

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

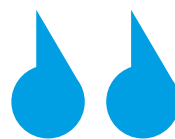






Lo sviluppo sostenibile è quello sviluppo che consente alla generazione presente di soddisfare i propri bisogni senza compromettere la possibilità delle generazioni future di soddisfare i propri

Rapporto Brundtland, 1987



MASTERABILITY

People • Planet • Prosperity

**Smart
solutions
for global
window
systems**

INDICE

1 Lettera agli stakeholder	2
2 Nota Metodologica	5
3 Performance overview 2022	6
4 Chi Siamo	9
5 Vision mission e purpose	14
5.1 Valori	15
6 Il nostro percorso di sostenibilità	18
6.1 Iniziative esterne	19
6.2 Gli Stakeholder del Gruppo Master	22
6.3 L'analisi di materialità	24
7 Responsabilità economica e compliance	27
7.1 Etica, integrità e compliance	27
7.2 Governance	29
7.3 Sostenibilità economica e finanziaria	31
7.4 Strategia aziendale e sistemi di gestione	33
8 Responsabilità di prodotto	35
8.1 Sostenibilità, qualità e sicurezza del prodotto	36
8.2 Customer satisfaction	39
8.3 Innovazione di prodotto	42
8.4 Catena di fornitura responsabile	48
9 Responsabilità Sociale	51
9.1 Gestione, sviluppo delle persone e attrazione dei talenti	52
9.2 Salute, sicurezza e tutela dei lavoratori	56
9.3 Diversità, inclusione e pari opportunità	58
10 Responsabilità Ambientale	61
10.1 gestione dei materiali e delle risorse naturali	62
10.2 Gestione responsabile delle acque e dei rifiuti	63
10.3 Consumi energetici ed emissioni	65
11 Allegati	69
12 GRI Content Index	75

1 | LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Cari Stakeholder,

gli anni appena trascorsi sono stati un **periodo ricco di sfide e cambiamenti** fortemente caratterizzato dall'incertezza. Un periodo che ha messo a dura prova le organizzazioni aziendali di tutto il mondo, che hanno dovuto velocemente adattarsi ai cambiamenti in atto. Negli ultimi anni il nostro interesse prioritario è sempre stato rivolto alla **tutela della salute e al benessere del nostro dei nostri collaboratori** e alla continuità delle relazioni con clienti, fornitori, partner e in generale allo sviluppo del business. Fortunatamente **lo spirito Master**, che da sempre si contraddistingue per la forte propensione al **problem solving**, al **miglioramento continuo** ed alla ricerca di soluzioni innovative, ci ha consentito di cogliere le opportunità che spesso si celano nelle difficoltà.

Questo periodo, però, ha anche messo a nudo le **criticità dell'attuale modello di produzione**, di **consumo** e di **organizzazione** della società, aiutandoci a riflettere sul contributo che, come organizzazione aziendale, possiamo dare per un progresso migliore, in cui **sostenibilità ambientale, equità sociale e prosperità economica** diventino il paradigma dominante di un nuovo modello di sviluppo della nostra civiltà.

In continuità con il percorso intrapreso lo scorso anno, oggi sono orgoglioso di presentarvi il nostro secondo **Bilancio di Sostenibilità**, uno strumento che ritengo virtuoso e in grado di stimolarci nell'affrontare le sfide ambientali, sociali ed economiche che la società, le organizzazioni, le imprese e i governi, saranno chiamati ad affrontare nei prossimi anni.

Secondo un organismo internazionale autorevole come **l'IPCC** (Gruppo intergovernativo sul cambiamento climatico) mancano meno di dodici anni al momento in cui non avremo più la possibilità di rimediare ai nostri errori. In questo intervallo di tempo, dovranno avvenire **cambiamenti senza precedenti** in tutti gli aspetti della società, compresa una riduzione di almeno il 50% delle emissioni di CO₂.

Con la realizzazione di questo lavoro, il Gruppo Master prosegue un **percorso di rendicontazione** delle attività di sostenibilità realizzando un documento innovativo ed anticipatorio della nuova direttiva europea di **Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)** che vedrà, nel prossimo futuro, coinvolte le organizzazioni nell'obbligo di rendicontazione. La CSRD, infatti, amplia il perimetro a partire dall'anno di pubblicazione 2026, includendo nell'obbligatorietà le grandi società europee non quotate con caratteristiche economico-organizzative uguali al Gruppo Master.

Stiamo volutamente **anticipando la normativa** in quanto riconosciamo l'importanza di intraprendere un percorso che allinei sempre di più le nostre ambizioni e azioni future alle aspettative dei nostri Stakeholder.

Il BdS integra, in un unico report, aspetti propriamente economico-finanziari con **obiettivi, attività, risultati e impatti di tipo ESG (Environmental, Social, Governance)**, ponendo attenzione alla descrizione del contributo che, come organizzazione, possiamo dare al perseguimento degli obiettivi dell'**Agenda 2030** delle Nazioni Unite.

Lo sviluppo sostenibile è possibile, viene dal cambiamento che, sta avvenendo già in tante persone, soprattutto nei più giovani, in tante imprese come il Gruppo Master e in tanti governi, che vedono nella conversione dell'attuale modello di produzione, di consumo e di organizzazione della società, una straordinaria opportunità.

La nostra aspirazione è quella di strutturare un modello di sviluppo sostenibile sempre più in grado di **distribuire il valore generato**, con un'attenzione particolare al benessere delle persone, alla sostenibilità ambientale e alla prosperità del nostro territorio. Crediamo, infatti, che le imprese leader si debbano giudicare non solo per la qualità intrinseca dei prodotti e servizi offerti, ma anche in virtù del **senso di responsabilità e delle relazioni con il territorio e con l'ambiente**.

Nonostante l'incertezza e i cambiamenti che hanno fatto evolvere rapidamente lo scenario competitivo, le performance economiche del Gruppo degli ultimi due anni hanno registrato **una forte crescita e buona marginalità** che premia i nostri sforzi e la nostra lungimiranza.

Il 2022, sotto il profilo prettamente economico-finanziario, è stato un anno positivo: il Gruppo Master, leader globale nella progettazione e produzione di accessori per serramenti in alluminio, ha chiuso l'anno con un fatturato di 55,9 milioni di euro, il 19% in più rispetto al 2021. Parte importante della crescita è avvenuta nei mercati esteri nei quali l'azienda sta raccogliendo i risultati dei progetti di internazionalizzazione lanciati negli anni scorsi e degli investimenti in atto:

abbiamo inaugurato **una nuova filiale in Africa nella città di Abidjan**, capitale economica della Costa d'Avorio. L'hub in West Africa rappresenta un investimento strategico per il Gruppo che punta a incrementare le quote di mercato e il presidio in quell'area geografica in cui ci si attende un forte sviluppo nei prossimi anni.

A fronte di questa crescita, abbiamo stanziato per il triennio 2021/2023 un piano di investimenti per un valore complessivo di circa 18,3 milioni di euro, pari a circa il 11,5% del fatturato triennale dell'intero fatturato atteso, nonostante l'incertezza dell'attuale scenario internazionale. I nuovi investimenti proseguiranno nel solco dell'innovazione digitale, di processo e di prodotto. Inoltre, nell'area produttiva di Conversano, dove oggi progettiamo e realizziamo il 94% del valore della nostra produzione e impieghiamo più di 300 dipendenti, sorgerà un nuovo stabilimento produttivo di circa 12.000 mq, dal quale si otterranno un aumento della capacità produttiva, un efficientamento dei flussi logistici e un conseguente miglioramento degli standard di sicurezza a beneficio delle persone.

Nel 2022 abbiamo conseguito un importante traguardo che certifica il nostro impegno costante nel creare un ambiente di lavoro eccezionale per i nostri collaboratori: Master è stata riconosciuta tra le prime aziende del settore come **Great Place To Work**. Questo prestigioso riconoscimento evidenzia gli sforzi continui del Gruppo Master nel creare un ambiente di lavoro sano e stimolante in grado di fornire alle persone le condizioni ottimali per svolgere le proprie attività quotidiane.

CONCLUSIONI

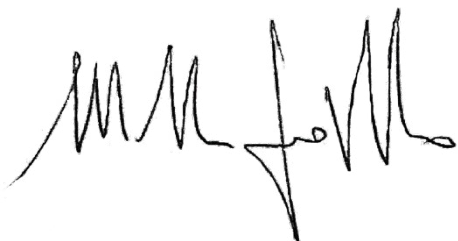
Affronteremo i prossimi anni con coraggio e responsabilità. Insieme agli ambiziosi obiettivi di carattere economico che ci poniamo, resta costante l'impegno dell'azienda nei confronti del territorio, della sostenibilità ambientale e della responsabilità sociale d'impresa attraverso il programma **Masterability**: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

Michele Loperfido



Maria Luigia Lacatena
Presidente e Amministratore Delegato Gruppo Master



Michele Loperfido
Presidente e Amministratore Delegato Master Italy

2 | NOTA METODOLOGICA

Il presente documento costituisce il secondo Bilancio di Sostenibilità (di seguito anche “Bilancio”) del Gruppo Master (di seguito anche “Master” e “Gruppo”) ed è stato redatto in conformità ai “Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards” definiti dal GRI - Global Reporting Initiative (“GRI Standards”) secondo l’opzione “with reference”.

Le informazioni contenute nel presente Bilancio, che ha periodicità annuale, si riferiscono all’anno 2022 (dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022) con anno di confronto 2021. In linea con quanto previsto dai GRI Standards, il Gruppo si ispira ai principi di materialità, inclusività degli Stakeholder, contesto di sostenibilità e completezza per la definizione dei contenuti; ai principi di equilibrio, chiarezza, accuratezza, tempestività, comparabilità e affidabilità, per garantire la qualità delle informazioni e l’adeguatezza delle modalità di presentazione.

