **attraverso investimenti in nuovi macchinari, sistemi di monitoraggio, adozione di politiche di saving ed ottimizzazione processi**.

Nel 2023 si è concluso il **processo di certificazione dei prodotti secondo la UNI EN 17610:2022 EPD**. Quest'ultima presenta, infatti, il titolo **"Accessori per serramenti – Dichiarazioni ambientali di prodotto – Regole per la categoria di prodotto complementari alla EN 15804 per accessori per serramenti"** e fornisce le regole per la categoria di prodotto (PCR) per le dichiarazioni ambientali di prodotto di Tipo III per accessori per serramenti.

Master pone al centro del suo operato la tutela dei consumatori, avvalendosi di diverse procedure relative sia alla progettazione che alla valutazione dei prodotti. Più in particolare, nel corso dell'anno di rendicontazione, il Gruppo **ha valutato l'impatto sulla salute e sicurezza dei consumatori del 65% dei prodotti e servizi realizzati.**

**MasterLAB**, il centro ricerca e sviluppo del Gruppo, supporta il processo di progettazione attraverso delle attività di testing effettuate all'interno del laboratorio e con l'utilizzo di prototipi, al fine di verificare gli aspetti tecnici relativi all'applicazione e alla funzionalità dei prodotti. I test permettono di valutare le prestazioni e le funzionalità dei prodotti, verificando eventuali rischi che potrebbero derivare dall'uso già in fase di sviluppo del progetto. Alla fine della fase di progettazione si giunge ad un modello definitivo sul quale vengono effettuate tutte le verifiche finalizzate a garantire la conformità ai requisiti richiesti o attesi dai clienti, la conformità alle norme di riferimento del settore e l'adeguatezza degli standard di sicurezza all'applicazione e all'uso del prodotto.



THINK,  
CREATE,  
INNOVATE,  
INSPIRE.



**LA GESTIONE DEI TEMI MATERIALI | QUALITÀ, SICUREZZA E INNOVAZIONE DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI**

**[GRI 3-3 b] Rendicontare se l'organizzazione è coinvolta negli impatti negativi attraverso le sue attività o come conseguenza dei suoi rapporti di business**

Il Gruppo Master potrebbe essere coinvolta negli impatti negativi identificati attraverso lo svolgimento delle proprie attività.

**[GRI 3-3 c] Descrivere le policy e gli impegni presi rispetto al tema materiale**

Le categorie di prodotto e dei servizi critiche nell'ambito qualità, sicurezza e innovazione di Master Italy vengono testate secondo norme di settore europee finalizzate a determinare il livello prestazionale e la sicurezza dei prodotti immessi sul mercato.

Per maggiori dettagli si rimanda al par. 5.1 «Sostenibilità, qualità e sicurezza del prodotto»

**[GRI 3-3 d] Descrivere le azioni intraprese per gestire il tema e gli impatti correlati**

Al fine di mitigare gli impatti negativi potenziali identificati legati alla Qualità, sicurezza e innovazione dei prodotti e dei servizi, il Gruppo ha implementato un sistema di gestione dei reclami dei propri clienti e svolge diverse analisi relativamente alla conformità dei prodotti e dei processi, alla qualità delle componenti fornite dall'esterno e alla qualità delle componenti in conto lavorazione.

**[GRI 3-3 e] Rendicontare informazioni sul monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese**

Master Italy, al fine di monitorare l'efficacia delle azioni intraprese per prevenire i potenziali impatti negativi, svolge una serie di attività, tra cui:

- Redige un report con cadenza trimestrale relativo alla gestione dei reclami provenienti dai clienti;
- Compila un report mensile componenti rottamati;
- Redige quadrimestralmente un report sulla qualità dei fornitori;
- Sottopone a riesame della direzione la ISO 9001 MASTER ITALY e MASTER LAB.

Al fine di valutare i progressi raggiunti in merito, il Gruppo ha definito i seguenti indicatori:

- Supplier performance KPI;
- Customer complaint KPI;
- Production performance KPI.

# CUSTOMER SATISFACTION

Il Gruppo Master rivolge grande attenzione nei confronti dei propri clienti, sia nelle fasi di vendita che di post-vendita. Il principio di base è la costruzione di un rapporto di reciproca fiducia e soddisfazione che si esplica nell'impegno a rispondere, in maniera concreta e tempestiva, alle diverse istanze.

La **centralità del cliente** rappresenta, infatti, uno dei cinque valori fondamentali del Brand Master.

Master Italy, fortemente orientato a coltivare una cultura aziendale incentrata sul cliente, riconosce che la chiave del proprio successo risiede nella soddisfazione e nella fiducia dei propri clienti. In linea con tale principio, il Gruppo adotta un approccio **"Customer Centric"** che permea tutte le attività che costituiscono la catena del valore.

Il Cliente viene coinvolto sin dalla fase di progettazione dei prodotti, per mezzo della raccolta delle esigenze o dei requisiti tecnici.

Queste attività, abbinata a specifiche ricerche di mercato, consentono di acquisire e approfondire conoscenze che consentono di guidare il Gruppo nella realizzazione di prodotti innovativi e di alta qualità.

Master investe nella formazione del proprio personale e dei propri clienti attraverso programmi di training tecnici dedicati che forniscono ai partner commerciali le competenze necessarie per utilizzare al meglio i prodotti Master, garantendo una installazione corretta ed una performance ottimale. Nel corso del 2023 sono stati realizzati **16 eventi** in cui sono previsti training tecnici, di cui:

- **3 fiere internazionali;**
- **7 open house;**
- **6 visite dei clienti in azienda.**

Per il 2024 è prevista la realizzazione di oltre 30 eventi formativi.

Il training prevede, dunque, anche delle visite presso

lo stabilimento produttivo e open house che consentono ai clienti di approfondire la conoscenza dei processi produttivi, verificando la qualità degli stessi e dei prodotti. Nel perseguimento dell'impegno per la Customer Centricity, essenziale per la strategia aziendale e funzionale alla crescita del Gruppo, Master ha implementato un sistema **CRM (Customer Relationship Management)** al fine di gestire efficacemente la relazione con i clienti. Il CRM consente di centralizzare, sincronizzare e condividere le informazioni a tutti i dipartimenti interessati al rapporto quotidiano con il cliente, permettendo al Gruppo di mantenere una visione completa dei bisogni, dell'andamento e delle esigenze caratterizzanti i diversi mercati nei quali il Gruppo opera.

La strategia di marketing di Master è basata sul modello del **funnel marketing**: i potenziali clienti (lead) vengono seguiti in modo puntuale attraverso le diverse fasi della propria relazione con l'azienda: dall'interesse iniziale si passa alla conversione in account e la conseguente attivazione dei servizi di supporto alla gestione ordini e assistenza pre e post-vendita. Ogni fase del funnel è caratterizzata da una comunicazione omnicanale volta ad offrire ai clienti un'esperienza integrata e dinamica, utilizzando una combinazione di strumenti e touch point offline e digitali.

Le varie fasi del processo d'acquisto sono monitorate da tool di gestione dei lead e dei potenziali clienti. Le fasi a monte sono guidate da un processo di **marketing automation** che consente di personalizzare le comunicazioni e le promozioni in funzione delle specifiche esigenze dei singoli clienti e utenti. Le fasi a valle (sales) sono gestite attraverso il CRM. Con l'automazione dei processi di marketing, Master è in grado di inviare messaggi mirati e rilevanti, fornendo informazioni utili e aggiornate sulle soluzioni e sui servizi offerti. Nelle fasi di awareness, interesse e considerazione, i canali digitali come i social network consentono di raggiungere un'ampia base di clienti potenziali e di stabilire una comunicazione bidirezionale per soddisfare le loro richieste e ottenere un feedback tempestivo.



Accanto agli strumenti digitali, viene riconosciuta l'importanza dei **punti di contatto fisico** per stabilire relazioni significative con i clienti. Oltre a partecipare attivamente a fiere internazionali di settore, Master organizza e partecipa a open house aziendali aperti al pubblico di settore e visite guidate negli stabilimenti produttivi al fine di incrementare la reputazione e migliorare la percezione del brand.

Queste attività permettono di creare connessioni umane, favorire lo scambio di conoscenze e approfondire la comprensione delle esigenze specifiche dei clienti del Gruppo.

Riconosciamo l'importanza di integrare tutti i canali di comunicazione e punti di contatto, sia digitali sia fisici, al fine di garantire un'esperienza omogenea per i clienti in quanto questo approccio consente di adattarsi in modo dinamico alle esigenze mutevoli del mercato e di fornire un servizio di alta qualità, in grado di superare le aspettative della clientela.

L'attività di **servizio clienti (Customer Service)** ha l'obiettivo principale di garantire la soddisfazione del

cliente in linea con uno dei valori Master: la centralità del cliente. Nel 2023 il Gruppo Master ha servito clienti in **86 Paesi**, ciascuno dei quali ha effettuato almeno un ordine che ha richiesto l'intervento del Customer Service.

In Master l'attività di servizio clienti si divide in **customer service commerciale**, che si occupa delle richieste di supporto commerciali e amministrative, e **customer service tecnico**, che si occupa di rispondere a esigenze tecniche, reclami e chiarimenti.

Nello specifico, il **Customer Service Tecnico (CST)** si occupa di effettuare accurati studi di compatibilità per verificare la possibilità di installare gli accessori prodotti dal Gruppo Master sui sistemi (profilati in alluminio) maggiormente presenti nei mercati di riferimento.

Inoltre, il CST fornisce il servizio di assistenza puntuale diretta fornendo chiarimenti tecnici e rispondendo ai requisiti di clienti ed utilizzatori professionali in merito all'acquisto e all'installazione del prodotto, sino alla gestione dell'eventuale reclamo.

La gestione dei reclami e delle richieste di chiarimenti avviene attraverso l'utilizzo di diversi touch point per la raccolta delle informazioni (es. telefono, mail, servizio whatsapp, richieste online provenienti dal website, richieste dirette da parte della forza vendita aziendale, etc). Il flusso viene convogliato nel sistema di gestione documentale che permette la tracciatura di tutte le attività eseguite dalle diverse funzioni aziendali, nonché l'integrazione con gli altri tool digitali quali ERP e CRM al fine di monitorare costantemente lo stato delle tasks.

Il **Customer Service Commerciale**, suddiviso nelle due macroaree di business "**customer care**" e "**back-office commerciale**", ha supportato oltre **50 Paesi** nel corso del 2023.

Le attività di customer care utilizzano vari canali di comunicazione, tra cui telefono, e-mail, chat online, per interagire con i clienti ed ascoltare attivamente le loro richieste e preoccupazioni garantendo una comprensione accurata delle loro esigenze. Inoltre, vengono forniti dettagli sui prodotti e servizi offerti, includendo specifiche promo, modalità d'uso e vantaggi, oltre a ricevere e gestire reclami e feedback negativi, lavorando per risolvere i problemi in modo soddisfacente per il cliente.

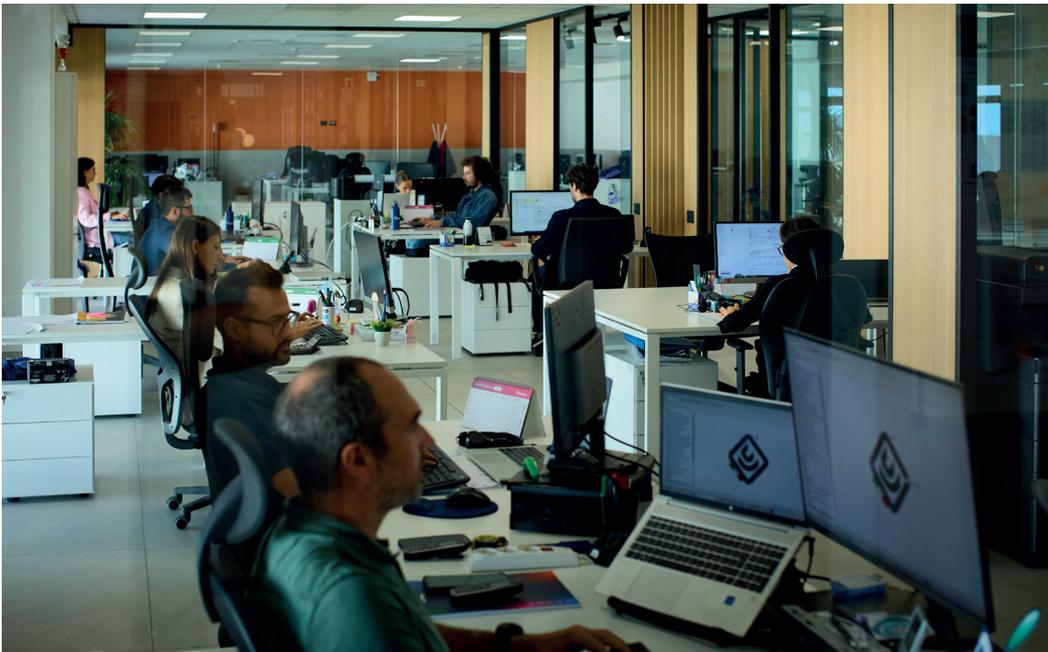
Le attività di back office commerciale prevedono la verifica, l'inserimento e la conferma degli ordini ricevuti, assicurando che tutte le informazioni siano corrette e

complete; si informano i clienti sullo stato dei loro ordini, incluse eventuali modifiche o ritardi, e si collabora con le Operations per garantire che gli ordini siano evasi secondo le tempistiche previste. Infine, viene preparata la documentazione necessaria per la spedizione e la consegna, si gestiscono contratti di vendita e accordi commerciali, assicurandosi che siano conformi alle politiche aziendali e alle normative vigenti.

Il team monitora costantemente KPI chiave come il tempo di evasione degli ordini, l'on-time delivery (**92%** nel 2023), il delivery time medio (**12 giorni** nel 2023), l'accuratezza delle spedizioni e la gestione dell'inventario, producendo report per la direzione aziendale, oltre che analizzare i dati di vendita per identificare trend, ottimizzare i processi e migliorare l'efficienza operativa.

Tra gli obiettivi dell'area c'è la risoluzione rapida di eventuali problemi di ordine, consegna o pagamento, garantendo una comunicazione fluida e trasparente con i clienti, e la raccolta di feedback dai clienti, condivisi con il team commerciale allo scopo di migliorare i processi ed il livello di servizio.

Un servizio clienti efficiente e un back-office ben organizzato contribuiscono a costruire e mantenere relazioni di lungo termine con i clienti; la gestione proattiva delle richieste migliora significativamente la loro esperienza, favorendo la fidelizzazione, la soddisfazione e la fiducia nel servizio offerto.



## LA GESTIONE DEI TEMI MATERIALI | SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

### [GRI 3-3 b] Rendicontare se l'organizzazione è coinvolta negli impatti negativi attraverso le sue attività o come conseguenza dei suoi rapporti di business

Il Gruppo Master potrebbe essere coinvolto negli impatti negativi identificati attraverso lo svolgimento delle proprie attività.

### [GRI 3-3 c] Descrivere le policy e gli impegni presi rispetto al tema materiale

Al fine di gestire in modo efficace i rischi legati alla soddisfazione della clientela e di promuovere un servizio efficace, Master Italy ha implementato un sistema di gestione puntuale delle segnalazioni da parte della clientela (Reclami e Chiarimenti), attraverso un software dedicato (Arxivar) in grado di curare la gestione del reclamo, registrando tutte le attività scaturite e consentendo una gestione interna cross funzionale (customer service, qualità, ufficio tecnico, industrializzazione, acquisti, produzione logistica) orientata alla risoluzione del problema. Tali strumenti, inoltre, consentono all'Azienda un monitoraggio periodico e puntuale che si traduce nei fatti in un'analisi trimestrale effettuata dalla qualità con relativi KPI.

### [GRI 3-3 d] Descrivere le azioni intraprese per gestire il tema e gli impatti correlati

Al fine di mitigare gli impatti negativi potenziali identificati legati alla soddisfazione della clientela, il Gruppo ha pianificato una survey di gradimento periodica, per i prossimi anni, in grado di analizzare la soddisfazione dei clienti in merito ad una serie di fattori e ambiti che influenzano positivamente l'esperienza degli stessi (livello di servizio, qualità, innovazione, logistica, lancio prodotti ecc.). Per quanto concerne gli impatti positivi, la gestione dei reclami e dei chiarimenti tramite software BPM Arxivar consente un'analisi puntuale delle comunicazioni ai clienti in relazione alla risoluzione dei problemi.

### [GRI 3-3 e] Rendicontare informazioni sul monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese

Il Gruppo, per monitorare l'efficacia delle azioni intraprese per prevenire i potenziali impatti negativi associati alla tematica in oggetto si serve di un software BPM (Business Process Management) denominato Arxivar per la gestione dei reclami, dei chiarimenti e relative procedure. Tale strumento consente di analizzare e misurare gli impatti delle attività aziendali e di dare un feedback tempestivo e strutturato ai clienti. Attraverso la survey che verrà implementata nei prossimi anni, invece, Master sarà in grado di misurare e monitorare periodicamente la reputazione del Brand e individuare azioni correttive e di miglioramento.

Quest'ultima, inoltre, dovrà restituire uno score in grado di valutare il posizionamento del Brand nella percezione del mercato che possa essere migliorato nel tempo grazie alle azioni correttive e di miglioramento che scaturiranno dall'analisi della survey stessa.

Per il monitoraggio, invece, dei Reclami e chiarimenti e dell'analisi trimestrale, il Gruppo possiede target e KPI qualitativi e quantitativi (n° di reclami su n° di righe d'ordine sia quantitativa che a valore economico analizzati su 5 centri di costo).

# INNOVAZIONE IN MASTER

La spinta alla sperimentazione e la propensione all'innovazione guidano da sempre il Gruppo Master nella consapevolezza che risultati eccellenti e traguardi rilevanti sono frutto di **dedizione, passione e impegno** costante. Grazie allo sviluppo e alla condivisione di conoscenze e competenze e ad importanti investimenti è possibile migliorare il sistema organizzativo e i processi di **ricerca, studio e formazione** riservando una profonda attenzione alla crescita sostenibile del personale, alla qualità dei materiali garantendo, al contempo, un efficientamento produttivo e di servizio.

Il Gruppo Master persegue l'innovazione declinandola in tre macro ambiti di sviluppo:

- **Innovazione di prodotto;**
- **Innovazione di processo;**
- **Innovazione digitale.**

# INNOVAZIONE DI PRODOTTO

Master è un'azienda caratterizzata da un'elevata propensione all'**innovazione di prodotto** in tutti i suoi aspetti. Per dare maggiore propulsione a tali attività, nel 2008 il Gruppo ha fondato il **Centro Ricerche & Sviluppo MasterLAB** che rappresenta il fulcro del

know-how aziendale in quanto detiene l'intero parco di brevetti e marchi. Il centro è composto da ufficio tecnico e laboratorio, dotati delle più moderne attrezzature (incluso stampanti 3D) e software.

MasterLAB è costituita da tre **aree funzionali**:

# 1

## LABORATORIO

- Pre-misurazione delle performances dei prodotti con prove di permeabilità all'aria, tenuta all'acqua, resistenza al vento in accordo alle normative;
- Validazione resistenza meccanica nei serramenti;
- Certificazione di trasmittanza termica;
- Rilascio certificazioni di cascading.

# 2

## ASSISTENZA TECNICA

- Consulenza pre-vendita e post-vendita;
- Assistenza tecnica di prodotto;
- Assistenza allo sviluppo di nuovi sistemi;
- Studi di compatibilità su sistemi esistenti;
- Sviluppo configurazioni di prodotto dedicate e fuori standard.

# 3

## UFFICIO TECNICO

- Ricerca, studio e sperimentazione;
- Ideazione di nuovi prodotti e miglioramento di quelli esistenti;
- Prototipazione e industrializzazione del prodotto finito con metodi di sviluppo concettuale tridimensionale, verifica numerica agli elementi finiti e validazione sperimentale del concept di laboratorio.

**MasterLAB** ha lo scopo di innovare, dare risposte uniche e qualificate, sviluppare nuove soluzioni e aiutare la filiera a svilupparsi in termini di competenze e qualità. Il centro, grazie alle stabili collaborazioni con il politecnico di Bari e con l'Istituto per le Tecnologie della Costruzione (ITC), struttura scientifica del Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR) che opera principalmente nel settore dell'ingegneria civile, cerca di coniugare le competenze derivanti dalla ricerca di base con le necessità del mercato di porte e finestre in alluminio e la voglia di innovazione sia in ambito meccanico, con soluzioni e materiali, che in ambito meccatronico, con soluzioni elettroniche integrate.

Tra i vari progetti di successo, possono sicuramente essere annoverati la linea di maniglie Karma, il progetto dell'anta ribalta WEEN e il Windows Automation System APRO che permette di gestire da remoto l'apertura di finestre e porte finestra di un edificio per consentire la ventilazione naturale degli ambienti e assicurare il massimo comfort abitativo, con elevati standard di sicurezza.

Nel corso del 2023 è stato pianificato **l'ampliamento dell'area laboratorio** con l'installazione di nuove macchine 3D di stampaggio digitale in materiali plastici.

# INNOVAZIONE DI PROCESSO

L'**innovazione di processo** è prevalentemente focalizzata all'interno della società Master Italy ed è composta prevalentemente da investimenti in impianti e macchinari per la produzione e la logistica cui vengono associate anche l'innovazione e digitalizzazione di processo. Tali investimenti sono stati pari al 18% sul fatturato nel 2023.

La costante introduzione di nuove tecnologie ha l'obiettivo di accrescere la qualità, l'efficienza e la flessibilità nei flussi produttivi e logistici attraverso macchinari e impianti connessi digitalmente real-time che consentono il monitoraggio in tempo reale delle prestazioni al fine di permettere una continua retroazione tra prestazione e obiettivi aziendali.

I nuovi macchinari ed impianti sono caratterizzati da un elevato livello di automazione, diagnostica e sensoristica evoluta, sistemi di visione e intelligenza artificiale in grado di prevenire mal funzionamenti, fermi produttivi e migliorare le condizioni di lavoro.

In sintesi, gli investimenti in innovazione di processo hanno i seguenti

1. introdurre nuove tecnologie per il supporto allo sviluppo prodotto;
2. avere gli impianti e i macchinari interconnessi con i gestionali interni e/o con soggetti esterni per monitoraggio ed assistenza;
3. incrementare l'efficienza della produzione attraverso il monitoraggio dei parametri e fattori di produzione;
4. monitorare i consumi energetici al fine di migliorare i consumi;
5. incrementare la qualità della produzione;
6. incrementare la flessibilità produttiva per ottenere un miglior servizio al cliente e l'ottimizzazione degli stock;
7. incrementare il livello di sicurezza degli impianti;
8. formare le risorse umane nella gestione delle nuove tecnologie al fine di massimizzare le opportunità derivanti dall'introduzione delle stesse;
9. rendere disponibile una superficie tale da consentire lo sviluppo di nuove famiglie di prodotto e il rafforzamento dell'esistente, riducendo al minimo i rischi legati all'interferenza tra mezzi e persone;
10. Riciclo e riuso dei materiali.



# INNOVAZIONE DIGITALE

Il Gruppo Master ha continuato a perseguire gli obiettivi del piano di **digital transformation** intrapreso negli scorsi anni, estendendo l'utilizzo delle tecnologie di interconnessione IOT a ulteriori reparti non direttamente coinvolti nella produzione e, allo stesso tempo, ha continuato ad investire su macchinari in industria 4.0.

Questo ha permesso di estendere logiche avanzate (quali ad esempio quelle di schedulazione a capacità finita) anche a reparti del Gruppo che tradizionalmente lavorano sia per la produzione che per progetti.

Il 2023 ha visto l'implementazione di nuovi strumenti integrati a supporto di tutte le funzioni che interagiscono con il cliente tra cui il CRM integrato con i sistemi aziendali e strumenti di IA a supporto delle vendite. Di particolare interesse è l'introduzione di algoritmi di Machine Learning per la semplificazione e la riduzione dei tempi di formulazione delle offerte commerciali. Su tali direttrici si prevedono ulteriori investimenti anche nel 2024.

Nel corso dell'anno, inoltre, è stato reso disponibile al reparto HR & Organizzazione lo strumento di IA che valuta l'aderenza delle competenze del personale o di candidati esterni a posizioni su cui sono attive ricerche di personale.



# CATENA DI FORNITURA SOSTENIBILE

Nella realizzazione della propria mission e dei propri obiettivi strategici, Master ha identificato quale fattore critico di successo la **qualifica dei fornitori**. In tale circostanza, il Gruppo ha implementato e formalizzato una specifica procedura operativa relativa alla selezione dei propri suppliers.

La procedura in esame permette di:

1. Selezionare i fornitori che assicurano livelli di servizio altamente efficienti;
2. Cooperare per l'instaurazione di un rapporto collaborativo con i suppliers;
3. Stabilire e misurare le prestazioni secondo una logica di miglioramento continuo;
4. Maturare una consapevolezza universale sulla vision, mission e strategia aziendale in relazione alla qualità da garantire al consumatore finale.

Il processo di **valutazione dei fornitori** prende in considerazione diversi criteri, tra cui:



La formalizzazione del processo avviene attraverso la compilazione da parte del fornitore di un **questionario di autovalutazione** – specifico per la categoria merceologica di riferimento – per ciascun aspetto che concerne il proprio business. In tale fase, si analizzano una serie di elementi tra cui:

- aspetti che prevedono la verifica della **stabilità economico-finanziaria** del fornitore (i.e. analisi report informativi);

### VENDOR RATING

Il Vendor Rating è un'attività svolta dall'ufficio acquisti che ha l'obiettivo di associare uno status ai fornitori in relazione alle loro performance. I fornitori, infatti, vengono valutati sulla base di specifici KPI definiti dall'azienda (i.e. affidabilità, qualità, performance). Si tratta di uno strumento funzionale a supportare il buyer nel comprendere l'efficacia del fornitore nel proprio business e che consente di migliorare la relazione fornitore-cliente.

- **risorse tecniche, umane** nonché **riconoscimenti**, tra cui la richiesta del possesso di certificazioni (i.e. ISO 9001 e ISO 14001);

- **aspetti legali;**

- **esperienza professionale, tecnica e scientifica.**

A seguito della compilazione del questionario, il fornitore è chiamato ad aderire formalmente ai principi sanciti nel del Gruppo nonché a sottoscrivere – ove necessario – un **accordo di riservatezza**. Il processo di valutazione si conclude in seguito allo svolgimento di un Audit fisico presso la sede del fornitore.

Data l'importanza riconosciuta dal Gruppo alle tematiche ESG, è divenuta consuetudine perfezionare ulteriori criteri - Ambientali, Sociali e di Governance – all'interno delle proprie procedure di valutazione dei fornitori. Infatti, a partire dal 2023 il Gruppo ha implementato il questionario di verifica con una specifica sezione dedicata alla Corporate Social Responsibility –CSR – e alla Sostenibilità.

Tale attività non solo rafforza l'impegno aziendale nei confronti delle tematiche di sostenibilità ma rende maggiormente efficace ed efficiente il processo di **vendor rating**.

Nel corso del **2023** sono stati valutati **9** nuovi fornitori (pari al **56%**) sulla base di criteri ambientali e sociali, risultando in **aumento** rispetto al dato del 2022 (**44%**).

NUOVI FORNITORI VALUTATI SECONDO CRITERI AMBIENTALI E SOCIALI	2023	2022
Totale nuovi fornitori	16	18
Totale nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali e sociali	9	8
<b>Percentuale di nuovi fornitori valutati con criteri ambientali e sociali</b>	<b>56%</b>	<b>44%</b>

La spesa totale verso fornitori nel corso del **2023** è stata pari a **€31.716.031**, in **diminuzione** di circa il **16,4%** rispetto alla spesa effettuata nel corso del precedente anno di rendicontazione. Il **decremento** è ascrivibile principalmente all'andamento delle scorte e dei costi di acquisto.

Infine, la percentuale di spesa verso fornitori locali ha registrato un incremento pari al **5,7% rispetto al dato rilevato nel 2022** (passando **dall'84,1% all'89,8%**).

PROPORZIONE SPESA VERSO FORNITORI LOCALI – ITALIA	2023		2022		2021	
Locale	€ 28.465.421	89,80%	€ 31.910.768	84,10%	€ 22.193.375	81,40%
Non Locale	€ 3.250.610	10,20%	€ 6.036.173	15,90%	€ 5.087.260	16,60%
<b>Totale spesa fornitori</b>	<b>€ 31.716.031</b>	<b>100%</b>	<b>€ 37.946.941</b>	<b>100%</b>	<b>€ 27.280.635</b>	<b>100%</b>

## LA GESTIONE DEI TEMI MATERIALI | GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA

### **[GRI 3-3 b] Rendicontare se l'organizzazione è coinvolta negli impatti negativi attraverso le sue attività o come conseguenza dei suoi rapporti di business**

Il Gruppo Master potrebbe essere coinvolto nella generazione dell'impatto negativo attraverso le proprie attività.

### **[GRI 3-3 c] Descrivere le policy e gli impegni presi rispetto al tema materiale**

L'impegno di Master nella riduzione degli impatti ambientali si riflette nella scelta consapevole e sostenibile dei propri fornitori. Il Gruppo, infatti, prima di avviare una qualsivoglia collaborazione procede con la verifica dell'esistenza di requisiti minimi considerati indispensabili. Master, dunque, nella selezione dei propri suppliers svolge una prima valutazione volta ad identificare che i requisiti di natura tecnica, nonché economica, siano rispettati. Successivamente il Gruppo verifica che i fornitori in esame siano finanziariamente ed economicamente solidi e, infine, constata l'esistenza di certificazioni a supporto della loro professionalità.