La definizione delle tematiche materiali è stata effettuata attraverso la valutazione degli impatti attuali e potenziali, negativi e positivi, sull’economia, l’ambiente e le persone, ad inclusione degli impatti in ambito diritti umani e connessi alle relazioni di business, che ha previsto un’analisi di benchmark dei principali operatori del settore, come meglio approfondito nel paragrafo “Il nostro percorso di sostenibilità”, ai fini della definizione della lista di tematiche materiali del Gruppo e dei suoi principali stakeholder.

In appendice al documento è possibile consultare il “GRI Content Index” dove sono riportati gli indicatori GRI associati ad ogni tematica materiale.

Il perimetro dei dati e delle informazioni rendicontate nel presente report si riferisce al Gruppo Master al 31 dicembre 2022, in particolare alle seguenti società consolidate integralmente:

- Master S.r.l. (di seguito anche “Master” e “Capogruppo”);
- Master Italy S.r.l. (di seguito anche “Master Italy” e “Società”);
- MasterLAB S.r.l. (di seguito anche “MasterLAB” e “Società”);
- Master Polska S.p. zo.o (di seguito anche “Master Polonia” e “Società”);
- Master West Africa Sarl (di seguito anche “Master West Africa” e “Società”).

I dati ambientali fanno riferimento alle sole società italiane del Gruppo. Ciò non preclude la comprensione dell’attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto dallo stesso prodotto in ambito ambientale, in quanto le società Master Polska S.p zo.o e Master West Africa Sarl non presentano 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.

Il presente Bilancio di sostenibilità viene redatto su base volontaria e non è stato sottoposto a procedure di esame limitato (secondo i principi ISAE 3000 revised).

Questo documento è stato visionato dal Consiglio di Amministrazione in data 29 settembre 2023.

Per informazioni relative al Bilancio di Sostenibilità di Master è possibile rivolgersi al seguente indirizzo mail: info@masteritaly.com.

3 | PERFORMANCE OVERVIEW 2022

Il Gruppo Master persegue la sostenibilità all'interno della propria mission; pertanto, ha avviato un percorso costituito da un programma di attività e di misurazione delle performance rispetto ai parametri indicati dalla best practice e dai GRI. A tal fine, il Gruppo ha individuato alcuni indicatori ESG con lo scopo di valutare le prestazioni dell'organizzazione rispetto alle

tematiche di sostenibilità emerse come materiali per Master, correlandoli a 8 dei 17 obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite per lo sviluppo sostenibile (SDG). Di seguito vengono riportati i dati relativi al 2022 con il comparativo del precedente anno di rendicontazione e relativa variazione su base annua.

SDG	Tematica materiale	KPI ¹	2021	2022	Var (%)
	Salute, sicurezza e tutela dei lavoratori	Rate infortuni (GRI 403-9)	5,79	15,65	● 170%
		Indice di gravità incidenti (GG inabilità temporanea/GG lavoratori)	4,30%	10,70%	● 6,40%
		Near Miss *	16	20	● 25%
		Rilevazioni situazioni non sicure	60	71	● 18%
		Ore di formazione pro capite erogate in ambito sicurezza	1.198	2.242	● 87%
N/A	Soddisfazione della clientela	Percentuale di reclami	0,20%	0,24%	● 20%
 	Qualità, sicurezza e innovazione dei prodotti e dei servizi	Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi (GRI 416-2)	-	-	-
	Gestione, sviluppo delle persone, attrazione dei talenti & welfare aziendale	Formazione totale media erogata (GRI 404-1)	7 h	9 h	● 29%
	Tutela del territorio e delle comunità locali	Valore economico distribuito (GRI 201-1)	44.602.230 €	53.190.317 €	● 19%
	Etica del business e anticorruzione	Casi di corruzione accertati	-	-	-

¹ I singoli KPI e relative modalità di calcolo sono approfondite all'interno del documento, nei relativi capitoli di appartenenza.

* La rilevazione del near miss è considerata come un risultato raggiunto attraverso la formazione, la continua gestione dei comportamenti in materia di salute e sicurezza, oltre che l'attenzione dell'alta direzione su questi aspetti. Quindi rappresenta sicuramente un vantaggio competitivo in termini di sicurezza, permettendo l'attuazione di attività di miglioramento mirate.

SDG	Tematica materiale	KPI ¹	2021	2022	Var (%)
 	Riduzione delle emissioni in atmosfera e contrasto al cambiamento climatico	Emissioni Scope1 + Scope2 (Location based)	3.829 tCO ₂ eq	3.883 tCO ₂ eq	● 1%
		Intensità emissiva (Scope1 + Scope2 LB)/quantità prodotte (migliaia di pezzi)	0,071	0,065	● -8%
		Produzione da FTV (kWh)	848.872	853.624	● 1%
		Emissioni di CO ₂ evitate con la produzione da fotovoltaico (tCO ₂)	267,39	268,89	● 1%
 	Gestione sostenibile delle risorse naturali (acqua, rifiuti) ed economia circolare	Risparmio acqua con impianto riciclo acque (m ³)	18.001	19.548	● 9%
		Totale rifiuti (ton)	1.213,70	1.048,50	● -14%
		% Rifiuti riciclati	88%	89%	● 1%
	Governance e creazione di valore	Ricavi (€)	46.969.507	55.899.343	● 19%
 	Gestione dei materiali e dei prodotti	Materiali utilizzati (ton) (GRI 301-1)	4.694	4.475	● -5%
	Diversità, inclusione e pari opportunità	Percentuale di donne fra i dipendenti	9%	9%	-
	Privacy dei dati e tutela delle informazioni	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati (GRI 418-1)	-	-	-
 	Gestione responsabile della catena di fornitura	Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali (GRI 204-1)	81,40%	84,10%	● 3%

4 |



 MASTER

4 | CHI SIAMO

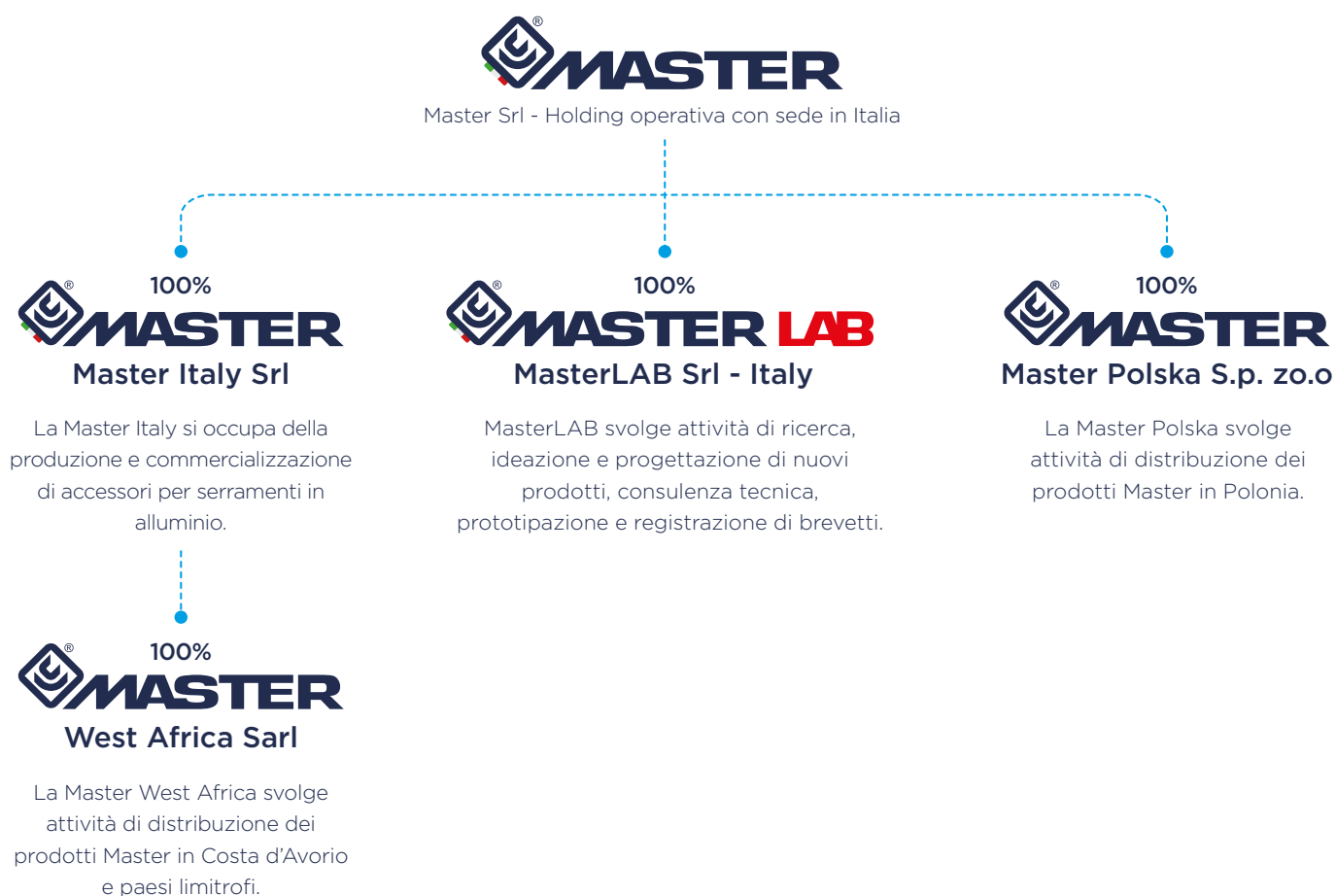
Il Gruppo Master nasce nel 1986, depositando il suo primo brevetto: la squadretta Kiara.

La sede centrale di Master si trova a Conversano in provincia di Bari, punto nevralgico delle attività di ricerca e sviluppo e progettazione all'interno dei laboratori MasterLAB e produzione e realizzazione della componentistica per i serramenti (in Master Italy).

Nel corso degli anni il Gruppo ha ampliato il suo perimetro societario fondando diverse società di scopo, in particolare si evidenzia nel 2022 l'inaugurazione di Master West Africa Sarl, posseduta al 100% da Master Italy S.r.l., che si occupa della distribuzione nell'area di prodotti a marchio Master.

Di seguito si riporta la struttura societaria aggiornata a dicembre 2022.

GRAFICO 01: STRUTTURA SOCIETARIA A DICEMBRE 2022



Il brand Master è un marchio globale, focalizzato sullo sviluppo di nuovi mercati internazionali, così come sull'attenzione alla sicurezza e qualità dei propri prodotti attraverso una costante ricerca e innovazione in ottica di sostenibilità. L'azienda è leader nella produzione di serramenti e dispone di un organico composto da oltre 300 unità, un fatturato export pari circa al 52% con un numero di articoli "prodotto finito" maggiore di 23.000.

Il Gruppo Master è caratterizzato da un'integrazione verticale delle proprie produzioni; infatti, realizza il 94% del valore aggiunto della propria produzione in house, coprendo tutte le fasi che precedono la commercializzazione del prodotto: dalla progettazione, sviluppo e prototipazione alla produzione dei manufatti.

Un passaggio importante per la crescita del Gruppo industriale è stato realizzato nel 2008 con la nascita della MasterLAB S.r.l., società di scopo dedicata alle attività di Ricerca e Sviluppo dotata di laboratorio prove per attività di ricerca, studio e progettazione, sperimentali e assistenza. MasterLAB rappresenta il fulcro del know-how aziendale, con un centro dotato dei più moderni strumenti software, metodologici e sperimentali. L'attività di ricerca e sviluppo costituisce la linfa vitale del processo produttivo, come dimostrato dai 41 brevetti unici che il Gruppo detiene e dai 30 progetti innovativi che vengono sviluppati ogni anno².

Master pone al centro della propria strategia l'attenzione alla qualità, sicurezza e sostenibilità dei prodotti, rispettando le principali Direttive applicabili e i Regolamenti europei in vigore. Inoltre ha ottenuto numerose certificazioni da enti terzi.

Come attestato di questa attenzione, nel 2011 Master ottiene la certificazione LCA

(Life-cycle assessment), successivamente rinnovata nel 2020 per Master Italy S.r.l., continuando a lavorare in questa direzione e dando avvio al processo di certificazione EPD (Environmental Product Declaration) nel corso del 2022. Tale certificazione è stata ottenuta nel corso del 2023.

Con lo scopo di garantire la massima soddisfazione del cliente e gestire la crescente complessità aziendale, in linea con i concetti della lean manufacturing, a partire dal 2013 il Gruppo intraprende un percorso di miglioramento continuo attraverso la digitalizzazione dei processi produttivi (MEPs - Manufacturing Extension Partnerships e Manufacturing Execution System).

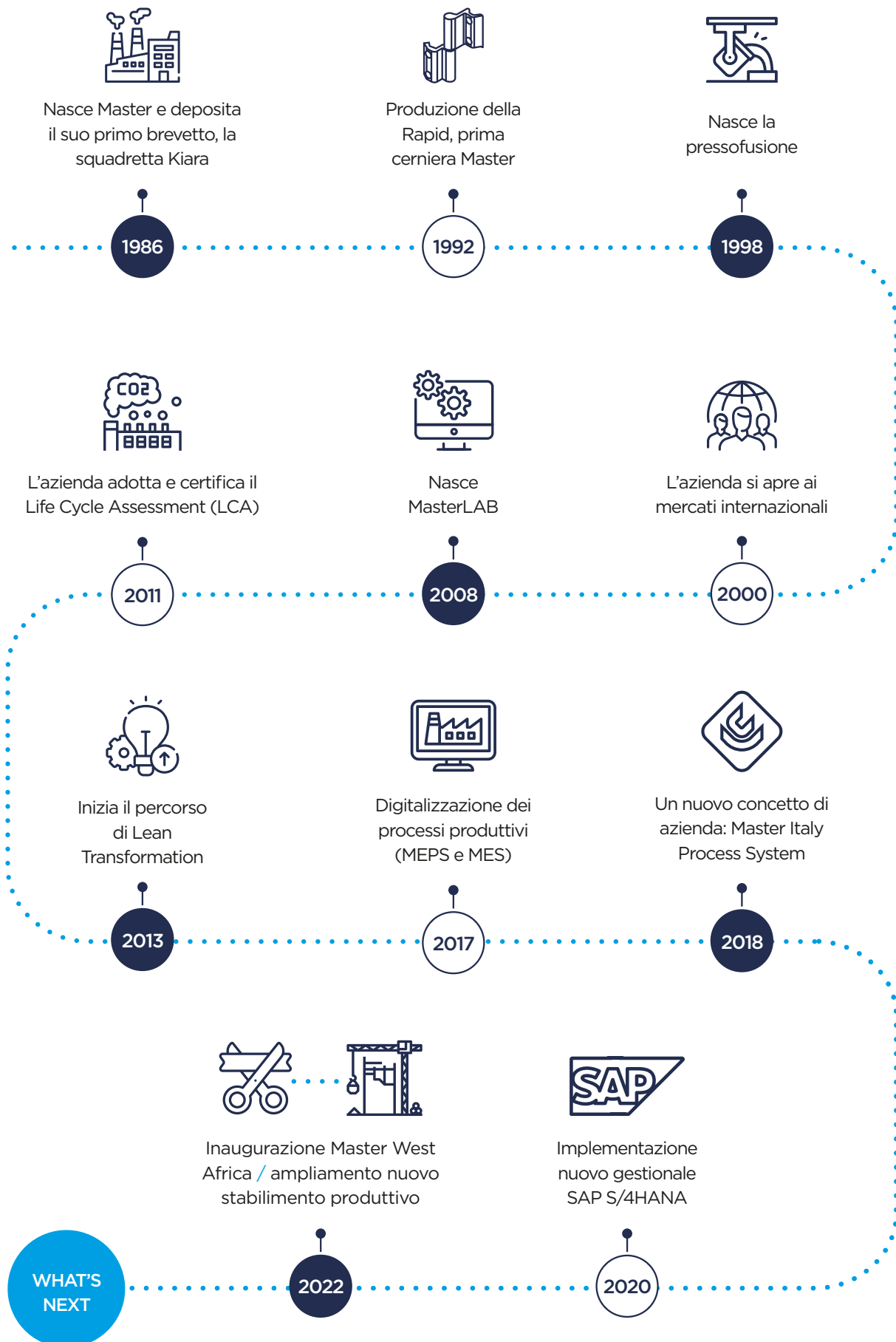
A coronamento di questo processo, nel 2018, l'azienda realizza il Master Italy Process System, un sistema basato sulla raccolta dinamica di tecniche e metodi lean, strumenti di sviluppo delle risorse umane e best practice applicabili in diversi contesti operativi. Gli ambiti coperti includono la sicurezza 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.

L'implementazione di SAP S/4HANA ha, inoltre, permesso l'introduzione di tali tecnologie di IA-ML a supporto del processo di vendita e sono tuttora in corso di sviluppo tali tecnologie anche in ambito logistico.

² Ulteriori dettagli ed informazioni nel paragrafo "Innovazione di prodotto".

GRAFICO 02: TIMELINE DEL GRUPPO





ROAD TO INDUSTRY 4.0 E DIGITALIZZAZIONE

Nel corso degli ultimi anni la società ha avviato un piano di digitalizzazione dei propri flussi operativi.

La prima fase ha comportato un intervento sui flussi logistici e Produttivi per mezzo della implementazione di sistemi WMS (Warehouse management System) e MEPS (Manufacturing Execution & Planning System).

La società si è dotata di un sistema centrale in cloud sul quale sono interconnessi tutti gli impianti produttivi, permettendo il monitoraggio in tempo reale delle performance e delle anomalie (Shop Floor Management) sia localmente che da remoto. Grazie a questo approccio, sia gli operatori che la direzione mantengono un controllo costante su produttività e qualità di tutte le fasi produttive.

Successivamente è stato introdotto il nuovo ERP SAP S/4HANA che ha permesso di avviare diversi progetti anche sui flussi di natura amministrativa e commerciale.

In particolare, già a partire dal 2021 lo sviluppo digitale ha visto l'introduzione di applicazioni sperimentali basate su algoritmi di Machine Learning a supporto degli operatori nei processi produttivi o di natura amministrativa/commerciale, e la implementazione di applicativi per l'archiviazione digitale o la gestione delle Risorse Umane (Work Force Management e Human Capital Management).

Tra le più importanti innovazioni introdotte dalla società nel corso dello scorso anno, merita una menzione particolare l'introduzione di "Roby", un'applicazione basata su tecnologie di Machine Learning a supporto dell'area vendita.