### **[GRI 3-3 d] Descrivere le azioni intraprese per gestire il tema e gli impatti correlati**

Al fine di mitigare gli impatti negativi potenziali identificati legati alla Gestione della catena di fornitura, il Gruppo, si è dotato di specifici strumenti volti ad individuare e valutare i propri suppliers.

In tale ottica, Master, prevede da parte dei nuovi fornitori la sottoscrizione del Codice Etico aziendale che vincola gli stessi all'accettazione di tutti gli ordini.

In aggiunta, l'Azienda predispose questionari di pre-qualifica dei fornitori necessari non solo ad acquisire informazioni rilevanti ma anche ad effettuare una prima valutazione delle capacità tecniche, qualitative e produttive dei potenziali suppliers. In tale circostanza, a partire dal 2023, il Gruppo ha implementato una sezione volta all'acquisizione di informazioni relative alla

Responsabilità Sociale d'Impresa – RSI – e alla Sostenibilità: si tratta di informazioni che, pur non essendo vincolanti, aiutano a mappare nel dettaglio la Supply Chain e a trasferire ai fornitori i commitment del gruppo. Le informazioni sono successivamente convogliate e adeguatamente pesate insieme ad altri parametri di valutazione standard, nel sistema di Vendor Rating, periodicamente la reputazione del Brand e individuare azioni correttive e di miglioramento.

Quest'ultima, inoltre, dovrà restituire uno score in grado di valutare il posizionamento del Brand nella percezione del mercato che possa essere migliorato nel tempo grazie alle azioni correttive e di miglioramento che scaturiranno dall'analisi della survey stessa.

Per il monitoraggio, invece, dei Reclami e chiarimenti e dell'analisi trimestrale, il Gruppo possiede target e KPI qualitativi e quantitativi (n° di reclami su n° di righe d'ordine sia quantitativa che a valore economico analizzati su 5 centri di costo).

# 4

## LE NOSTRE PERSONE

---

GRI 2-7, 2-8, 2-21, 401-1, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-9,  
403-10, 404-1, 405-1, 405-2 e 406-1



# DIVERSITÀ, INCLUSIONE E PARI OPPORTUNITÀ

La strategia di Master si focalizza primariamente sulle **persone**, considerate motori fondamentali del cambiamento, e si basa su valori e comportamenti condivisi. L'adozione di comportamenti etici e inclusivi, che pongono al centro delle decisioni aziendali il benessere sociale e professionale degli individui, è cruciale per affrontare le sfide continue e per raggiungere gli obiettivi principali del Gruppo.

In linea con questi principi, uno dei pilastri strategici del Gruppo è la valorizzazione e il **rispetto delle persone**: Master si impegna attivamente a valorizzare le differenze considerandole un valore aggiunto e promuovendo il talento individuale per il conseguimento degli obiettivi comuni.

Master si impegna attivamente a promuovere l'**inclusività**, la **crescita professionale** e a prevenire qualsiasi forma di **discriminazione**. Questo impegno è confer-

mato dalla totale **assenza di episodi di discriminazione** nel corso del triennio oggetto di rendicontazione.

In coerenza con questi principi, il Gruppo offre opportunità lavorative a persone appartenenti alle categorie protette: nel corso del 2023, sono stati impiegati **12 dipendenti appartenenti alle categorie vulnerabili**.

Al fine di fornire una panoramica dettagliata delle variazioni intercorse all'interno dell'organico di Master nel periodo che va dal 2021 al 2023, la seguente tabella riporta i dipendenti suddivisi per:

- **tipologia contrattuale (tempo determinato e tempo indeterminato);**
- **genere;**
- **area geografica (Italia, Polonia, Costa d'Avorio e Emirati Arabi Uniti).**

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE E GENERE	2023			2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>ITALIA</b>	<b>300</b>	<b>26</b>	<b>326</b>	<b>295</b>	<b>28</b>	<b>323</b>	<b>273</b>	<b>27</b>	<b>300</b>
A tempo indeterminato	300	26	326	294	28	322	272	27	299
A tempo determinato	-	-	-	1	-	1	1	0	1
<b>POLONIA</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
A tempo indeterminato	1	-	1	2	-	2	-	-	-
A tempo determinato	1	-	1	-	-	-	-	-	-
<b>COSTA D'AVORIO</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
A tempo indeterminato	1	1	2	2	1	3	-	-	-
A tempo determinato	0	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>EMIRATI ARABI UNITI</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
A tempo indeterminato	7	5	12	-	-	-	-	-	-
A tempo determinato	0	0	0	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>310</b>	<b>32</b>	<b>342</b>	<b>299</b>	<b>29</b>	<b>328</b>	<b>273</b>	<b>27</b>	<b>300</b>



Come conferma dell'impegno costante del Gruppo a fornire un ambiente stabile per le proprie risorse umane, dal 2021 al 2023 si è registrato in Italia un **incremento dell'organico pari al 9%**. Nel corso dell'anno oggetto di rendicontazione il numero di dipendenti italiani a tempo indeterminato ammonta a **326**, di cui **300 uomini e 26 donne**.

In Polonia nel 2023, sono presenti **2 dipendenti uomini** (uno a tempo indeterminato e uno a tempo determinato) mentre la sede del Gruppo in Costa d'Avorio conta **un dipendente uomo e una dipendente donna**,

**na**, entrambi a tempo indeterminato. Infine, l'azienda Windar con sede a Dubai ha registrato un totale di **12 dipendenti**, di cui **7 uomini e 5 donne**, tutti assunti a tempo indeterminato.

Per quanto concerne il **tipo di impiego**, si riporta di seguito la suddivisione delle risorse del Gruppo per:

- **tipologia di impiego (full-time e part-time);**
- **genere;**
- **area geografica (Italia, Polonia, Costa d'Avorio e Emirati Arabi Uniti).**

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER FULL-TIME/ PART-TIME	2023			2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>ITALIA</b>	<b>300</b>	<b>26</b>	<b>326</b>	<b>295</b>	<b>28</b>	<b>323</b>	<b>273</b>	<b>27</b>	<b>300</b>
Full-time	299	24	323	294	28	322	271	26	297
Part-time	1	2	3	1	-	1	2	1	3
<b>POLONIA</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Full-time	2	-	2	2	-	2	-	-	-
Part-time	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>COSTA D'AVORIO</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Full-time	1	1	2	2	1	3	-	-	-
Part-time	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Emirati arabi uniti</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Full-time	7	5	12	-	-	-	-	-	-
Part-time	0	0	0	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>310</b>	<b>32</b>	<b>342</b>	<b>299</b>	<b>29</b>	<b>328</b>	<b>273</b>	<b>27</b>	<b>300</b>

Dalla tabella si evince come la quasi totalità (circa il **99%**) dei dipendenti del Gruppo, indipendentemente dall'area geografica di riferimento, è assunta a **tempo pieno**.

In particolare, l'Italia ha registrato dal 2021 al 2023 un incremento pari al **9%** di dipendenti con contratto full-time, la Polonia presenta valori invariati rispetto al 2022 e la Costa d'Avorio registra un lieve decremento, pari ad una unità, dei dipendenti uomini con contratto full-time. Infine, la totalità dei dipendenti dell'azienda emiratina Windar è assunta con contratto full-time.

L'organico di Master conta di risorse esterne all'organizzazione che, in qualità di **lavoratori somministrati** e **autonomi**, contribuiscono al successo del Gruppo. Nel dettaglio, la tabella seguente mostra il numero totale di **lavoratori non dipendenti** suddivisi per:

- **tipologia contrattuale;**
- **genere;**
- **area geografica nei paesi d'Italia, Polonia e Emirati Arabi Uniti per gli anni 2023, 2022 e 2021.**

NUMERO TOTALE DI LAVORATORI NON DIPENDENTI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE E GENERE	2023			2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>ITALIA</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>32</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>26</b>	<b>58</b>	<b>3</b>	<b>61</b>
Lavoratori somministrati	15	1	16	9	1	10	33	1	34
Lavoratori autonomi	2	1	3	2	1	3	2	1	3
<b>POLONIA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Lavoratori autonomi	1	0	1	1	-	1	-	-	-
<b>COSTA D'AVORIO</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Lavoratori somministrati</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Lavoratori autonomi	1	-	1	-	-	-	-	-	-
<b>EMIRATI ARABI UNITI</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Lavoratori somministrati</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Lavoratori autonomi	4	0	4	-	-	-	-	-	-
Totale	34	4	38	25	2	27	58	3	61

In Italia si contano **32 lavoratori non dipendenti**, in aumento di **6** unità rispetto al 2022, di cui **28 uomini** e **4 donne**. Al contrario, in Polonia il numero rimane stabile con un solo lavoratore autonomo uomo per il biennio 2022-2023. **Master West Africa** conta nel 2023 **un lavoratore autonomo**, mentre l'azienda emiratina **Windar**, nel corso del 2023 ha registrato **4 lavoratori autonomi** e **1 lavoratore somministrato** per un totale di **5 lavoratori non dipendenti**.

La parità di genere rappresenta uno degli aspetti più delicati e attenzionati da parte del Gruppo. La tabella di seguito riportata evidenzia l'impegno di Master nell'eliminare qualsivoglia distinzione tra lo stipendio base<sup>2</sup> delle donne rispetto a quello degli uomini<sup>3</sup>.

STIPENDIO BASE GRUPPO MASTER CONSOLIDATO	2023	2022	2021
	Rapporto donna/ uomo	Rapporto donna/ uomo	Rapporto donna/ uomo
Area dirigenza	-	-	-
Area funzionari	-	96%	-
Area amministrativa	101%	98%	92%
Area commerciale	87%	86%	87%
Area tecnica	0%	92%	100%
Area operativa	106%	108%	94%



<sup>2</sup> Per "salario di base" si fa riferimento all'importo minimo, fisso pagato a un dipendente per lo svolgimento delle sue mansioni retribuzione aggiuntiva, come pagamenti per straordinari o bonus.

<sup>3</sup> L'area dirigenza del Gruppo è costituita da dipendenti di genere maschile.

Ad integrazione di quanto esposto, si segnala che al 31.12.2023 il **rapporto tra la retribuzione totale annuale dei dipendenti** che ricevono la massima retribuzione e la mediana della remunerazione totale annue delle risorse nella loro totalità è stato pari a **3,86** a dispetto di 2,65 registrato nel 2021.

Al fine di fornire una panoramica maggiormente dettagliata dell'organico del Gruppo, di seguito si propone una tabella rappresentativa dei dipendenti suddivisi per:

- **inquadramento;**
- **area geografica (Italia, Polonia, Costa d'Avorio e Emirati Arabi Uniti);**
- **fasce di età (<30; 30-50; >50).**

<b>N° TOTALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER INQUADRAMENTO, AREA GEOGRAFICA E CATEGORIA DI ETÀ</b>							<b>2023</b>
	<b>&lt;30</b>		<b>30-50</b>		<b>&gt;50</b>		<b>Totale</b>
	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	
<b>ITALIA</b>	<b>47</b>	<b>1</b>	<b>196</b>	<b>16</b>	<b>57</b>	<b>9</b>	<b>326</b>
Dirigenti	-	-	3	-	1	-	<b>4</b>
Quadri	-	-	3	1	1	-	<b>5</b>
Impiegati	6	1	40	14	15	4	<b>80</b>
Operai	41	-	150	1	40	5	<b>237</b>
<b>POLONIA</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
Dirigenti	-	-	-	-	-	-	<b>0</b>
Quadri	-	-	-	-	-	-	<b>0</b>
Impiegati	-	-	1	-	-	-	<b>1</b>
Operai	1	-	-	-	-	-	<b>1</b>
<b>COSTA D'AVORIO</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
Dirigenti	-	-	-	-	-	-	<b>0</b>
Quadri	-	-	1	-	-	-	<b>1</b>
Impiegati	-	-	1	-	-	-	<b>1</b>
Operai	-	-	-	-	-	-	<b>0</b>
<b>EMIRATI ARABI UNITI</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>12</b>
Dirigenti	0	0	0	0	1	0	<b>1</b>
Quadri	0	0	1	1	0	1	<b>3</b>
Impiegati	0	0	4	3	0	0	<b>7</b>
Operai	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>
<b>Totale</b>	<b>48</b>	<b>1</b>	<b>199</b>	<b>16</b>	<b>57</b>	<b>9</b>	<b>342</b>

Dalla tabella si evince come la maggior parte delle risorse del Gruppo sia concentrata in Italia (**326 dipendenti**) e si compone principalmente di lavoratori appartenenti alla categoria "operai" (**72,1%**).

Complessivamente, gran parte del Gruppo rientra nella fascia di età compresa tra i **30** e i **50 anni**, con **215 dipendenti**, di cui **16 donne** e **199 uomini**. A fronte di ciò, vi sono **49 dipendenti** di età inferiore ai **30 anni** e **66 dipendenti** di età superiore ai **50 anni**.

In Polonia i dipendenti totali sono **2**, entrambi uomini, di cui **1 operaio** sotto i 30 anni e **1 impiegato** tra i **30** e i **50 anni**. Anche in Costa d'Avorio l'organico si compone di due risorse, entrambi **donne**, di cui **1 quadro** e **1 impiegato** tra i **30** e i **50 anni**. L'azienda emiratina Windar conta **12** dipendenti, di cui **6 uomini** e **4 donne** tra i **30** e i **50 anni** e **un uomo** e **una donna** con **età superiore a 50 anni**.

I diritti di tutti i collaboratori sono garantiti all'interno del Gruppo che adotta diversi strumenti di tutela estesi oltre i requisiti minimi previsti dalla normativa.

Il **100% dei dipendenti** del Gruppo Master in Italia è soggetto a contrattazione collettiva, specificamente al Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL) Metalmeccanico e Industria. Il Gruppo rispetta integralmente gli obblighi normativi stabiliti dal CCNL riguardanti orari di lavoro, assenze per malattia, permessi durante l'orario lavorativo, ferie, inquadramento, livello contrattuale e provvedimenti disciplinari.

Nel rispetto delle pari opportunità, il Gruppo ha implementato una procedura specifica che stabilisce l'obbligo di:

- Adottare criteri di merito, competenza e professionalità per ogni decisione relativa al rapporto di lavoro con dipendenti e collaboratori esterni;
- Effettuare ogni assunzione o promozione basandosi su criteri di merito e competenza, al fine di selezionare le risorse più qualificate per la posizione disponibile;
- Eliminare ogni forma di discriminazione, nepotismo o favoritismo.