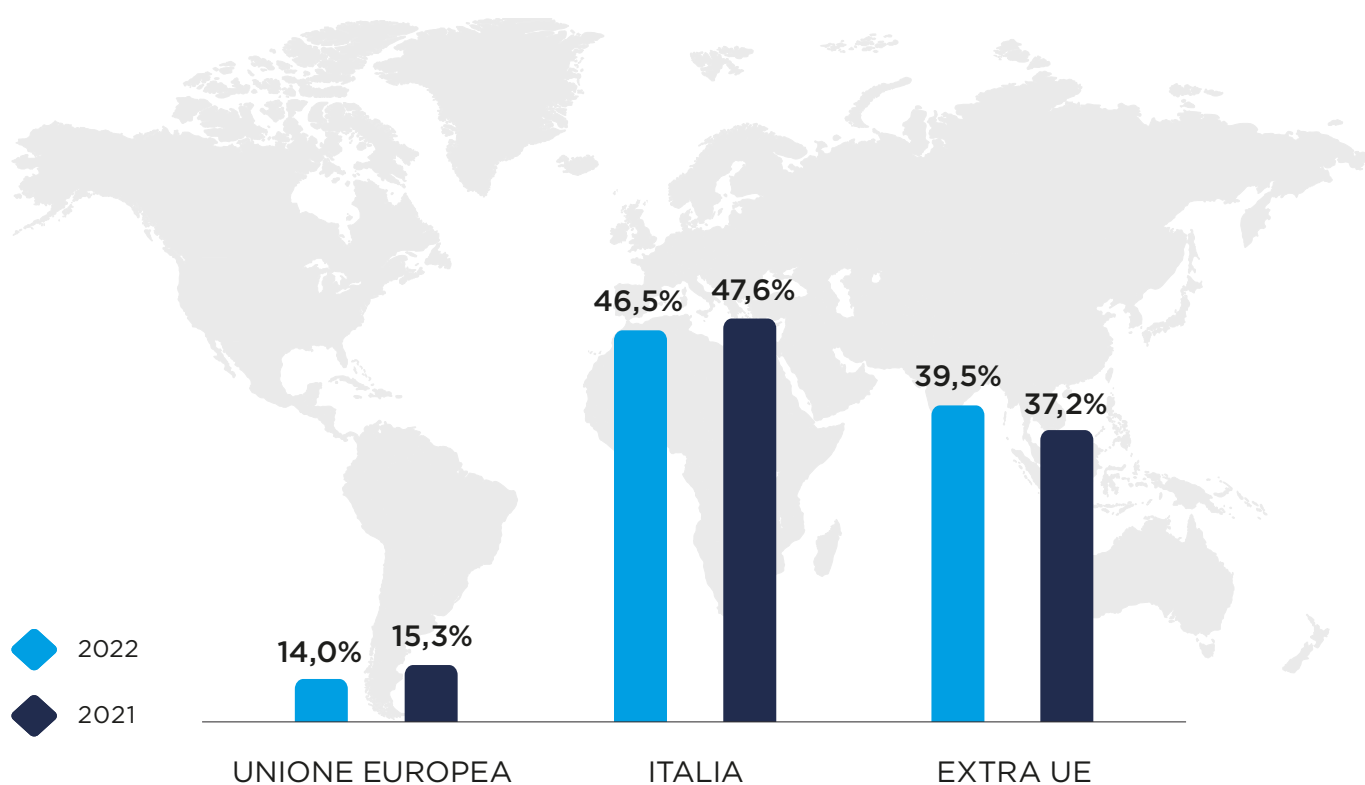
Il 2023 prevede l'inizio di importanti innovazioni digitali focalizzate sull'area marketing, commerciale e dei servizi al cliente, oltre all'estensione del sistema gestionale e di monitoraggio corporate alla filiale polacca (Master Polska).

Master ha avuto da sempre l'obiettivo della espansione internazionale. Già a partire dal 2000, infatti, il Gruppo ha avviato azioni mirate alla crescita sui mercati internazionali dapprima attraverso la progressiva introduzione di una rete vendita dedicata ai mercati di maggiore interesse e successivamente per mezzo della apertura di filiali all'estero. La prima filiale "Master Polska" è stata fondata in Polonia nel 2016 alla quale è seguita, nel 2022 l'inaugurazione la società commerciale Master West Africa, 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 particolare, il 46,5% dei ricavi al 2022 si riferisce all'area Italia, il 14% all'area UE e il restante 39,5% all'area Extra UE³.

GRAFICO 03: SUDDIVISIONE DEI RICAVI PER AREA GEOGRAFICA



³ La percentuale è stata calcolata sul totale dei ricavi risultante dal valore inserito nel bilancio di esercizio con riferimento al 2022.

5 | VISION, MISSION E PURPOSE

I grandi leader e le grandi organizzazioni, nella storia e nel mondo, sono quelli che hanno eletto ciò in cui credevano a motore e cuore pulsante delle loro parole e delle loro azioni, riuscendo a ispirare società e intere generazioni. Il purpose è il «perché», la ragione d'essere dell'organizzazione stessa, alla quale, implicitamente o meno, tutte le persone che decidono di farne parte aderiscono.

Il nostro purpose, il 'perché' che ci guida, è radicato nelle nostre parole e nelle nostre azioni quotidiane, conferendo all'azienda una profonda connessione con la realtà in cui opera: il miglioramento del comfort e della sostenibilità degli ambienti di vita.

La nostra vision consiste nel diventare un punto di riferimento e un partner globale nel mondo dei serramenti, partecipando attivamente all'evoluzione del nostro settore e allo sviluppo sostenibile delle comunità.

È la prospettiva ambiziosa che abbracciamo, alimentata dal nostro purpose, che ci spinge a essere leader nel settore e a contribuire significativamente al benessere delle comunità in cui operiamo.

La nostra mission è tradurre questa visione in azione. Sviluppiamo innovazioni tecnologiche, organizzative e di processo per realizzare soluzioni e servizi intelligenti e sostenibili, crescendo in armonia con le nostre persone e con il nostro territorio. Questa mission è il nostro veicolo pratico per perseguire il 'perché' del nostro purpose e trasformare la nostra visione in realtà.

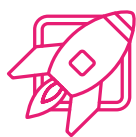
I nostri valori, la nostra storia e il nostro impegno ci ispirano a considerare le sfide come occasioni per innovare, contribuendo al miglioramento continuo nel nostro percorso verso la realizzazione della nostra visione aziendale.



5.1 | VALORI

Master basa le sue fondamenta su Valori sentiti profondamente dalla proprietà aziendale e condivisi e diffusi con tutti all'interno dell'organizzazione. Sono gli stessi Valori che vanno sposati sin dal primo giorno di lavoro in Master per poter essere completamente allineati a quella che è la cultura aziendale: l'innovazione

e orientamento al futuro, la responsabilità e l'impegno, la valorizzazione e il rispetto delle persone, la collaborazione e il dinamismo e la centralità del cliente stesso. Tutti questi Valori del Gruppo sono stati sviluppati nel tempo, attraverso la pratica quotidiana del "sentire comune", radicata e consolidata nel Codice Etico aziendale.



INNOVAZIONE E ORIENTAMENTO AL FUTURO

Crediamo che per crescere occorra innovare

L'orientamento al futuro e la propensione all'innovazione rappresentano i driver per lo sviluppo dei prodotti, l'ottimizzazione dei processi e l'evoluzione della nostra organizzazione. La costante ricerca di soluzioni efficienti e intelligenti è espressione della cultura del miglioramento continuo, oggi parte del DNA Master. Quotidianamente raccogliamo la sfida dell'innovazione per trasformarla in opportunità di crescita e sviluppo.



RESPONSABILITÀ ED IMPEGNO

Vogliamo rappresentare un modello di sviluppo sostenibile

Master vuole distinguersi non solo per la qualità intrinseca dei prodotti e servizi offerti, ma anche in virtù del senso di responsabilità nei confronti delle persone, del territorio e dell'ambiente e dei mercati in cui opera. Ci impegniamo ad essere un modello di sviluppo sostenibile, promuovendo attività che mirano al progresso e alla crescita florida del contesto sociale, culturale ed economico di cui facciamo parte.



VALORIZZAZIONE E RISPETTO DELLE PERSONE

In Master mettiamo le persone al centro

Il talento di ognuno di noi è ricchezza per l'organizzazione ed è importante creare le condizioni necessarie alla sua valorizzazione in un clima di rispetto e gentilezza. Promuoviamo un approccio empatico e un atteggiamento positivo verso il prossimo perché siamo convinti che un clima sereno favorisca il benessere e la produttività di tutti noi.



CENTRALITÀ DEL CLIENTE

La soddisfazione del cliente è la nostra mission

Ogni comportamento che mettiamo in atto è orientato alla soddisfazione e alla cura delle esigenze del cliente. Il nostro obiettivo è costruire partnership solide basate sul rapporto di fiducia e sulla ricerca di soluzioni che portino reciproco vantaggio.



COLLABORAZIONE E DINAMISMO

Da soli si va veloci, insieme andiamo lontano

In Master ogni giorno affrontiamo piccole e grandi sfide con un approccio proattivo ed animati dal desiderio di «vincere insieme» come squadra. Raggiungiamo obiettivi sempre più sfidanti attraverso la capacità di adattarci e anticipare il cambiamento e di costruire sinergie basate su collaborazione, confronto costruttivo e scambio di idee e competenze.

Master pone al centro delle politiche e strategie aziendali, le persone. Secondo Master (il Gruppo), il valore aggiunto di un'azienda è intrinsecamente legato alle persone che vi lavorano, poiché sono queste ultime a poter influenzare in modo significativo il percorso dell'azienda stessa.

La pronta risposta alle evoluzioni richieste dal mercato risiede nel DNA Master, poiché non esiste una soluzione pronta da adottare. La soluzione giusta richiede sforzi da compiere, ostacoli da affrontare e sfide sempre più impegnative che solo un team unito può superare. In questo contesto, il ruolo cruciale di Master è garantire condizioni lavorative eccellenti per i propri collaboratori, consentendo loro di esprimere appieno il proprio potenziale.

La cultura d'impresa si fonda sulla sperimentazione, la prototipazione delle idee, l'"errore intelligente" che permette di proseguire con una soluzione migliore, individuando le necessità principali attraverso la capacità di ascolto.

Questa è una di quelle caratteristiche necessarie allo stile di leadership che deve affrontare le nuove sfide 4.0.

Dalla cultura di Master emerge una visione in cui la tecnologia non solo ottimizza le operazioni e incrementa l'efficienza, ma agisce anche come catalizzatore per la creatività, l'innovazione e le competenze delle persone. Così, la tecnologia all'avanguardia impiegata da Master assume la forma di una sinergia tra capacità umane e potenzialità tecnologiche, contribuendo a elevare le prestazioni complessive e ad affrontare in maniera proattiva le mutevoli dinamiche del mercato.

La visione del futuro del Gruppo considera la tecnologia non come sostituto dell'uomo ma come strumento di supporto. Per il successo della fabbrica del futuro, la persona deve essere al centro, sia come forza creatrice del cambiamento, sia come principale attore nella realizzazione delle idee.



LE ATTIVITÀ ISTITUZIONALI

Le attività istituzionali realizzate dal Gruppo includono l'iscrizione e la partecipazione ad alcune **associazioni tecniche**: tra cui ricordiamo l'adesione alla **Confindustria Bari e Barletta Andria Trani**. Il Gruppo è, inoltre, parte dei distretti pugliesi della **meccatronica** e della **edilizia sostenibile**, nonché risulta **tra i fondatori del Consorzio Cuccovillo** che gestisce un ITS meccatronico.

Il **forte legame con il territorio e le istituzioni** è testimoniato anche da alcuni **importanti**

riconoscimenti ottenuti da membri del top management aziendale, esempio è la **nomina a Cavaliere del Lavoro da parte di Maria Luigia Lacatena**.



CONFINDUSTRIA
Bari e Barletta-Andria-Trani



WEEN
Window is green

6 | IL NOSTRO PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ



Il Gruppo Master ha intrapreso un percorso orientato allo sviluppo sostenibile, cercando di rispondere al meglio alle esigenze dei propri Stakeholder. Per questa ragione il Gruppo ha deciso di pubblicare su base volontaria, il proprio Bilancio di Sostenibilità annuale.

Master da sempre mostra una particolare attenzione ai temi della sostenibilità ambientale e responsabilità sociale nel fare impresa, tanto da averli introdotti a partire dal 2020 all'interno della propria strategia aziendale attraverso il programma "Masterability".

"MasterAbility" nasce dall'unione delle parole Master, Responsibility e Sustainability, e rappresenta il programma di Corporate Social Responsibility del Gruppo. Il Manifesto nasce con l'intento di introdurre nel programma dello sviluppo del Gruppo industriale il tema della sostenibilità. Il progetto si articola attraverso le seguenti direttrici: People, Prosperity e Planet, il cui obiettivo è perseguire la dignità, l'uguaglianza e benessere per i propri lavoratori, in equilibrio con l'utilizzo delle risorse naturali.



PEOPLE

Garantiamo il benessere dei nostri collaboratori e miglioriamo il clima lavorativo aziendale.

«Una serie di macchine può fare il lavoro di 300 uomini ordinari, ma nessuna macchina può fare il lavoro di una squadra straordinaria!»



PLANET

Preserviamo l'ambiente in cui operiamo e viviamo, salvaguardando il nostro pianeta.

«Perché il mondo è un bel posto e per esso vale la pena di lottare!».



PROSPERITY

Favoriamo la crescita sana e florida delle comunità locali circostanti.

«Siamo determinati ad assicurare che tutti gli esseri umani possano godere di vite prosperose e soddisfacenti e che il progresso economico, sociale e tecnologico avvenga in armonia con la natura».

6.1 | INIZIATIVE ESTERNE

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

Il progetto Digital Camp è stato un campo estivo organizzato a luglio 2022 in collaborazione con Sprint Lab, rivolto a bambini e ragazzi dagli 8 ai 14 anni, a tema coding, tecnologia e digital.

L'obiettivo del campo è stato quello di insegnare ai ragazzi ad avere consapevolezza sull'utilizzo degli strumenti digitali e sull'approccio alle diverse realtà del mondo digitale

Sul tema dell'ecologia e dell'istruzione primaria, è stato realizzato il progetto Masseria Didattica, il cui obiettivo è stato 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.



Master ha una particolare attenzione per i giovani talenti; in quest'ottica nasce Need Next Hackathon 2022, la sfida lanciata a giovani innovatori e potenziali imprenditori della zona. Need Next è stata una maratona digitale in cui laureati, laureandi, marketers, developers, designers, innovatori, startupper e ingegneri si sono sfidati, organizzati in diversi team di lavoro, per proporre nuove idee di business e/o prodotti innovativi dedicati al mercato dei serramenti.

Planet è il capitolo del progetto Masterability dedicato alle azioni che l'azienda mette in atto 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 software di digitalizzazione del ciclo di gestione e archiviazione documentale. Tale progetto ha permesso di avviare un programma di progressiva riduzione dell'utilizzo di carta e toner.

Sempre nell'ambito del programma Planet, l'azienda ha previsto l'ampliamento del proprio parco fotovoltaico esistente (pari a circa 650kWp), attraverso la realizzazione di ulteriori 300 Kwp aggiuntivi. Sono state, inoltre, installate 2 colonnine di ricarica per veicoli elettrici.

Si segnala inoltre che nel corso del 2023 è previsto un ulteriore ampliamento degli impianti fotovoltaici attraverso la realizzazione di ulteriori 1500 kWp circa.

Sempre all'interno del programma Planet, sono state realizzate attività di team building solidale ovvero eventi il cui scopo è la pulizia di ambienti comuni come spiagge o zone rurali. La Società realizza queste iniziative in supporto ad associazioni di scopo (RETAKE) o enti ed istituzioni del territorio (Comune di Conversano).

People è la terza ed ultima sezione del progetto Masterability. All'interno di tale programma sono previste le azioni che l'azienda pone in essere in favore dei propri collaboratori.

L'obiettivo è l'incremento della fidelizzazione e del benessere del personale dipendente, per ottenere un clima aziendale sereno e produttivo. Tale programma prevede anche investimenti dedicati alla formazione professionale ed alla crescita personale.





A tale proposito, l'azienda prevede nella propria organizzazione del lavoro la possibilità di lavorare in smart working per molte funzioni; sono inoltre previsti incentivi a sostegno della pratica di attività sportive, l'organizzazione di eventi di team building e well-being, attraverso workshop formativi.

Da segnalare in particolare il workshop dedicato al self-empowerment femminile 'I am Remarkable' by Google, grazie al quale la società ha sostenuto l'affermazione della popolazione femminile all'interno dell'azienda, riflettendo sull'importanza di dare valore alle proprie risorse anche sfidando gli stereotipi di genere.

Sempre sul tema del sostegno al genere femminile, è stato implementato il progetto "Close to Mum", il cui obiettivo è volto a creare le migliori condizioni per il sostegno alle nuove mamme.

Tale iniziativa si declina principalmente attraverso un contributo mensile di 150 euro netti a tutte le mamme per il primo anno di vita del bambino da utilizzare come contributo asilo nido o baby sitter, nonché un piano definito per ciascuna mamma e ritagliato su misura per lei in funzione del suo ruolo e delle sue esigenze personali e familiari, volto a facilitare e migliorare il suo rientro a lavoro. Il piano può prevedere momenti di allineamento da remoto per condividere attività e aggiornamenti su quanto è avvenuto in azienda durante la loro assenza. Nel corso del 2022 due dipendenti hanno beneficiato del contributo previsto da suddetto progetto.



Non mancano inoltre iniziative sociali e promozionali come l'assegnazione annuale di borse di studio dedicate ai figli dei dipendenti meritevoli, per un ammontare pari a 3.400 € nel corso del 2022, in aumento del 10% circa rispetto a quanto stanziato nel 2021. Nel corso del 2022 sono stati 16 i ragazzi, dalla scuola primaria a quella secondaria di II livello, ad aver beneficiato di tali borse di studio.

Da segnalare inoltre la sponsorizzazione di attività culturali a promozione del territorio quali TedX a Putignano, e la mostra artistica 'Passione 900' presso il Castello Acquaviva D'Aragona di Conversano.

6.2 | GLI STAKEHOLDER DEL GRUPPO MASTER

Master pone al centro del proprio percorso di sviluppo il coinvolgimento attivo dei propri Stakeholder: i portatori d'interesse che con il loro operato influenzano o possono essere influenzati dall'attività del Gruppo.

L'esigenza da parte del Gruppo di comunicare ed interagire quotidianamente con i propri stakeholder assume significato in funzione della dimensione aziendale e del proprio ruolo sul territorio e acquisisce ulteriore importanza

nel contesto di ampliamento del perimetro societario che ha caratterizzato il Gruppo negli ultimi anni.

A tale scopo Master ha implementato strumenti volti a garantire un continuo e trasparente dialogo, sia all'interno che all'esterno del Gruppo. Master, dunque, ha ritenuto necessario mappare i principali Stakeholder, con la consapevolezza che le loro aspettative rappresentino un fattore critico di successo.