Al termine del 2023, Master ha conseguito la **certificazione per la Parità di Genere** conforme alla Prassi di riferimento **UNI/PdR 125:2022**, consolidando così la sua politica e cultura aziendale aperta e inclusiva. L'ottenimento di questo importante riconoscimento è stato supportato da diverse iniziative promosse dal Gruppo nel corso dello stesso anno di rendicontazione. Di rilievo risulta il sostegno al Puglia Women Code, un bootcamp al femminile volto a favorire l'acquisizione di competenze informatiche e digitali essenziali per l'inserimento nel mondo del lavoro, incentivando sempre più l'**empowerment** femminile. In aggiunta, sono stati riservati posti sia per le dipendenti donne che per i parenti dei dipendenti maschi interessati a partecipare all'evento.

## LA GESTIONE DEI TEMI MATERIALI | DIVERSITÀ, INCLUSIONE E PARI OPPORTUNITÀ

### [GRI 3-3 b] Rendicontare se l'organizzazione è coinvolta negli impatti negativi attraverso le sue attività o come conseguenza dei suoi rapporti di business

Il Gruppo Master potrebbe essere coinvolto nella generazione dell'impatto negativo attraverso le proprie attività.

### [GRI 3-3 c] Descrivere le policy e gli impegni presi rispetto al tema materiale

Come ampiamente dichiarato all'interno del Codice Etico del Gruppo, per Master le persone costituiscono il valore aziendale più importante. Tutti i processi di gestione del personale non differenziano in nessun modo persone di diverso genere, religione, età, orientamento politico, orientamento sessuale, provenienza. Ad esempio, gestione del sistema di valutazione delle performance, di accesso alla formazione, di utilizzo del welfare, di ricerca e selezione, di controllo del rispetto del regolamento aziendale ecc. In favore delle pari opportunità, Master si è concentrata sul tema parità di genere conseguendo la certificazione UNI PdR 125 nel dicembre 2023.

### [GRI 3-3 d] Descrivere le azioni intraprese per gestire il tema e gli impatti correlati

Al fine di mitigare gli impatti negativi potenziali identificati legati alla Diversità, Inclusione e Pari Opportunità, l'Azienda nel 2023 si è dotata di una piattaforma per la gestione delle segnalazioni in linea con quanto disposto dalla nuova legge italiana sul Whistleblowing. In termini di gestione degli impatti positivi, il Gruppo si è posta l'obiettivo di favorire la realizzazione di un ambiente di lavoro nel quale ogni diversità possa essere valorizzata, promuovendo il benessere delle persone al fine di prevenire e contrastare qualsiasi fatto o evento che possa ostacolare tale condizione.

### [GRI 3-3 e] Rendicontare informazioni sul monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese

Master Italy, al fine di monitorare l'efficacia delle azioni intraprese per prevenire i potenziali impatti negativi, ogni due anni coinvolge ogni dipendente (con qualsiasi forma contrattuale o di stage) in un'analisi di clima strutturata e con valenza internazionale. Tali attività consentono all'Azienda di sondare il benessere percepito nell'ambito diversity & inclusion.

Di seguito gli item dedicati:

"Le persone qui vengono trattate in modo imparziale indipendentemente dall'orientamento sessuale."

"Le persone qui vengono trattate in modo imparziale indipendentemente dal sesso."

"Le persone qui vengono trattate in modo imparziale indipendentemente dall'origine etnica."

"Le persone qui vengono trattate in modo imparziale indipendentemente dall'età."

Al fine di valutare i progressi raggiunti in merito, il Gruppo misura i progressi relativi agli indicatori presi in esame e derivanti dall'analisi dei risultati delle surveys condotte attraverso un confronto degli stessi nei diversi anni ai quali fanno riferimento.

# GESTIONE, SVILUPPO DELLE PERSONE E ATTRAZIONE DEI TALENTI

Master dedica particolare attenzione all'**attrazione dei talenti**, un elemento cruciale per il continuo sviluppo del business. Il Gruppo è impegnato da sempre nella ricerca di individui capaci di contribuire in modo significativo al progresso dell'organizzazione, nella convinzione che il successo aziendale dipenda principalmente dall'apporto professionale delle persone all'interno di un contesto di lealtà e fiducia reciproca. La selezione del personale avviene seguendo criteri rigorosi di **trasparenza, imparzialità e pari opportunità**.

Di seguito, si riportano le **assunzioni e le cessazioni** dei dipendenti del Gruppo registrate durante l'anno di rendicontazione, suddivise per:

- **genere;**
- **area geografica (Italia, Polonia e Costa d'Avorio);**
- **fascia d'età (>30; 30-50 e <50).**

TURNOVER DEI DIPENDENTI		2023					
	ITALIA – Entrate			ITALIA Uscite			
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	
Uomini	12	8	1	7	4	5	
Donne	-	-	-	1	1	-	
<b>Totale</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	
<b>Turnover</b>	<b>24,50%</b>	<b>3,60%</b>	<b>1,50%</b>	<b>16,30%</b>	<b>2,20%</b>	<b>7,40%</b>	

TURNOVER DEI DIPENDENTI		2023					
	POLONIA – Entrate			POLONIA - Uscite			
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	
Uomini	1	-	-	1	-	-	
Donne	-	-	-	-	-	-	
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	
<b>Turnover</b>	<b>2,00%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2,00%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	

TURNOVER DEI DIPENDENTI	2023					
	COSTA D'AVORIO – Entrate			COSTA D'AVORIO – Uscite		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Uomini	-	-	-	-	1	-
Donne	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
<b>Turnover</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0.4%</b>	<b>-</b>

Nel corso del 2023 in Italia, sono state effettuate **21 assunzioni**, di cui tutte riguardanti uomini: **12 sono sotto i trent'anni di età, 8 sono compresi tra i 30 e i 50 anni e 1 con un'età superiore ai 50 anni**. Contemporaneamente, sono state registrate **18 cessazioni**, di cui **7 riguardano uomini sotto i 30 anni, 4 uomini tra i 30 e i 50 anni e 5 uomini over 50 anni**. Le cessazioni includono anche **2 donne: una al di sotto i 30 anni e l'altra di età compresa tra i 30 e i 50 anni**.

Per quanto riguarda Master Polska, al 31.12.23 si è registrata una **entrata ed una uscita di un dipendente con una età inferiore a 30 anni**, mentre in **Costa d'Avorio** emerge che **solamente un dipendente, con età compresa tra i 30 e 50 anni, ha cessato** il proprio rapporto di lavoro con la Società.

Nell'ambito della Politica Integrata adottata da Master, uno degli obiettivi prioritari è rappresentato dall'incremento e il perfezionamento delle competenze attraverso la formazione continua per tutti i collaboratori, inclusi i lavoratori non dipendenti. Questo impegno riflette la volontà del Gruppo di mantenere elevati standard professionali, in linea con le competenze e le responsabilità specifiche di ciascuna risorsa.

Più nel dettaglio, Master si impegna prioritariamente a promuovere la crescita professionale dei suoi dipendenti migliorando la loro preparazione, competenza e consapevolezza in tutte le attività aziendali, con programmi formativi differenziati in base ai ruoli ricoperti. L'azienda si propone, inoltre, di trasferire il proprio know-how non solo attraverso percorsi interni, ma anche offrendo opportunità di formazione ai clienti e ai partner al fine di arricchire l'intera filiera di mercato con le competenze e le pratiche che caratterizzano la Società.

Master Italy adotta un approccio sistematico per garantire la competenza e lo sviluppo continuo del personale, integrato nel contesto del Sistema di Gestione Integrato dell'Azienda. Il processo include le seguenti fasi:

- Identificazione delle competenze essenziali necessarie per le diverse funzioni aziendali e i ruoli all'interno del Sistema di Gestione Integrato, assicurando un allineamento preciso con gli obiettivi strategici e di sostenibilità dell'Azienda;
- Definizione di azioni specifiche di formazione, addestramento e sensibilizzazione per sviluppare le competenze necessarie. Queste azioni sono progettate per migliorare le prestazioni individuali e collettive supportando, al contempo, il perseguimento degli obiettivi aziendali;
- Implementazione coerente delle attività di formazione e addestramento, garantendo che siano in linea con le competenze previamente identificate. Questo processo assicura che il personale sia adeguatamente preparato per affrontare le sfide operative e promuovere una cultura aziendale basata sull'eccellenza;
- Misurazione dell'efficacia delle iniziative formative per valutare il loro impatto e identificare opportunità di miglioramento continuo;
- Coinvolgimento attivo dei dipendenti attraverso processi partecipativi e consultazioni, assicurando che le loro prospettive e esperienze siano considerate nel processo di sviluppo delle competenze aziendali.

Oltre al processo top-down, in cui le necessità formative sono definite dai responsabili di area per migliorare le competenze del team, Master adotta anche un approccio **bottom-up** integrato nel ciclo annuale di performance management, durante il quale ogni dipendente non solo propone obiettivi e progetti individuali per l'anno, ma suggerisce anche formazioni specifiche nell'ambito dell'upskilling. Queste richieste sono prioritizzate dai dipendenti stessi e valutate dal loro responsabile prima di essere esaminate dall'HR per la loro fattibilità.

Nel corso dell'anno di rendicontazione, Master ha si-

gnificativamente incrementato il volume di formazione erogata ai propri dipendenti, passando da **2.970 ore** erogate nel 2022 a **5.643 ore** nel 2023 (+90%). Questo aumento riflette l'impegno della Società nel potenziare le competenze e promuovere lo sviluppo professionale dei suoi collaboratori.

Più nel dettaglio, la categoria professionale degli impiegati ha ricevuto in media 41 ore di formazione, registrando un incremento del **91%** rispetto all'anno precedente e consentendo di migliorare significativamente le competenze necessarie per svolgere effica-

mente le loro mansioni all'interno dell'Azienda.

Anche gli operai hanno beneficiato di un sostanziale aumento delle ore medie di formazione fruite, segnando circa il **109%** in più rispetto al 2022 ed evidenziando l'attenzione di Master nel fornire le risorse necessarie per migliorare le competenze tecniche e promuovere le migliori pratiche nelle loro aree di responsabilità.

Di seguito vengono riportate le ore medie di formazione annua erogate ai dipendenti del Gruppo<sup>4</sup> suddivisi per categoria professionale e genere:

ORE MEDIE DI FORMAZIONE	2023			2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	49	-	<b>49</b>	6	-	<b>6</b>	7	-	<b>7</b>
Quadri	58	25	<b>32</b>	25	1	<b>19</b>	14	-	<b>14</b>
Impiegati	21	24	<b>20</b>	25	11	<b>21</b>	14	6	<b>13</b>
Operai	14	30	<b>14</b>	5	-	<b>5</b>	4	-	<b>4</b>
<b>Totale</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>7</b>

Nel corso del 2023, le ore medie di formazione erogate ai dipendenti del Gruppo sono aumentate complessivamente del **78%** rispetto al 2022. Nel dettaglio:

- I **Dirigenti** hanno ricevuto una media di 49 ore di formazione;
- Ai **Quadri** sono state erogate **32 ore medie di formazione totali, di cui 58 ore per gli uomini e 25 ore per le donne**;
- Gli **Impiegati** hanno registrato **20 ore medie totali di formazione, di cui 21 ore per gli uomini e 24 ore per le donne**;
- Infine, gli **Operai** hanno ricevuto 14 ore di formazione per gli uomini e 30 ore per le donne, con una media totale di 14 ore.

Complessivamente, le ore medie di formazione erogate nell'anno oggetto di rendicontazione sono state **16 per gli uomini** e **15 per le donne**, con una media **totale di 16 ore**.

Si sottolinea che la formazione erogata comprende anche la formazione obbligatoria sulla sicurezza.

Master si avvale di un **processo di Performance Management** grazie al quale vengono organizzati tre mo-

menti chiave durante l'anno che prevedono un incontro tra il **responsabile e la risorsa**. L'obiettivo di questi incontri si formalizza in 3 step fondamentali:



Definizione delle priorità strategiche e degli input sui processi di acquisizione delle competenze per un piano di Upskilling

Aggiornamento delle priorità strategiche e verifica dell'avanzamento del piano di Upskilling o Reskilling



Valutazione finale e assegnazione alla risorsa di un rating complessivo

<sup>4</sup> Le ore di formazione si riferiscono alle società italiane del Gruppo.

Il processo di performance management viene implementato con lo scopo di alimentare le relazioni win-win tra i dipendenti, ponendo il lavoratore a conoscenza di ciò che il Gruppo si aspetta dal suo lavoro e al tempo stimolando la crescita continua anche uscendo dagli schemi della formazione tradizionale.

I **benefit aziendali** rappresentano un elemento cruciale nella gestione delle risorse umane, contribuendo significativamente al benessere dei dipendenti e alla loro soddisfazione sul luogo di lavoro. Questi vantaggi non solo migliorano la qualità della vita dei lavoratori, ma svolgono anche un ruolo sostanziale nel mantenere elevati livelli di motivazione, produttività e fedeltà aziendale. La presenza di benefit adeguati può anche essere un potente strumento di attrazione per i talenti, facilitando il reclutamento e riducendo il turnover.

Master Italy, riconoscendo l'importanza dei benefit per i propri dipendenti, offre un pacchetto di vantaggi completo e mirato a sostenere il benessere e la sicurezza dei propri lavoratori, quali:

- l'assicurazione sulla vita per Quadri, Dirigenti e Sales area manager;
- l'assistenza sanitaria, che prevede l'applicazione del "Piano A" di Méta salute ad ogni dipendente avente diritto e una polizza di livello superiore per Quadri e Dirigenti;

- la copertura assicurativa in caso di morte e invalidità per Quadri e Dirigenti;

Quanto detto non solo migliora la qualità della vita dei lavoratori, ma rafforza anche il legame tra l'azienda e i suoi dipendenti, promuovendo un ambiente di lavoro positivo e produttivo.

L'azienda è particolarmente attenta al tema del **congedo parentale**, istituto previsto dalla normativa vigente che rappresenta una misura fondamentale per promuovere l'equilibrio tra vita professionale e personale, supportare il benessere familiare e favorire l'uguaglianza di genere. Questa politica contribuisce a migliorare la motivazione e la produttività dei dipendenti, offrendo loro la possibilità di dedicare tempo prezioso alla cura dei propri figli e di gestire meglio le responsabilità familiari. Il congedo parentale, pertanto, non solo sostiene la famiglia ma anche crea un ambiente lavorativo più inclusivo e sostenibile, riflettendo l'impegno dell'azienda verso pratiche di gestione delle risorse umane responsabili e orientate al benessere complessivo.

La tabella di seguito riportata presenta i dati relativi ai dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale nel periodo di rendicontazione, suddivisi per genere.

CONGEDO PARENTALE	2023			2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale	19	2	<b>21</b>	12	2	<b>14</b>	10	1	<b>11</b>
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	1	-	<b>1</b>	1	-	<b>1</b>	1	-	<b>1</b>
Dipendenti rientrati al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale	1	-	<b>1</b>	1	-	<b>1</b>	1	-	<b>1</b>
Dipendenti rientrati al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale e che sono ancora dipendenti nei 12 mesi successivi al rientro	1	-	<b>1</b>	1	-	<b>1</b>	1	-	<b>1</b>
Tasso di rientro a lavoro <sup>1</sup>	100%	-	<b>100%</b>	100%	-	<b>100%</b>	100%	-	<b>100%</b>
Tasso di retention <sup>2</sup>	100%	-	<b>100%</b>	100%	-	<b>100%</b>	NA	NA	<b>NA</b>

<sup>1</sup>Tasso di rientro a lavoro = n. dipendenti che sono effettivamente tornati a lavoro dopo il congedo parentale / n. dipendenti che avrebbero dovuto tornare a lavoro dopo il congedo parentale \* 100

<sup>2</sup>Tasso di retention = n. dipendenti ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro al termine del congedo parentale / n. dipendenti tornati al lavoro in seguito al congedo parentale nel precedente periodo di rendicontazione \* 100

Nel corso del 2023 è stato registrato un aumento del **50%** delle risorse che hanno avuto diritto al congedo parentale rispetto all'anno precedente, con un totale di **21 dipendenti beneficiari** (di cui 19 uomini e 2 donne). Tuttavia, solo un dipendente di genere maschile ha effettivamente usufruito del congedo parentale ed è rientrato al lavoro, mantenendo il proprio impiego nei successivi 12 mesi. Questo ha determinato un **tasso di rientro al lavoro** e un **tasso di retention** del **100%**.

Master si distingue per le diverse iniziative aggiuntive in tema di welfare rispetto a quelle previste dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro. Tali progetti dimostrano, ancora una volta, la particolare attenzione che la Società pone al benessere dei propri dipendenti e dei loro familiari.



Attraverso la sottoscrizione di un accordo individuale, Master aderisce allo **smart working** e offrendo la possibilità ai propri **dipendenti con un ruolo impiegatizio assunti da più di un anno** di poter organizzare il lavoro in modo flessibile, con un limite di giornate usufruibili nel mese in funzione dell'area di appartenenza ed in relazione alla connessione con le attività produttive.

Tale iniziativa ha l'obiettivo di garantire alle proprie risorse un miglior bilanciamento del tempo lavorativo-familiare, riducendo il rischio di stress correlato al lavoro. I beneficiari della nuova modalità di lavoro sono tutti i dipendenti che rispondono a specifici requisiti:

- Titolarità di un rapporto di lavoro subordinato (con possibilità di adesione anche da parte dei lavoratori somministrati)
- Mansioni compatibili con la possibilità di eseguire la prestazione lavorativa al di fuori dei locali aziendali
- Disponibilità di collegamento a internet con velocità di trasferimento dati adeguata a garantire una connessione stabile ed efficiente

- Dotazione di PC aziendale (pc personale in casi eccezionali);
- Completamento del percorso di sicurezza obbligatoria ai sensi del D.Lgs 81/2008.

Nel corso dell'anno di rendicontazione, **65 impiegati** (pari al **71,4%** degli aventi diritto) hanno beneficiato della possibilità di lavorare in smart working, accumulando un totale di **13.467 ore di lavoro da remoto** (pari all'**8,1%** delle ore lavorative complessive).

Questa iniziativa ha notevolmente contribuito a migliorare l'equilibrio tra vita professionale e personale dei dipendenti favorendo un ambiente di lavoro più flessibile e sostenibile.

Oltre allo smart working, ciascun impiegato può usufruire di **un'ora di flessibilità** in ingresso nonché una pausa pranzo di un'ora o di un'ora e 30 minuti. Tale flessibilità lavorativa garantisce una profonda autonomia che l'Azienda permettendo alle proprie risorse con la possibilità di modificare le condizioni di lavoro nel tempo tutelando gli impegni giornalieri.

Nel 2023 Master ha implementato una piattaforma di welfare aziendale che consente ai dipendenti idonei di convertire il premio di produttività, previsto dall'accordo di secondo livello, in **welfare**. Questa scelta offre ai dipendenti un incremento del 10% sul valore del premio stesso.

Nel corso dell'anno **99 dipendenti** (pari al **30,9%** degli aventi diritto) hanno scelto di convertire il loro premio in voucher welfare, beneficiando così di un valore aggiunto, per un valore medio pari a **60 euro** ad personam.

Nel 2023, inoltre, è proseguito il progetto **"Close to Mum"** come parte delle iniziative a sostegno delle donne, con l'obiettivo di creare le migliori condizioni per supportare le nuove mamme. Questa iniziativa prevede un contributo mensile di 150 euro netti per tutte le neo mamme durante il primo anno di vita del bambino, utilizzabile per le spese di asilo nido o baby-sitter. Inoltre, viene definito un piano personalizzato per ciascuna mamma, adattato al suo ruolo e alle sue esigenze personali e familiari volto a facilitare e migliorare il suo rientro al lavoro. Il piano può includere momenti di allineamento da remoto per condividere attività e aggiornamenti su quanto avvenuto in azienda durante la loro assenza. Nel corso dell'anno di rendicontazione **un dipendente** ha beneficiato del contributo previsto da questo progetto.

Un'altra iniziativa significativa è stata l'organizzazione di un corso di disostruzione pediatrica e per adulti che nel 2024 sarà ampliato al fine di includere ulteriori tematiche legate al primo soccorso.

## LA GESTIONE DEI TEMI MATERIALI | GESTIONE, SVILUPPO DELLE PERSONE, ATTRAZIONE DEI TALENTI & WELFARE AZIENDALE

### [GRI 3-3 b] Rendicontare se l'organizzazione è coinvolta negli impatti negativi attraverso le sue attività o come conseguenza dei suoi rapporti di business

Il Gruppo Master potrebbe essere coinvolto nella generazione dell'impatto negativo attraverso le proprie attività.

### [GRI 3-3 c] Descrivere le policy e gli impegni presi rispetto al tema materiale

Master Italy offre numerosi vantaggi ai propri dipendenti al fine di garantire un ambiente lavorativo stimolante e attento a ciascuna necessità. In tale ottica, il Gruppo ha adottato diverse policy e procedure quali, ad esempio: la modalità di lavoro ibrido (smartworking), la flessibilità oraria e la close to mum, oltre a strumenti di welfare che fanno riferimento a rimborsi spese, accesso ai beni e servizi tramite Voucher Welfare (Ticket Welfare), Buoni Acquisto (Ticket Compliments) e versamenti a fondi previdenziali. In aggiunta il Gruppo Master ha adottato un processo di gestione delle performance che comprende la definizione delle esigenze di apprendimento e sviluppo connesse ai propri obiettivi e prospettive di crescita. Lo strumento principale è il Performance Development Plan (PDP) digitalizzato tramite il gestionale HCM Talentia. Lo sviluppo delle competenze viene, poi, gestito attraverso la definizione di un Learning Plan rolling che racchiude tutte le azioni formative, individuali o di gruppo.

### [GRI 3-3 d] Descrivere le azioni intraprese per gestire il tema e gli impatti correlati

Al fine di mitigare gli impatti negativi potenziali identificati legati alla Gestione, Sviluppo delle persone, Attrazione dei talenti & Welfare aziendale, il Gruppo, a partire dal 2023, si è dotato di una piattaforma per la gestione delle segnalazioni in linea con quanto disposto dalla nuova legge italiana sul Whistleblowing. In termini di gestione degli impatti positivi, l'Azienda si è posta l'obiettivo di favorire la realizzazione di un ambiente di lavoro nel quale le diversità siano valorizzate, promuovendo il benessere delle persone e accentuandone il contributo.

### [GRI 3-3 e] Rendicontare informazioni sul monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese

Master Italy, al fine di monitorare l'efficacia delle azioni intraprese e prevenire i potenziali impatti negativi, svolge audit interni o esterni, valutazioni di impatto, sistemi di misurazione, feedback da parte degli stakeholder, procedure di reclamo, rating esterni delle performance e utilizzo di benchmark.

Ogni due anni il Gruppo coinvolge ciascun dipendente (con qualsiasi forma contrattuale o di stage) in una analisi di clima struttura.

Di seguito gli item dedicati:

«Le persone vengono incoraggiate a trovare un equilibrio fra lavoro e vita privata». «Posso assentarmi dal lavoro quando penso di averne bisogno».

Infine, il Gruppo eroga questionari di gradimento ai propri dipendenti al fine di ottenere feedback interni sulle iniziative aziendali.

# SALUTE, SICUREZZA E TUTELA DEI LAVORATORI

Promuovere un ambiente di lavoro sicuro e salutare contribuisce a creare una cultura aziendale positiva basata sulla fiducia, il rispetto reciproco e il senso di appartenenza. Ciò può migliorare il morale dei dipendenti, favorire la collaborazione e l'efficacia del team e attrarre e trattenere talenti qualificati nel lungo termine.

Master adotta tutte le misure necessarie per garantire e migliorare la sicurezza nei luoghi di lavoro e predispone delle azioni preventive al fine di evitare incidenti che possano ledere il diritto alla salute e sicurezza dei dipendenti.

Per il Gruppo implementare procedure volte a garantire la sicurezza delle proprie risorse non costituisce esclusivamente un obbligo legale, ma anche una dimostrazione di responsabilità sociale e di impegno per il benessere dei dipendenti.

Master, infatti, garantisce il rispetto di tutte le norme e leggi nazionali ed europee in conformità allo **Standard ISO 45001** di cui possiede la certificazione. Lo standard è adottato, su base volontaria, esclusivamente dalla legal entity Master Italy S.r.l.



Come previsto dal D.lgs. 81/2008 Master ha individuato le figure di riferimento per la gestione della salute e sicurezza: un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (**RSPP**), 3 rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (**RLS**) e un Medico Competente, esperto di medicina del lavoro che si occupa di effettuare le visite periodiche ai lavoratori. Secondo quanto indicato all'interno della Politica Integrata, tutto il personale ha la responsabilità di segnalare qualsiasi operazione che possa pregiudicare la sicurezza per le risorse umane, per l'ambiente o per il mancato rispetto degli standard qualitativi di prodotto. In particolare, il Responsabile Gestione Salute e Sicurezza (RGSS) ha il compito di valutare le segnalazioni ricevute in materia di salute e sicurezza, aprire le relative non conformità o segnalazioni di incidente e gestire la documentazione per implementare le azioni correttive o di miglioramento monitorandone lo stato di avanzamento. La presenza del RGSS non elimina la responsabilità in capo al Datore di lavoro il quale detiene l'obbligo di effettuare

la valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza e di nominare il RSPP. Oltre al RGSS, anche i lavoratori giocano un ruolo fondamentale: le risorse di Master, oltre a partecipare attivamente alla stesura del DVR, sono anche incentivati a segnalare situazioni di pericolo ed eventuali incidenti attraverso processi premianti quali, ad esempio, il Master Power Team.

In tale circostanza la segnalazione e registrazione puntuale degli Incidenti, Near Miss e Condizioni non Sicure implementano le analisi di azioni volte all'eliminazione del rischio e la programmazione di attività di miglioramento continuo.

Le società del Gruppo identificano, mappano e definiscono misure per la mitigazione dei rischi correlati all'attività d'impresa all'interno del **Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)** (redatto anche con la partecipazione del Medico Competente), articolato nelle seguenti sezioni:

## SEZIONI DEL DVR

1

Relazione sulla valutazione di tutti i rischi per la salute e la sicurezza presenti nell'attività lavorativa e i criteri adottati per la valutazione e stima dei rischi stessi.

2

Indicazione delle misure di prevenzione e protezione attuate e dei dispositivi di protezione individuale adottati a seguito della valutazione.

3

Il programma delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza.

4

L'indicazione delle procedure per l'attuazione delle misure da realizzare e i ruoli dell'organizzazione aziendale che vi debbono provvedere.

5

Indicazione dei nominativi dei soggetti interni ed esterni che hanno partecipato al processo di valutazione: responsabile del servizio di prevenzione, addetti al servizio, medico competente e rappresentante dei lavoratori per la sicurezza.

6

Indicazione delle mansioni che espongono i lavoratori a rischi specifici che richiedono una riconosciuta capacità professionale, specifica esperienza, adeguata formazione e conoscenza del contesto lavorativo.

7

Documentazione di supporto.

Oltre al Documento di Valutazione dei Rischi, Master implementa numerosi processi per rilevare la presenza di eventuali pericoli sul lavoro. Oltre allo svolgimento di **audit settimanali** e **quadrimestrali** in campo - in ottemperanza agli standard minimi di buona pratica per la protezione dei lavoratori - Master si sottopone ad audit da parte dell'Organo di Vigilanza (O.d.V) nonché ad audit esterni sul SGSS da parte di R.I.N.A S.p.A.

Gli obiettivi che l'Azienda si prefigge, nell'attuazione di tali verifiche sulla sicurezza, sono fondamentalmente tre: **verificare** la conformità alla normativa vigente, **valutare** l'efficacia delle azioni intraprese e **stimare** il grado di adozione delle procedure aziendali.

Infine, Master effettua almeno due riunioni periodiche in materia di sicurezza all'anno (ex art. 35 D.Lgs 81/80) con il duplice obiettivo di individuare ed esporre i codici di comportamento e le buone pratiche di prevenzione di rischi e identificare gli obiettivi di miglioramento sulla sicurezza complessiva.

Per quanto riguarda l'andamento infortunistico, nel corso del 2023 il Gruppo ha registrato **6 infortuni** sul lavoro per i propri dipendenti, con un tasso<sup>5</sup> pari a **7,2**, in netta diminuzione rispetto al precedente anno di rendicontazione, e **zero infortuni** per i lavoratori esterni. Non si sono verificati, invece, casi di **malattie professionali** né per il personale dipendente né per i lavoratori non dipendenti<sup>6</sup>.

INFORTUNI SUL LAVORO - DIPENDENTI	2023	2022	2021
Infortuni sul lavoro registrabili	6	8	3
Infortuni con conseguenze gravi	-	-	-
Decessi	-	-	-
Altri Infortuni	6	8	3
<b>Tasso di infortuni sul lavoro registrabili</b>	<b>6,7</b>	<b>14,8</b>	<b>5,79</b>
<b>Ore lavorate</b>	<b>592.759</b>	<b>539.057</b>	<b>517.857</b>

INFORTUNI SUL LAVORO - LAVORATORI ESTERNI	2023	2022	2021
Infortuni sul lavoro registrabili	-	2	-
Infortuni con conseguenze gravi	-	-	-
Decessi	-	-	-
Altri Infortuni	-	2	-
<b>Tasso di infortuni sul lavoro registrabili</b>	<b>-</b>	<b>27,5</b>	<b>-</b>
<b>Ore lavorate</b>	<b>70.081</b>	<b>72.768</b>	<b>83.602</b>

INFORTUNI SUL LAVORO - LAVORATORI ESTERNI	2023	2022	2021
Infortuni sul lavoro registrabili	-	2	-
Infortuni con conseguenze gravi	-	-	-
Decessi	-	-	-
Altri Infortuni	-	2	-
<b>Tasso di infortuni sul lavoro registrabili</b>	<b>-</b>	<b>27,5</b>	<b>-</b>
<b>Ore lavorate</b>	<b>70.081</b>	<b>72.768</b>	<b>83.602</b>

<sup>5</sup> L'indice di frequenza è calcolato con la seguente formula: Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili/numero di ore lavorate \* 1.000.000.