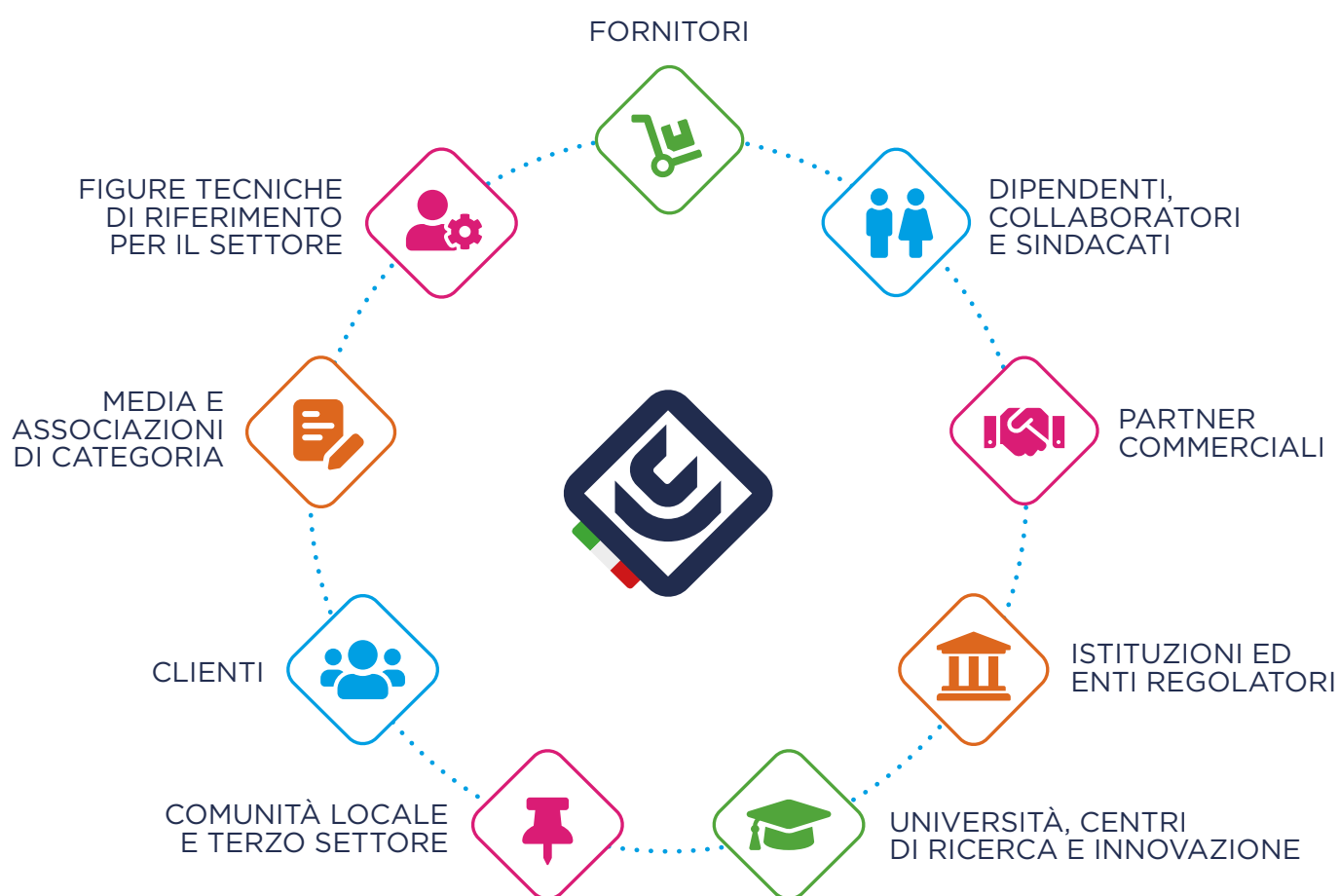
Inizialmente è stata svolta un'analisi di benchmark dei principali operatori del settore Building Product and Component, settore in cui il Gruppo opera, ricavando un campione iniziale di 27 società⁴ e a seguito dell'analisi condotta sono state identificate 9 categorie di stakeholder principali.

In seguito allo svolgimento di un workshop dedicato, che ha visto il coinvolgimento diretto del Top Management del Gruppo, queste

categorie di Stakeholder sono state prioritzate al fine di identificare quelle ritenute più rilevanti: dipendenti, collaboratori e sindacati, clienti, fornitori e partner commerciali.

Questa mappatura si pone alla base di un percorso che vedrà un coinvolgimento sempre più attivo degli Stakeholder per poter integrare le loro aspettative all'interno della strategia di sviluppo aziendale.

GRAFICO 04: PRINCIPALI STAKEHOLDER DI MASTER



⁴ Tra i peers considerati solo 5 disponevano di reportistica pubblica in ambito sostenibilità.

6.3 | L'ANALISI DI MATERIALITÀ

Con la stesura del Bilancio di Sostenibilità 2022, Master ha deciso di implementare la propria comunicazione sociale fornendo ulteriori informazioni specifiche in merito alle principali performance aziendali in termini ambientali, sociali e di governance.

Le tematiche rendicontate nel presente documento sono state individuate sulla base del principio di materialità, in linea con le indicazioni del Global Reporting Initiative (GRI). Nell'aggiornare la sua analisi di materialità, il Gruppo ha quindi focalizzato l'attenzione sull'identificazione degli impatti generati positivi e negativi⁵, attuali o potenziali⁶ maggiormente rilevanti sull'economia, l'ambiente e le persone, ad inclusione degli impatti in ambito diritti umani e connessi alle relazioni di business. Gli impatti sono stati

esaminati con riguardo alle attività del Gruppo e sottoposte alla valutazione da parte del Top Management aziendale durante un workshop dedicato. Il processo di analisi di materialità ha previsto, infatti, il coinvolgimento interattivo attraverso una survey online dei rappresentanti del Top Management, chiamati ad esprimere la loro opinione nel processo di identificazione degli impatti materiali e nella definizione delle conseguenti tematiche ad essi associati.

Sulla base della conoscenza e dell'esperienza all'interno della Società, i votanti hanno valutato gli impatti proposti in sede di questionario attraverso un voto da 1 (impatto non rilevante) a 5 (estremamente rilevante), tenendo in considerazione la loro scala, la loro portata, l'irrimediabilità (in caso di impatto negativo) e la probabilità che l'impatto stesso si verifichi.



⁵ Gli impatti negativi sono quelli che causano danni all'economia, all'ambiente e alle persone, e quindi compromettono lo sviluppo sostenibile. Al contrario, gli impatti positivi sono quelli che contribuiscono allo sviluppo sostenibile generando un beneficio per l'economia, l'ambiente e le persone.

⁶ Gli impatti potenziali sono quelli che potrebbero verificarsi e non si sono ancora verificati, mentre gli impatti attuali si sono già verificati.

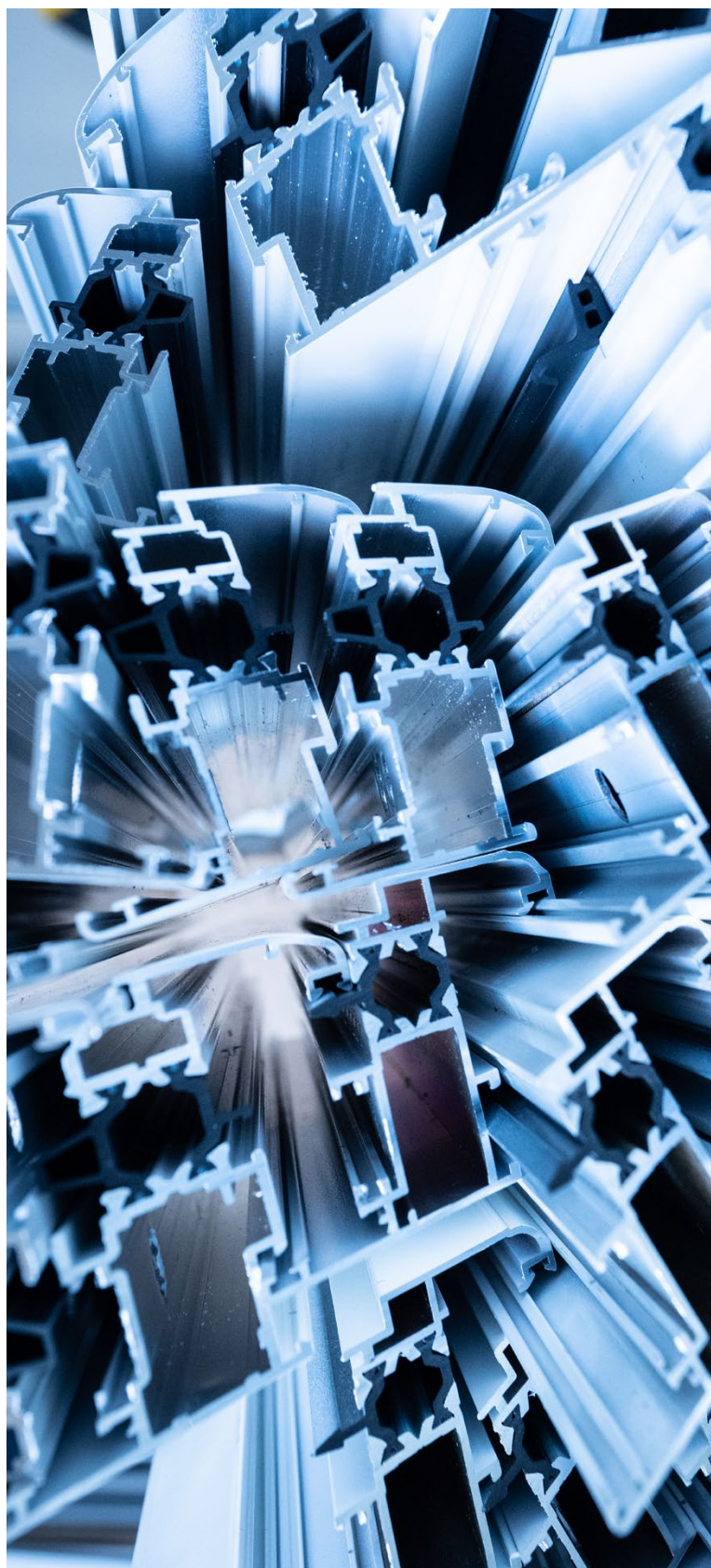
Nel corso dell'anno sono stati condotti, inoltre, diverse attività di coinvolgimento con i propri stakeholder al fine di capire e stabilire le aspettative ed esigenze maggiormente rilevanti per loro.

Le tematiche individuate durante il workshop risultano quindi essere, in una scala di priorità dalla più rilevante alla meno rilevante:

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

I temi maggiormente rilevanti emersi dall'analisi sono legati alla salute e sicurezza delle persone all'interno dell'organico e della comunità locale, alla soddisfazione del cliente e alla qualità, sicurezza e innovazione dei prodotti.

Per un maggior approfondimento sulle tematiche materiali e gli impatti ad esse associate, raggruppate per ambito ESG, si rimanda alla tabella riportata nella sezione "Allegati".