<sup>6</sup> Le ore lavorate sia dei dipendenti che dei lavoratori esterni del Gruppo per l'anno 2022 hanno subito variazioni a seguito di una raccolta dei dati più puntuale.

## LA GESTIONE DEI TEMI MATERIALI | SALUTE, SICUREZZA E TUTELA DEI LAVORATORI

### **[GRI 3-3 b] Rendicontare se l'organizzazione è coinvolta negli impatti negativi attraverso le sue attività o come conseguenza dei suoi rapporti di business**

Il Gruppo Master potrebbe essere coinvolto negli impatti negativi identificati attraverso lo svolgimento delle proprie attività.

### **[GRI 3-3 c] Descrivere le policy e gli impegni presi rispetto al tema materiale**

Al fine di gestire in modo efficace i rischi legati alla salute e alla sicurezza sul posto di lavoro e di promuovere un ambiente di lavoro sicuro e sano per i dipendenti e altri soggetti interessati, Master Italy si è dotata della Certificazione ISO 45001:2018.

### **[GRI 3-3 d] Descrivere le azioni intraprese per gestire il tema e gli impatti correlati**

Al fine di mitigare gli impatti negativi potenziali identificati legati alla salute e alla sicurezza dei propri dipendenti, il Gruppo svolge audit in campo con cadenza settimanale attraverso standard condivisi (check list) e gestione di piano di miglioramento a breve termine sulla base delle attività emerse dagli audit. Inoltre, effettua una registrazione puntuale di Incidenti, Near Miss e Condizioni Non Sicure con analisi di azioni per eliminare il rischio e programmazione di attività di miglioramento. Infine definisce un Piano di miglioramento a medio / lungo termine formalizzato a seguito di Valutazione del Rischio.

### **GRI 3-3 e] Rendicontare informazioni sul monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese**

Il Gruppo, per monitorare l'efficacia delle azioni intraprese per prevenire i potenziali impatti negativi, svolge una serie di attività, tra cui:

- Audit settimanali in conformità;
- Audit quadrimestrali di normativa da parte di consulente esterno;
- Attività svolte dall'Organismo di Vigilanza (secondo quanto previsto dal Modelli di Organizzazione e Gestione 231);
- Audit esterni sul SGSS da parte di R.I.N.A. S.p.A.;
- Redazione di un Report trimestrale alla direzione e alle seconde linee sui principali indici relativi alla Salute e Sicurezza.

Al fine di valutare i progressi raggiunti in merito, Master Italy ha definito i seguenti indicatori:

- Indice di Frequenza;
- Indice di Gravità;
- Variazione del numero di Near Miss rilevati (assoluti e divisi per aree/reparti);
- Variazione del numero di rilevazioni di Condizioni Non Sicure (assoluti e divisi per aree/reparti).



DETOMASO

MASTER

OPERONI MASTER ITALY SRL  
Tel: 4044814667 01-015 4079  
Lon: 3790437  
1.215 Kg  
000 C1L307

# 5

# RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

---

GRI 301-1, 301-2, 302-1, 302-3, 303-3, 305-1, 305-2, 305-3, 306-3



16:04

Google Lens

**MASTER**  
www.masteritaly.com

Made in Italy  
**A3420FNEOPA.151**  
 WWW.MASTERITALY.COM  
 ANTAL RIBALTA WEEN CAMEF  JROPEA

PER PROFILI VERSIONE SORMONTO CON CREMONESE

Mod. CAMERA EUROPEA Colore: NERO OPACO

Lotto: 28/09/2021 pz. 5

Master è socio di GBC Italia.  
 Master is a member of GBC Italy.

Tocca il pulsante di scatto pe



Traduzione Testo Cerca

**MASTER**  
www.masteritaly.com



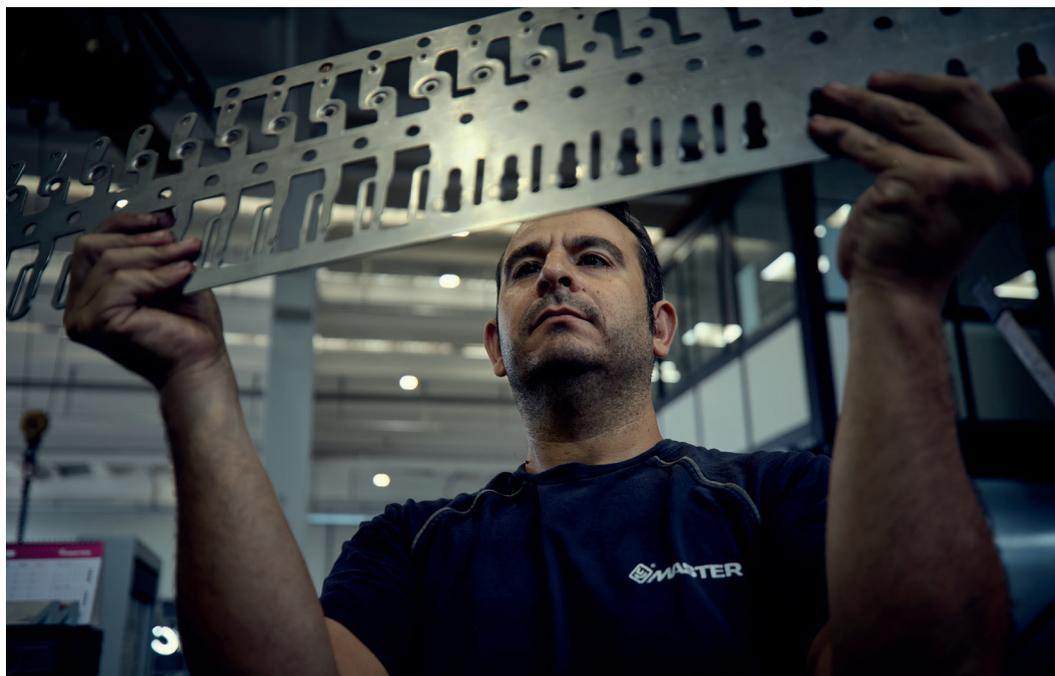
Le società hanno un ruolo significativo nel plasmare il futuro del nostro pianeta. La responsabilità ambientale implica che le aziende riconoscano e accettino la propria responsabilità nel preservare l'ambiente e contribuire alla sua rigenerazione.

L'impegno di Master nei confronti dell'ambiente rappresenta un punto cruciale del programma **Masterability**.

Il Gruppo vigila costantemente sulle questioni ecologiche in accordo con il Sistema di Gestione integrato con-

forme allo standard internazionale **ISO 14001:2015** e in osservanza delle normative vigenti. Questo impegno si traduce nel potenziamento delle strategie di riduzione degli impatti ambientali generati, rafforzando le misure di mitigazione.

Master redige annualmente l'**Autorizzazione Integrata Annuale (AIA)** e ha nominato il **Responsabile Gestione Ambientale** quale figura responsabile per la valutazione degli aspetti ambientali significativi e degli impatti ambientali correlati.



# GESTIONE DEI MATERIALI E DELLE RISORSE NATURALI

Master monitora costantemente l'impiego di **materie prime** attraverso la redazione della relazione annuale integrata (AIA) all'interno della quale rendiconta tutti i dati relativi all'utilizzo di materie prime nei processi produttivi.

Nella tabella successiva si riporta una panoramica generale dei materiali impiegati<sup>7</sup> all'interno dei propri processi divisi per tipologia.

MATERIALI UTILIZZATI PER PESO E VOLUME	2023: quantità utilizzata (t)	2022: quantità utilizzata (t)	2021: quantità utilizzata (t)
Lingotti Zama/Alluminio	1.781	2.353	2.460
Alluminio	524	722	738
Acciaio	417	1.060	1.116
Materie plastiche	145	174	193
Materiali di processo	68	92	112
Vernici	26	30	29
Film termoretraibili/buste	43	43	47
Cartoni	240	-	-
<b>Totale materiali utilizzati</b>	<b>3.244</b>	<b>4.474</b>	<b>4.695</b>
Di cui rinnovabili	240	-	-

Nel corso del 2023, in relazione alle principali materie prime e ai materiali di processo utilizzati, si è registrata una **diminuzione in termini di quantità acquistate** per effetto delle politiche di riduzione degli stock di materiale.

Per i materiali attualmente monitorati, si è registrata una **crescita percentuale di riciclato** rispetto al dato registrato nel 2022: nell'anno di rendicontazione, infatti, la percentuale di materiale riciclato sul totale dei materiali utilizzati nel processo produttivo si attesta al **58%**, registrando un incremento pari al **18%**.

MATERIALI RICICLATI	2023	2022
Totale materiali utilizzati (ton)	3.244	4.475
Totale materiali riciclati utilizzati (ton)	1.884	1.790
<b>Percentuale di materiali utilizzati provenienti da riciclo</b>	<b>58%</b>	<b>40%</b>

A partire dal 2024, Master ha previsto una estensione del monitoraggio dei semilavorati maggiormente significativi.

<sup>7</sup> I dati si riferiscono all'unica sede produttiva riconducibile alla società Master Italy

## LA GESTIONE DEI TEMI MATERIALI | GESTIONE DEI MATERIALI E DEI PRODOTTI

### **[GRI 3-3 b] Rendicontare se l'organizzazione è coinvolta negli impatti negativi attraverso le sue attività o come conseguenza dei suoi rapporti di business**

Il Gruppo Master potrebbe essere coinvolto nella generazione dell'impatto negativo attraverso le proprie attività.

### **[GRI 3-3 c] Descrivere le policy e gli impegni presi rispetto al tema materiale**

Master pone al centro dell'attenzione la protezione dell'ambiente, la prevenzione e il controllo dei livelli d'inquinamento. In quest'ottica, il Gruppo in relazione al tema Gestione dei materiali e dei prodotti Master Italy redige su base annuale l'autorizzazione integrata ambientale (AIA).

### **[GRI 3-3 d] Descrivere le azioni intraprese per gestire il tema e gli impatti correlati**

Al fine di mitigare gli impatti negativi potenziali identificati legati alla ai materiali impiegati e i propri prodotti, l'Azienda prevede costanti ottimizzazioni dei processi produttivi e implementa azioni volte alla riduzione dell'utilizzo dei materiali di processo in fonderia. Per quanto riguarda i materiali da imballaggio sono in corso attività di switching verso prodotti che contengono una percentuale di materiale rigenerato sempre maggiore. In merito, invece, all'impatto positivo identificato, si sottolinea che i materiali di scarto riutilizzati in produzione, e in generale, vengono sottoposti a processi di riciclo.

### **[GRI 3-3 e] Rendicontare informazioni sul monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese**

Il Gruppo monitora l'utilizzo di materie prime nella relazione annuale integrata (AIA) riportando i dati relativi al consumo di materie utilizzate nei processi produttivi. Inoltre, a dimostrazione dell'impegno profuso del Gruppo nel mitigare i propri impatti in termini ambientali, svolge attività di riciclo dei propri materiali e sottopone a costante monitoraggio le quantità di prodotti riciclati.

# GESTIONE RESPONSABILE DELLE ACQUE E DEI RIFIUTI

Per Master la gestione sostenibile delle risorse idriche e dei rifiuti rappresenta una delle sfide principali da conseguire. Tale gestione, infatti, ha l'obiettivo di bilanciare le esigenze umane con la capacità terrestre di rigenerare le proprie risorse, minimizzando l'impatto ambientale e promuovendo la conservazione per le future generazioni. In tale ottica, l'operatività del Gruppo pone al centro la protezione dell'ambiente, la prevenzione nonché il controllo dei livelli di inquinamento. Per tal ragione, Master concretizza azioni di prevenzione e controllo per mezzo di operazioni strategiche – esecutive e tecnologiche – economicamente sostenibili e praticabili per ridurre al minimo il consumo di acqua.

Per far ciò, Master si è dotato di un impianto di depurazione a riciclo che permette il riutilizzo delle acque e determina, conseguentemente, una riduzione delle sostanze ausiliari ai processi.

L'impianto, attraverso l'impiego di tecnologie all'avanguardia, consente un riciclo totale delle acque prove-

nienti dai vari processi di lavorazione consentendo sostanzialmente di azzerare lo spreco di risorse idriche. L'unica eccezione riguarda minime quantità di acqua aggiuntive necessarie a ripristinare eventuali perdite dovute all'evaporazione o al "trascinamento".

L'impianto utilizzato dal Gruppo è composto da:

- **Impianto evaporatore con una capacità di trattamento di circa 10 mc/g;**
- **ECO2000 con una capacità di trattamento fino a 1,5 mc/h;**
- **Impianto di trattamento delle acque burattatrici utilizzato per il trattamento fino a 10 mc/h.**

Nel corso dell'anno di rendicontazione, si è registrato un incremento significativo dei prelievi idrici<sup>8</sup> sia per le acque di superficie, legato principalmente ad un aumento delle aree servite, che per le risorse idriche di terze parti, dovuto alla produzione di acqua osmotizzata a servizio della torre evaporativa<sup>9</sup> delle fonderie.

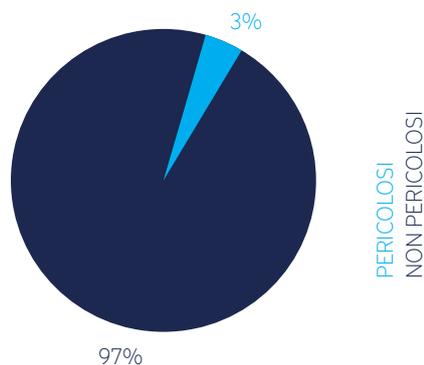
FONTE DEL PRELIEVO IDRICO (ML)	PRELIEVO IDRICO					
	2023		2022		2021	
	Tutte le aree	Di cui a stress idrico	Tutte le aree	Di cui a stress idrico	Tutte le aree	Di cui a stress idrico
Acque sotterranee	3,58	-	3,54	-	3,08	-
Acque di superficie	6,49	-	4	-	3,1	-
Risorse idriche di terze parti	15,46	-	9,68	-	7,11	-
<b>Prelievo idrico totale</b>	<b>25,53</b>	<b>-</b>	<b>17,22</b>	<b>-</b>	<b>13,28</b>	<b>-</b>

<sup>8</sup> Lo strumento che è stato utilizzato per valutare le aree a stress idrico è stato l'Aqueduct Water Risk Atlas (consultabile al seguente link <https://www.wri.org/aqueduct>). Sulla base di questo strumento, lo stress idrico di una data area può essere valutato utilizzando il seguente indicatore: il rapporto tra il prelievo idrico annuo totale e la fornitura di acqua rinnovabile annua disponibile totale (stress idrico di base) che risulta elevato (40-80%) o estremamente elevato (>80%).

<sup>9</sup> Per una maggiore precisione e comparabilità del dato, si riepiloga il valore del 2022 e del 2021

Master monitora la gestione dei rifiuti attraverso iniziative quali raccolta differenziata, stoccaggio e smaltimento dei rifiuti in conformità alla normativa vigente e trattamento di rifiuti pericolosi e non pericolosi. La totalità dei rifiuti prodotti in Italia nel corso del 2023 è stata pari a **770 tonnellate**, di cui **25 tonnellate** classificabili come rifiuti pericolosi.

In aggiunta, nel 2023 si è assistito ad una riduzione del **42%** dei rifiuti pericolosi prodotti rispetto al 2022.



RIFIUTI PRODOTTI (T)	RIFIUTI								
	2023			2022			2021		
	Pericolosi	Non pericolosi	Totale	Pericolosi	Non pericolosi	Totale	Pericolosi	Non pericolosi	Totale
Totale	25,223	745,7	770,923	43,5	1005	1048,5	80,2	1133,6	1213,7
Percentuale	3%	97%	100%	4%	96%	100%	7%	93%	100%

# CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI

Master supervisiona, con cadenza periodica, i suoi consumi energetici e le proprie emissioni, sia per finalità gestionali che in ottemperanza agli obblighi normativi previsti dall'Autorizzazione Integrata Ambientale. Gli strumenti di monitoraggio e gli adempimenti normativi sono supportati dalla supervisione costante di personale altamente qualificato, quali professionisti esterni e il Responsabile Gestione Ambientale.

Nel 2023 i consumi del Gruppo sono stati pari a **39.024 GJ**, registrando una diminuzione del **35%** rispetto al periodo di rendicontazione precedente. Questa ridu-

zione è dovuta principalmente al calo del consumo di gas naturale, passato da **38.621 GJ** nel 2022 a **20.594 GJ** nel 2023. Tale contrazione è attribuibile alla riduzione delle tonnellate di alluminio fuse.

Con l'obiettivo di ridurre le esternalità negative generate sull'ambiente, Master sta puntando ad un utilizzo sempre maggiore di energia proveniente da fonti rinnovabili: nell'anno di rendicontazione, **il consumo totale di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili<sup>10</sup> è pari al 22% nel 2023.**

CONSUMI ENERGETICI	2023 (GJ)	2022(GJ)	2021 (GJ)
Gas naturale	20.594	38.621	36801
Diesel (riscaldamento o processi produttivi)	-	46	54
Diesel per veicoli	1.035	1.241	899
Elettricità autoprodotta	6.142	3.073	3.056
- Di cui, da fonti rinnovabili	6.142	3.073	3.056
Elettricità venduta	(2.365)	(1.172)	(1.151)
- Di cui, da fonti rinnovabili	(2.365)	(1.172)	(1.151)
Elettricità acquistata – Italia	13.618	18.531	19.280
- Di cui, da fonti rinnovabili (certificata)	-	-	-
<b>Totale consumi energetici</b>	<b>39.024</b>	<b>60.340</b>	<b>58.939</b>

Ai consumi energetici sono legate le **emissioni di gas ad effetto serra** (Greenhouse gases – GHG). Le emissioni vengono classificate per **Scope** (ambito) il quale definisce l'origine dell'emissione stessa, ovvero se le emissioni sono generate direttamente dall'organizzazione o se vengono prodotte da organizzazioni terze quali, ad esempio, il fornitore di energia.

Nello specifico:

- Lo **Scope 1** indica le emissioni di CO<sub>2</sub> equivalenti derivanti dal consumo di combustibile utilizzato per il riscaldamento, dai carburanti della flotta di auto-veicoli e dalle perdite di gas refrigerante. Si tratta di **emissioni di GHG generate direttamente dall'Or-**

**ganizzazione** la cui fonte è di proprietà della stessa;

- Lo **Scope 2** indica le **emissioni indirette di CO<sub>2</sub>** derivanti dal consumo di energia elettrica e dal calore acquistati. Sono emissioni indirette generate dall'energia acquistata e consumata dalla Società;
- con la dicitura "emissioni di **Scope 3**" si intendono le **emissioni di gas climalteranti (o GHG) generate lungo la catena del valore di un'organizzazione** (i.e., derivanti da fonti non direttamente sottoposte al controllo dell'organizzazione) e comprendono tutte le altre emissioni indirette connesse all'attività aziendale che non rientrano, però, nell'ambito 1 e nell'ambito 2.

<sup>10</sup> Calcolato come il rapporto tra l'energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili (elettricità autoprodotta da fonti rinnovabili – elettricità venduta da fonti rinnovabili) e il totale del fabbisogno energetico (elettricità autoprodotta – elettricità venduta + energia elettrica acquistata).

Con riferimento alle emissioni Scope 1, durante il 2023 il Gruppo ha emesso **1.223 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalenti**, in diminuzione del **45%** rispetto al 2022 in ragione di una riduzione dei consumi energetici.

Per quanto concerne le **emissioni indirette Scope 2**, lo standard GRI prevede due diversi approcci di calcolo: **"Location-Based"** e **"Market-Based"**.

L'approccio "Location-Based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione medi relativi agli specifici mix energetici nazionali di produzione di energia elettrica; il coefficiente di emissione utilizzato per l'Italia è pari a 457,15 gCO<sub>2</sub>/kWh<sup>11</sup> per il 2023. L'approccio **"Market-Based"**

prende in considerazione l'energia elettrica complessivamente acquistata, compresa quella acquistata da fonte rinnovabile tramite certificati di Garanzia di Origine.

Nel corso dell'anno di rendicontazione, le emissioni "Market-Based" ammontano a **1.654 tCO<sub>2</sub>eq<sup>12</sup>**, in diminuzione di circa il **30%** rispetto al dato rilevato nel 2022, mentre le emissioni indirette calcolate con il metodo **Location Based** si sono ridotte del **28%** rispetto al precedente anno di rendicontazione per via del minor utilizzo di energia elettrica e dell'avvio del nuovo impianto fotovoltaico da 1,3 GWh a luglio 2023.

EMISSIONI DI GHG	2023 (tCO <sub>2</sub> eq.)	2022 (tCO <sub>2</sub> eq.)	2021 (tCO <sub>2</sub> eq.)
<b>Scope 1</b>	<b>1.233</b>	<b>2.261</b>	<b>2.142</b>
Scope 2 – Location-based	1.168	1.621	1.687
Scope 2 – Market Based	1.654	2.352	2.458
<b>Totale Scope 1 e Scope 2 (Location-based)</b>	<b>2.401</b>	<b>3.883</b>	<b>3.829</b>

Per fornire una visione più puntuale dei consumi del Gruppo, di seguito si riporta il **calcolo dell'intensità energetica**, definita come il rapporto tra il numero di pezzi realizzati e il consumo energetico dispiiegato per produrli.

INTENSITA' ENERGETICA	Unità di misura	Var. %	2023	2022	2021
Prodotti realizzati	PZ	-27%	43.072.638	59.214.448	53.667.396
Consumo energetico	Gj	-35%	39.024	60.340	58.939
<b>Rapporto intensità energetica</b>	<b>Gj/PZ</b>	<b>-11%</b>	<b>0,000906014</b>	<b>0,001019</b>	<b>0,001098</b>

Come si evince dalla tabella, nonostante la produzione si sia ridotta del **27%** nel 2023, il consumo energetico è diminuito in misura ancor più significativa, determinando, dunque, un miglioramento dell'efficienza energetica. Tale miglioramento trova piena corrispondenza nella riduzione dell'**11%** del rapporto Gj/PZ.

Analogamente, anche l'**intensità emissiva** ha segnato una riduzione nel corso del 2023: nel dettaglio, le emissioni di CO<sub>2</sub>, equivalenti per unità di prodotto, hanno registrato una contrazione del **15%** rispetto al precedente anno di rendicontazione.

INTENSITA' EMISSIVA	Unità di misura	Var. %	2023	2022	2021
Prodotti realizzati	PZ	-27%	43.072.638	59.214.448	53.667.396
Emissioni (Scope 1 + Scope 2 Location Based)	TCO <sub>2</sub> eq	-38%	2.401,50	3.883,00	3.829,00
<b>Rapporto intensità emissiva</b>	<b>TCO<sub>2</sub>eq/PZ</b>	<b>-15%</b>	<b>0,000056</b>	<b>0,000066</b>	<b>0,000071</b>

Le **emissioni Scope 3** spesso rappresentano la maggior parte dell'impronta di carbonio totale di un'azienda poiché includono tutte le emissioni indirette lungo l'intera catena del valore. Queste possono derivare da attività quali l'approvvigionamento di materie prime, la produzione di beni acquistati, il trasporto e la distribuzione, l'uso e lo smaltimento dei prodotti venduti e altre attività correlate. Senza una comprensione completa delle proprie emissioni di Scope 3, un'azienda rischia di sottostimare il proprio impatto ambientale complessivo.

<sup>11,12</sup> Fonte dei fattori di emissione: ISPRA

In quest'ottica, il 2023 rappresenta il primo anno in cui il Gruppo ha proceduto al calcolo delle emissioni Scope 3 relative alla **Categoria (o stream) 4 "Trasporto e distribuzione a monte"** e **Categoria (o stream) 9 "Trasporto e distribuzione a valle"**<sup>13</sup>.

Nel dettaglio, lo stream 4 comprende le emissioni upstream relative al trasporto e alla distribuzione di prodotti acquistati nell'anno di rendicontazione con veicoli non di proprietà o gestiti dall'Organizzazione.

La Categoria si riferisce al trasporto e alla distribuzione con i **fornitori di livello 1**.

Le informazioni sono state in un primo momento filtrate sulla base del tipo di materiale (ZMPD) e successivamente estratte dalla piattaforma SAP. Si sottolinea che durante l'analisi sono stati esclusi i componenti inviati a terzi per lavorazioni intermedie.

Di seguito si riportano i dati ottenuti delle emissioni Scope 3 relative al trasporto e distribuzione a monte:

<b>EMISSIONI SCOPE 3 TRASPORTO E DISTRIBUZIONE A MONTE (TKM)</b>	<b>tkm</b>	<b>tCO2</b>	<b>tCH4</b>	<b>tN2O</b>	<b>tCO2eq</b>
<b>Via terra</b>	<b>3.109.106</b>	<b>1.089</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>1.101</b>

Dalla tabella si evince che le tkm complessive registrate nel corso del 2023 ammontano a 3.109.105,89 tkm e hanno generato un quantitativo di emissioni pari a **1.101 t CO2eq**.

La categoria «Trasporto e distribuzione a valle» comprende le emissioni relative al trasporto e alla distribuzione dei prodotti venduti nell'anno di rendicontazione in veicoli e impianti non di proprietà o non controllati dall'Azienda.

In particolare, è stata svolta un'analisi di dettaglio sui trasporti ai clienti analizzando le distanze via terra, via mare e via nave.

Di seguito si riportano i dati ottenuti delle emissioni Scope 3 relative al trasporto e distribuzione a valle:

<b>EMISSIONI SCOPE 3 TRASPORTO E DISTRIBUZIONE A VALLE (tkm)</b>	<b>tkm</b>	<b>tCO2</b>	<b>tCH4</b>	<b>tN2O</b>	<b>tCO2eq</b>
<b>Via terra ITALIA</b>	<b>28.541.501</b>	<b>9.998</b>	<b>2</b>	<b>107</b>	<b>10.107</b>
<b>Via terra EU</b>	<b>109.884.476</b>	<b>38.491</b>	<b>9</b>	<b>412</b>	<b>38.912</b>
<b>Via terra EXTRA EU</b>	<b>23.435.980</b>	<b>8.209</b>	<b>2</b>	<b>88</b>	<b>8.299</b>
<b>Via mare EXTRA EU</b>	<b>9.570</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Via aerea EU</b>	<b>7.110</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Via aerea EXTRA EU</b>	<b>7.138</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Moltiplicando i chilometri percorsi per i fattori di emissione, si ottiene un valore complessivo pari a **57.319 t CO2eq**.

<sup>13</sup> Per il calcolo delle emissioni Scope 3, stream 4 e stream 9, sono stati utilizzati i fattori di emissione del software UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting (2023) Average laden-Freighting goods - Rigid (>75 tonnes-17 tonnes). Si sottolinea che per la definizione delle distanze necessarie alla quantificazione delle emissioni, il Gruppo è ricorso a stime

**LA GESTIONE DEI TEMI MATERIALI | RIDUZIONE DELLE EMISSIONI IN ATMOSFERA E CONTRASTO AL CAMBIAMENTO CLIMATICO**

**[GRI 3-3 b] Rendicontare se l'organizzazione è coinvolta negli impatti negativi attraverso le sue attività o come conseguenza dei suoi rapporti di business**

Il Gruppo Master potrebbe essere coinvolto negli impatti negativi identificati attraverso le sue attività connesse al consumo energetico derivante da fonti di energia non rinnovabile ed attraverso il consumo di materie prime e il loro smaltimento.

**[GRI 3-3 c] Descrivere le policy e gli impegni presi rispetto al tema materiale**

Master ha implementato una policy mirata all'utilizzo di materiali riciclabili e riciclati, riflettendo il suo impegno per la sostenibilità ambientale. Questa politica non solo riduce l'impatto ambientale, ma favorisce un'economia circolare attraverso iniziative strutturate di recupero e riduzione dei rifiuti destinati allo smaltimento.

**[GRI 3-3 d] Descrivere le azioni intraprese per gestire il tema e gli impatti correlati**

Nel 2023, il Gruppo ha compiuto un significativo passo avanti nel suo impegno per la sostenibilità ambientale con la costruzione e l'entrata in funzione di un impianto fotovoltaico. Questo impianto è progettato per coprire autonomamente la maggior parte dei consumi energetici aziendali, contribuendo così a ridurre la dipendenza da fonti di energia non rinnovabile e a diminuire l'impatto ambientale complessivo. Inoltre, il Gruppo ha pianificato ulteriori investimenti strategici per i prossimi

due anni, volti a migliorare ulteriormente l'efficienza energetica e a ridurre le emissioni nette di CO<sub>2</sub>eq.

Nel corso dell'anno, Master ha implementato una serie di azioni volte a mitigare gli impatti negativi identificati, tra cui:

- Digitalizzazione delle istruzioni di montaggio: è stata eliminata la versione cartacea delle istruzioni all'interno del packaging, sostituendola con un QR code sulla confezione che rimanda alle istruzioni in formato digitale e interattivo;
- Riduzione del consumo di acqua: grazie all'installazione di un nuovo impianto di raffreddamento con osmosi inversa, il reparto di pressofusione dell'alluminio ha potuto ridurre il consumo di acqua attraverso un ciclo chiuso di recupero sostanziale;
- Utilizzo di materiali riciclati per imballaggi: è stato introdotto l'impiego di film plastici per imballaggi contenenti il 30% di materiale riciclato, contribuendo a una significativa diminuzione della produzione di plastica vergine e a una maggiore sostenibilità degli imballaggi;
- Automazione della finitura delle superfici: È stato installato un secondo impianto robotizzato per la finitura delle superfici, consentendo l'internalizzazione di una fase produttiva precedentemente affidata a società esterne.