71



7 | RESPONSABILITÀ ECONOMICA E COMPLIANCE

7.1 | ETICA, INTEGRITÀ E COMPLIANCE

Il Gruppo, a partire dal 2017, si è dotato di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo in ottemperanza al Decreto Legislativo 231/2001 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 costituito da una Parte Generale e da una Parte Speciale, suddivisa in distinti capitoli in base alle diverse tipologie di reato contemplate nel Decreto. La parte Generale, partendo da un sommario esame del contenuto del decreto, 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.

La Parte Speciale si propone, di disciplinare concretamente 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 differenti aree a rischio individuate in ragione delle categorie di reato previste dal Decreto. Si ritiene opportuno precisare che il Decreto non prevede l'ipotesi di Modello di "gruppo", pertanto, si è provveduto ad una dettagliata analisi dei rischi e dei connessi presidi di controllo con riferimento a ciascuna delle società italiane appartenenti al Gruppo Master, ed alla conseguente implementazione ed approvazione dei Modelli Organizzativi in ciascuna entità giuridica.

Considerata altresì la circostanza che alcune funzioni sono centralizzate presso la holding Master S.r.l. che rende servizi sulla base di accordi contrattuali con le altre società del Gruppo, si è proceduto alla reciproca accettazione dei principi comportamentali condivisi all'interno del Gruppo stesso. Tali Modelli, adottati dalle Società italiane del Gruppo, sono stati aggiornati alla luce delle intervenute modifiche alla governance societaria e alla organizzazione interna, oltre a rilevanti interventi modificativi del Decreto Legislativo 231. 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.

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:

- a. i componenti dei diversi organi sociali;
- b. tutti i dipendenti di Master, a prescindere dal ruolo e dalla funzione esercitata;
- c. qualsiasi soggetto terzo che possa agire per conto di Master;
- d. i soggetti terzi che abbiano un rapporto con Master, quali, i consulenti, i fornitori, i partner commerciali e le controparti contrattuali con le quali il Gruppo conduca trattative o concluda accordi a qualsiasi titolo.

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 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, sull'intero sistema, sulle procedure organizzative e di controllo messe in atto dal Gruppo, attraverso periodiche verifiche e di valutare le segnalazioni in merito alle possibili violazioni effettuate.

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. L'OdV è, inoltre, il destinatario designato anche di un sistema di whistleblowing, canale di segnalazione anonima relativo a possibili violazioni del modello.

Si segnala inoltre che, nel prossimo biennio, Master ha in programma l'adeguamento della politica di whistleblowing in accordo con la nuova normativa vigente.

Nel corso del 2022, 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 DEI DATI E TUTELA DELLE INFORMAZIONI

Master svolge le proprie attività in conformità con il Regolamento dell'Unione Europea 679/2016 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, coadiuvato dal supporto di società esterne specializzate, riporta direttamente al management gli aspetti in materia di protezione e tutela dei dati.

Inoltre, si segnala la creazione di un indirizzo mail dedicato al quale ogni dipendente può

indirizzare eventuali richieste di chiarimento in merito alle procedure sul trattamento e gestione dei dati.

Grazie ai presidi introdotti dal Gruppo, si evidenzia che nel corso del 2022 non si sono verificati casi di furto, fuga o perdita dei dati e non sono state ricevute denunce comprovate di violazione della privacy.

Il Gruppo ha effettuato l'aggiornamento della privacy policy e all'informativa dedicata ai cookies sul sito web di Master, per garantire una maggiore tutela dei dati delle controparti.

7.2 | GOVERNANCE

Al suo interno, Master S.r.l. è organizzata in modo da operare nella maniera più efficace ed efficiente possibile e al 31 dicembre 2022, il Gruppo è composto da 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.

TABELLA 01: GRI 405 COMPOSIZIONE DEL CDA DI MASTER S.R.L.

Consiglio di Amministrazione	
Presidente e Amministratore Delegato	Maria Luigia Lacatena
Amministratore Delegato	Michele Loperfido
Consigliere	Celeste Erio Vitte

Di seguito si riporta la composizione del Consiglio di Amministrazione di Master Italy:

TABELLA 02: GRI 405 COMPOSIZIONE DEL CDA DI MASTER ITALY S.R.L.

Consiglio di Amministrazione	
Presidente e Amministratore Delegato	Michele Loperfido
Amministratore Delegato	Maria Luigia Lacatena
Consigliere	Celeste Erio Vitte

MasterLAB non possiede un Consiglio di Amministrazione, ma un Amministratore Unico, Michele Loperfido, e un Direttore Tecnico ai quali vengono affidati funzioni di dirigenza ed organizzazione.

Master Polska è stata affidata, nel corso del 2022, a Stefano Loperfido e Master West Africa a Vito Lucio Delfine, che ricoprono la carica di Amministratore Unico per le rispettive società.

L'azienda 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.

A tal proposito, nel 2022 è stato istituito il Comitato di Direzione, costituito dalla prima linea Manageriale (Direttore Finanziario, Direttore Generale, Direttore Commerciale, Direttore Organizzazione e HR, Direttore Tecnico, Direttore Operations) il quale ha funzioni di supporto al CdA per la definizione degli obiettivi e la esecuzione del piano di attività.

La gestione degli impatti dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone è stata quindi affidata dal CdA a singole figure manageriali in funzione delle loro competenze e delle esperienze maturate negli anni.

In particolare, il Direttore Finanziario (Chief Financial Officer - CFO) supporta il CdA nel monitoraggio dei risultati economici e patrimoniali del Gruppo oltre alla redazione del Bilancio, 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, mentre il Direttore delle Risorse Umane è la persona nominata e delegata alla gestione degli impatti sulle persone del gruppo.

Gli alti dirigenti riportano al Consiglio d'Amministrazione (CdA) almeno una volta all'anno 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 sia formali che informali 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 ha nominato un Advisory Board che include alcuni soggetti qualificati in maniera permanente e/o temporanea per affiancarlo nell'analisi di temi tecnici specifici e aiutare il processo decisionale. Il periodico confronto fra CdA e Advisory Board, così come con tutte le suddette figure aziendali, consente di garantire un monitoraggio costante di eventuali criticità che possono, qualora ritenute particolarmente rilevanti, essere affrontate in convocazione straordinaria dal CdA, come avvenuto nel 2020 per far fronte in maniera tempestiva all'insorgere della pandemia da Covid-19.



7.3 | SOSTENIBILITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA

Master presta da sempre attenzione al tema dell'equilibrio finanziario e della trasparenza contabile⁷. Tale impegno è attestato dall'ottenimento del riconoscimento "CRIBIS Prime Company", in capo a Master Italy, il massimo livello di valutazione relativo all'affidabilità commerciale di un'organizzazione ed è rilasciata solo ed esclusivamente ad aziende che detengano un'elevata affidabilità economico-commerciale.

Altra attestazione ricevuta dal Gruppo il riconoscimento di Deloitte Private fra le "Best Managed Companies" (BMC), avente l'obiettivo di premiare l'impegno e le capacità delle imprese italiane attraverso l'analisi di fattori critici di successo, tra cui: la strategia aziendale, le competenze distintive, l'impegno verso le persone, il controllo direzionale e la misurazione delle performance, la Corporate Social Responsibility e l'innovazione.

Il Gruppo Master, ottenendo per il quarto anno consecutivo questo prestigioso riconoscimento, è stato inserito da Deloitte nella categoria "Gold".

Consapevole della rilevanza di tale tematica per i propri Stakeholder sia interni che esterni, inoltre, il Gruppo ha deciso di misurare il proprio valore economico generato e distribuito, secondo la riclassificazione del conto economico consolidato.

Il prospetto del valore economico generato e distribuito dal Gruppo permette di monitorarne 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.

TABELLA 03: GRI 201-1 DISTRIBUZIONE DEL VALORE DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO

Voce	31.12.2021	31.12.2022
Valore generato	53.651.901	63.012.488
Valore distribuito	44.602.230	53.190.317
- di cui remunerazione dei fornitori	31.767.147	39.123.244
- di cui remunerazione dei collaboratori	11.214.344	12.106.418
- di cui remunerazione dei finanziatori	94.984	155.914
- di cui remunerazione della Pubblica Amministrazione	1.525.754	1.804.741
- di cui remunerazione degli azionisti	-	-
Valore trattenuto	8.657.383	9.822.171
- di cui ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni	3.293.414	3.398.065
Risultato netto	5.363.970	6.114.890

⁷ Il bilancio consolidato del Gruppo Master è sottoposto a revisione da parte di un ente esterno indipendente.

Nel corso del 2022 il patrimonio netto e le fonti finanziarie di medio periodo coprono l'attivo immobilizzato dimostrando una struttura patrimoniale solida e fortemente capitalizzata con una incidenza del patrimonio netto sul Capitale Investito Netto (CIN) del 83%. Nel corso del biennio analizzato, le disponibilità liquide sono diminuite del 37% circa come conseguenza dell'aumento degli investimenti (+115%) e dell'aumento dell'indebitamento finanziario non corrente del 44%.

Si segnala, una riduzione del ricorso alle linee di breve termine e un incremento dei debiti a medio lungo termine per effetto dei finanziamenti accessi per fronteggiare il periodo di incertezza e per finanziare i nuovi investimenti in corso di realizzazione.

La PFN dell'esercizio risente del maggior ricorso a fonti finanziarie di medio lungo termine rispetto al precedente esercizio per

far fronte al rischio di interruzione temporanea della operatività (in particolare nel 2020) e per sostenere l'avvio del programma di investimenti ed in particolare la costruzione del nuovo stabilimento produttivo.