**[GRI 3-3 e] Rendicontare informazioni sul monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese**

Master Italy si impegna attivamente nel monitorare e migliorare le proprie pratiche sostenibili attraverso un processo strutturato che coinvolge il customer service e l'ufficio acquisti. I principali aspetti monitorati includono: (i) feedback post-acquisto in relazione ai volumi di vendita; (ii) percentuale di energia da fonti rinnovabili; (iii) consumo di energia elettrica per pezzi prodotti.



6

GRI CONTENT  
INDEX

---



# GRI CONTENT INDEX

<b>DICHIARAZIONE DI UTILIZZO</b>	Il Gruppo Master ha sviluppato il presente Documento in conformità agli Standard GRI 2021. I dati sono relativi al periodo 01.01.2023 – 31.12.2023
<b>GRI 1 UTILIZZATO</b>	GRI 1: Principi di rendicontazione 2021
<b>GRI SECTOR STANDARD APPLICABILI</b>	Non applicabile alla data di pubblicazione del presente Documento

<b>GRI 2 – INFORMATIVE GENERALI – VERSIONE 2021</b>		
<b>INFORMATIVA</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>RIFERIMENTI / RISPOSTE DIRETTE / OMISSIONI</b>
<b>2-1</b>	Dettagli organizzativi	Cap. 2 «Profilo del Gruppo Master»
<b>2-2</b>	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Par. 1.1 «Nota metodologica»
<b>2-3</b>	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Par. 1.1 «Nota metodologica»
<b>2-4</b>	Revisione delle informazioni	I restatement sono di volta in volta indicati all'interno del documento.
<b>2-5</b>	Assurance esterna	Il Bilancio di Sostenibilità non è sottoposto ad assurance esterna
<b>2-6</b>	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Par. 3.4 «Catena di fornitura sostenibile»
<b>2-7</b>	Dipendenti	Cap. 4 «Le nostre persone»
<b>2-8</b>	Lavoratori non dipendenti	Cap. 4 «Le nostre persone»
<b>2-9</b>	Struttura e composizione della governance	Par. 2.3 «Governance»
<b>2-10</b>	Nomina e selezione del massimo organo di governo	Par. 2.3 «Governance»
<b>2-11</b>	Presidente del massimo organo di governo	Par. 2.3 «Governance»
<b>2-12</b>	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Par. 2.3 «Governance»
<b>2-13</b>	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	Par. 2.3 «Governance»
<b>2-14</b>	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Il Bilancio di Sostenibilità non è sottoposto ad approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione

INFORMATIVA	DESCRIZIONE	RIFERIMENTI / RISPOSTE DIRETTE / OMISSIONI
2-15	Conflitti d'interesse	Informazione non disponibile/incompleta
2-16	Comunicazione delle criticità	Par. 2.2 «Etica, integrità e compliance»
2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Informazione non disponibile/incompleta
2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	Informazione non disponibile/incompleta
2-19	Norme riguardanti le remunerazioni	Informazione non disponibile/incompleta
2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	Informazione non disponibile/incompleta
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	Par. 4.1 «Diversità, inclusione e pari opportunità»
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Cfr. «Lettera agli stakeholders»
2-23	Impegno in termini di policy	Par. 2.2 «Etica, integrità e compliance»
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	Par. 2.2 «Etica, integrità e compliance»
2-25	Processi volti a rimediare gli impatti negativi	Par. 3.2 «Analisi di materialità 2023»
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Par. 2.2 «Etica, integrità e compliance»
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	Nel periodo di rendicontazione, non si sono registrati casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti
2-28	Appartenenza ad associazioni	Par. 2.6.1 «Iniziative esterne»
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Par. 1.2 «Gli Stakeholder del Gruppo Master»
2-30	Contratti collettivi	Cap. 4 «Le nostre persone»
<b>GRI 3 – TEMI MATERIALI</b>		
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	Par. 1.3 «Analisi di materialità 2023»
3-2	Elenco dei temi materiali	Par. 1.3 «Analisi di materialità 2023»
<b>Tutela del territorio e delle comunità locali</b>		
3-3	Gestione dei temi materiali	Par. 2.4 «Sostenibilità economica e finanziaria»
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Par. 2.4 «Sostenibilità economico e finanziaria»
<b>Gestione responsabile della catena di fornitura</b>		
3-3	Gestione dei temi materiali	Par. 3.4 «Catena di fornitura sostenibile»
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Par. 3.4 «Catena di fornitura sostenibile»
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	Par. 3.4 «Catena di fornitura sostenibile»

INFORMATIVA	DESCRIZIONE	RIFERIMENTI / RISPOSTE DIRETTE / OMISSIONI
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso criteri sociali	Par. 3.4 «Catena di fornitura sostenibile»
<b>Etica del business e anticorruzione</b>		
3-3	Gestione dei temi materiali	Par. 2.2 «Etica, integrità e compliance»
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Par. 2.2 «Etica, integrità e compliance»
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Par. 2.2 «Etica, integrità e compliance»
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Par. 4.1 «Diversità, inclusione e pari opportunità»
<b>Gestione dei materiali e dei prodotti</b>		
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	Par. 5.1 «Gestione dei materiali e delle risorse naturali»
301-2	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	Par. 5.1 «Gestione dei materiali e delle risorse naturali»
<b>Riduzione delle emissioni in atmosfera e contrasto al cambiamento climatico</b>		
3-3	Gestione dei temi materiali	Par. 5.3 «Consumi energetici ed emissioni»
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Par. 5.3 «Consumi energetici ed emissioni»
302-3	Intensità energetica	Par. 5.3 «Consumi energetici ed emissioni»
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Par. 5.3 «Consumi energetici ed emissioni»
305-2	Emissioni indirette di GHG (Scope 2)	Par. 5.3 «Consumi energetici ed emissioni»
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	Par. 5.3 «Consumi energetici ed emissioni»
305-4	Intensità delle emissioni di GHG – gas a effetto serra	Par. 5.3 «Consumi energetici ed emissioni»
<b>Gestione sostenibile delle risorse idriche, rifiuti ed economia circolare</b>		
3-3	Gestione dei temi materiali	Par. 5.2 «Gestione responsabile delle acque e dei rifiuti»
303-3	Prelievo idrico	Par. 5.2 «Gestione responsabile delle acque e dei rifiuti»
306-3	Rifiuti generati	Par. 5.2 «Gestione responsabile delle acque e dei rifiuti»
<b>Gestione, sviluppo delle persone, attrazione dei talenti &amp; welfare aziendale</b>		
3-3	Gestione dei temi materiali	Par. 4.2 «Gestione, sviluppo delle persone e attrazione dei talenti»

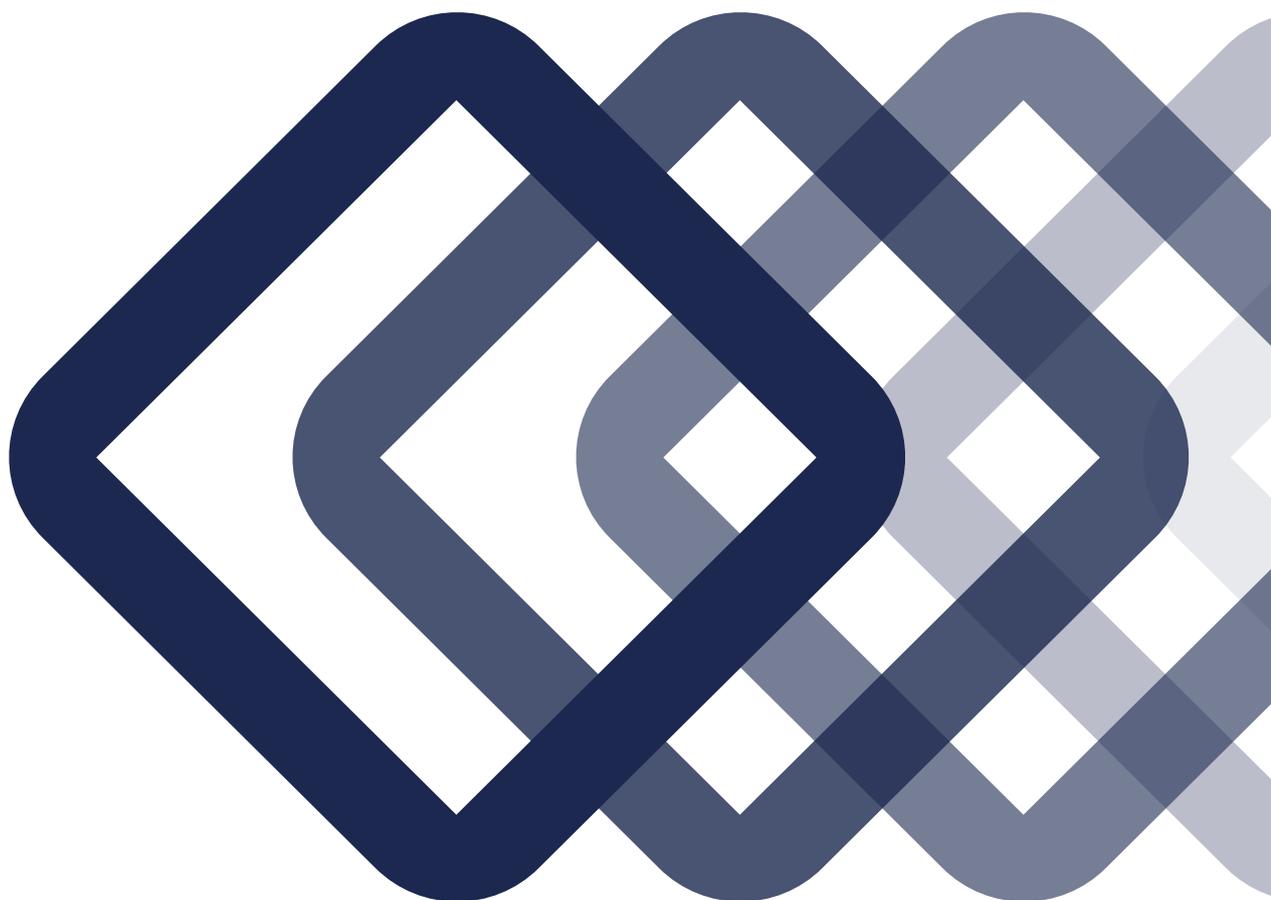
INFORMATIVA	DESCRIZIONE	RIFERIMENTI / RISPOSTE DIRETTE / OMISSIONI
401-1	Nuove assunzioni e turnover	Par. 4.2 «Gestione, sviluppo delle persone e attrazione dei talenti»
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Par. 4.2 «Gestione, sviluppo delle persone e attrazione dei talenti»
401-3	Congedo parentale	Par. 4.2 «Gestione, sviluppo delle persone e attrazione dei talenti»
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Par. 4.2 «Gestione, sviluppo delle persone e attrazione dei talenti»
<b>Salute, sicurezza e tutela dei lavoratori</b>		
3-3	Gestione dei temi materiali	Par. 4.3 «Salute, sicurezza e tutela dei lavoratori»
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Par. 4.3 «Salute, sicurezza e tutela dei lavoratori»
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagine sugli incidenti	Par. 4.3 «Salute, sicurezza e tutela dei lavoratori»
403-3	Servizi di medicina del lavoro	Par. 4.3 «Salute, sicurezza e tutela dei lavoratori»
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Par. 4.3 «Salute, sicurezza e tutela dei lavoratori»
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Par. 4.3 «Salute, sicurezza e tutela dei lavoratori»
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Par. 4.3 «Salute, sicurezza e tutela dei lavoratori»
403-9	Infortuni sul lavoro	Par. 4.3 «Salute, sicurezza e tutela dei lavoratori»
403-10	Malattie professionali	Par. 4.3 «Salute, sicurezza e tutela dei lavoratori»
<b>Diversità, inclusione e pari opportunità</b>		
3-3	Gestione dei temi materiali	Par. 4.1 «Diversità, inclusione e pari opportunità»
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Par. 4.1 «Diversità, inclusione e pari opportunità»
405-2	Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Par. 4.1 «Diversità, inclusione e pari opportunità»
<b>Qualità, sicurezza e innovazione dei prodotti e dei servizi</b>		
3-3	Gestione dei temi materiali	Par. 3.1 «Sostenibilità, qualità e sicurezza del prodotto»
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sicurezza per categorie di prodotto e servizi	Par. 3.1 «Sostenibilità, qualità e sicurezza del prodotto»

INFORMATIVA	DESCRIZIONE	RIFERIMENTI / RISPOSTE DIRETTE / OMISSIONI
<b>416-2</b>	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	Par. 3.1 «Sostenibilità, qualità e sicurezza del prodotto»
<b>Privacy dei dati e tutela delle informazioni</b>		
<b>3-3</b>	Gestione dei temi materiali	Par. 2.2 «Etica integrità e compliance»
<b>418-1</b>	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Par. 2.2 «Etica integrità e compliance»
<b>Governance e creazione di valore</b>		
<b>3-3</b>	Gestione dei temi materiali	Par. 2.4 «Sostenibilità economica e finanziaria»
<b>Soddisfazione della clientela</b>		
<b>3-3</b>	Gestione dei temi materiali	Par. 3.2 «Customer Satisfaction»





SCANSIONE  
IL QR CODE E  
SCOPRI DI PIÙ



**MASTER s.r.l.**  
con Socio Unico

S.P.37 Conversano  
Castiglione km. 0,7 [z.i.]  
70014 Conversano (Bari)  
Italy - C.P. 112

Tel.: +39 080 4959823

P. IVA 03620970727

**MASTER ITALY s.r.l.**  
con Socio Unico

Società soggetta a direzione  
e coordinamento di Master s.r.l.

S.P.37 Conversano  
Castiglione km. 0,570 [z.i.]  
70014 Conversano (Bari)  
Italy - C.P. 112

Tel.: +39 080 4959823  
Fax.: +39 080 4959030

P. IVA 07780290727

**MasterLAB s.r.l.**  
unipersonale

Società soggetta a direzione  
e coordinamento di Master s.r.l.

S.P.37 Conversano  
Castiglione km. 0,7 [z.i.]  
70014 Conversano (Bari)  
Italy - C.P. 112

Tel.: +39 080 4955957  
CS: +39 366 2488323

P. IVA 06835770725

**Master West Africa Sarl**

Abidjan, Marcory,  
Zone 4 - 19 Rue Marconi

Tel.: +225 27 21 519526

P. IVA: 013078500046

**Master Polska Sp. z o.o.**

Partyzantów 11,  
32-500 Chrzanów  
NIP: 6762481805

**Windar Aluminium LLC**

4A St., Al Manara Road  
Al Quoz Ind. Area 1  
Dubai, UAE  
TRN/VAT: 100050291200003