Nel corso del 2022 Master ha continuato la propria crescita, in linea con quanto osservato nel 2021 caratterizzato dalla ripresa a pieno regime le attività di sviluppo commerciale che avevano subito rallentamenti durante la crisi pandemica. A sostegno di ciò, nel 2022 vi è stato un aumento del 17% del valore generato, un aumento del 19% del valore distribuito e un aumento del 11% del risultato netto.

Il Gruppo Master è improntato al costante miglioramento dei propri processi e prodotti anche attraverso investimenti costanti ed in crescita. Gli investimenti 2022 incidono per il 15% circa sul fatturato di Gruppo e possono essere raggruppati per tipologia come segue:

TABELLA 04: INVESTIMENTI 2022 PER TIPOLOGIA

Tipologia	Val. Investimento (.000€)	Inc. %	% su fatturato
Processo	6.627€	80,9%	11,9%
Prodotto	868€	10,6%	1,6%
Digitale	303€	3,7%	0,5%
Altro	393€	4,8%	0,7%
Totale	8.191€	100,0%	14,7%

7.4 | STRATEGIA AZIENDALE E SISTEMI DI GESTIONE

Master pone al centro della sua strategia il rispetto per l'ambiente, la tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, la soddisfazione del cliente e il miglioramento continuo delle proprie attività in equilibrio rispetto delle esigenze della comunità circostante.

Member of CISQ Federation



Il Gruppo ha implementato un Sistema di Gestione Integrato⁸, che integra gli standard ISO 9001:2015 in tema di gestione della qualità, ISO 14001:2015 in tema di gestione ambientale e ISO 45001:2018⁹ in tema di sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro.

La direzione aziendale ha implementato e migliorato in maniera continuativa il Sistema di Gestione Integrato allo scopo di controllare l'impatto delle attività in termini di processi fra loro interconnessi, con il fine di:

- a. Assicurare che le prestazioni ambientali soddisfino e continuino a rispettare i requisiti delle leggi locali, nazionali ed europee applicabili e gli obiettivi aziendali definiti dalla politica SGI;
- b. Rendere l'organizzazione sempre più snella, efficace, flessibile e determinata a migliorare continuamente le prestazioni rese al cliente;
- c. Salvaguardare la salute e sicurezza dei lavoratori con condizioni di lavoro sicure e salubri mediante il rispetto di tutte le norme e leggi nazionali ed europee applicabili.



⁸ Il Sistema di gestione integrato è consultabile al seguente link: https://bit.ly/master_sistema_gestione_integrato.

⁹ La certificazione ISO 9001:2015 si applica a Master Italy e MasterLAB, le certificazioni ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 si applicano soltanto a Master Italy.

8 |



8 | RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO

Per il Gruppo Master la responsabilità di prodotto si traduce in una forte attenzione ai seguenti aspetti: qualità, sicurezza, sostenibilità e innovazione, le quali sono assolutamente fondamentali per garantire la soddisfazione dei clienti. Per ciascuno di questi elementi Master ha definito e applicato procedure e presidi ispirati alla best practice corrente.

La qualità e sicurezza dei prodotti è, ad esempio, garantita da un elevato numero di test e prove, oltre 1.000 nel 2022, che vengono svolti da MasterLAB e dalle numerose certificazioni di prodotto, liberamente consultabili sul sito-web aziendale.

Tutti i prodotti sono coperti da garanzia nei termini di legge a condizione che risultino

applicati ed installati in osservanza alle prescrizioni tecniche per l'uso dei prodotti e nell'eventualità in cui siano accertate difettosità, Master si fa carico delle proprie responsabilità.

A tale scopo la società ha in essere una polizza assicurativa per i prodotti con un primario player internazionale e con massimali adeguati al volume d'affari del Gruppo.

Per Master, l'innovazione di prodotto rappresenta un pilastro fondamentale: l'obiettivo principale è essere identificati come uno tra i player più dinamici del mercato internazionale, grazie al lancio di numerosi prodotti ogni anno, caratterizzati da soluzioni innovative che rispondono alle esigenze dei clienti.



QUALITÀ SICUREZZA E SOSTENIBILITÀ

Master S.r.l. pone al centro della propria strategia l'attenzione alla qualità, sicurezza e sostenibilità dei prodotti, rispettando le principali **Direttive applicabili** e i **Regolamenti europei** in vigore:

- ✓ Regolamento REACH (CE) 1907/2006, Direttiva ROHS III (UE) 2015/863, Direttiva ROHS II 2011/65 EU: alcune delle più importanti normative per la tutela ambientale e del consumatore;
- ✓ Regolamento (UE) 305/2011: secondo la normativa i prodotti offerti sono concepiti per non mettere a repentaglio la sicurezza delle persone e non danneggiare l'ambiente e permette di apporre la marcatura CE ai prodotti; oltre alle normative UNI EN 1326, 1935, 1906 e 12051.
- ✓ Normativa di riferimento del settore dei serramenti e degli accessori in ambito di salute e sicurezza tra cui ricordiamo la UNI EN 1637, 1026, 1027, 1627, 1628, 1629, 1630.



8.1 | SOSTENIBILITÀ, QUALITÀ E SICUREZZA DEL PRODOTTO

Master 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.

Al fine di assicurare elevati standard di prodotto, il Gruppo si avvale di controlli sull'intera catena del valore: sia sulla merce acquistata che sulle fasi di lavorazione del prodotto, garantiti da specifiche procedure interne di monitoraggio e gestione dei prodotti.

Si evidenzia che nel biennio 2021-2022 non si sono verificati casi di non conformità riguardanti la salute e sicurezza legata ai prodotti e servizi offerti dal Gruppo.





LIFE CYCLE ASSESSMENT

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 ad una 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 ai 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 è quello di adottare 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 2022 è stato fatto un importante passo in avanti nella direzione dello sviluppo sostenibile avviando il processo di certificazione dei prodotti secondo la UNI EN 17610 EPD. La nuova norma UNI EN 17610:2022 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". Essa fornisce le regole per la categoria di prodotto (PCR) per le dichiarazioni ambientali di prodotto di Tipo III per accessori per serramenti.

CONVENZIONE MASTER IMPRONTA DI CARBONIO

PROGRAMMA PER LA VALUTAZIONE
DELL'IMPRONTA AMBIENTALE



MINISTERO DELL'AMBIENTE
E DELLA SICUREZZA ENERGETICA

Master continua l'impegno nella sua politica green firmando l'accordo volontario con il Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica in cui si impegna, come prima azienda del settore degli accessori per serramenti, a definire una metodologia di calcolo delle emissioni di CO₂ per poter ideare e approntare azioni di miglioramento e di riduzione nella sua filiera produttiva.

Nel corso del 2022, il Gruppo ha valutato l'impatto sulla salute e sicurezza dei consumatori del 29% dei prodotti e servizi realizzati. Il Gruppo pone al centro del suo operato la tutela dei consumatori, avvalendosi di diverse procedure relative sia alla progettazione che alla valutazione dei prodotti.

In particolare, 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 uso del prodotto. MasterLAB è, inoltre, in collaborazione con istituti notificati per la certificazione dei prodotti. Fra queste si possono menzionare le certificazioni in regime di SAC1, attestanti le caratteristiche essenziali di una porta antipanico, e le certificazioni relative ad accessori e infissi relative a prestazioni di carico, durata, resistenza alla corrosione e relativi requisiti normativi.

MasterLAB è dotata dei più moderni strumenti software, metodologici e sperimentali, al fine di portare avanti attività:

DI RICERCA, STUDIO E PROGETTAZIONE:

- 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 in laboratorio;

SPERIMENTALI E DI SVILUPPO:

- Misurazione delle performances dei prodotti con prove di permeabilità all'aria, tenuta all'acqua, resistenza al vento e durabilità;
- Caratterizzazione meccanica dei materiali;
- Certificazione di prodotti in collaborazione con laboratori notificati nazionali ed internazionali;
- Servizi di 'witness testing' e ITT (Initial Test Type) offerti ai produttori di serramenti per misurare le prestazioni energetiche e di sicurezza ai fini della marcatura CE (attività svolta in collaborazione con enti certificatori nazionali e internazionali);

DI ASSISTENZA AL CLIENTE:

- Consulenza sulla personalizzazione di nuovi prodotti;
- Studio e progettazione all'adattabilità di componenti su sistemi esistenti e valutazione delle conseguenti prestazioni del prodotto finito.

Inoltre, attraverso delle schede di "Engineering Checklist" vengono definite delle linee guida progettuali che accompagnano il progettista nella definizione della forma geometrica e degli spessori del prodotto da realizzare in modo ottimale, rispetto alla quantità di materia prima utilizzata e ai relativi consumi energetici indispensabili ai processi produttivi per la realizzazione del prodotto.

8.2 | CUSTOMER SATISFACTION

Il Gruppo Master pone grande attenzione ai propri clienti, sia nelle fasi di vendita che di post-vendita. Il principio base è la costruzione di un rapporto di reciproca fiducia e soddisfazione, ponendo particolare attenzione nel dare una risposta chiara e tempestiva alle diverse istanze.

AREA SALES

Il Gruppo Master, fortemente orientato a coltivare una cultura aziendale incentrata sul cliente, riconosce che il proprio successo dipende dalla soddisfazione e dalla fiducia dei propri clienti.

In linea con questo principio, l'azienda adotta un approccio di "Customer Centricity" che permea tutte le attività che si delineano nella catena del valore al cliente.

Attraverso il coinvolgimento attivo della propria clientela durante le fasi di progettazione e sviluppo dei prodotti vengono delineate nel dettaglio le loro principali esigenze e richieste.

La combinazione di tali attività con specifiche ricerche di mercato consentono quindi di acquisire ed approfondire conoscenze che permettono di guidare il Gruppo nella realizzazione di prodotti innovativi e di alta qualità.

Particolare attenzione da parte di Master, inoltre, viene dedicata all'ottimizzazione degli spazi logistici dei clienti attraverso la formulazione di offerte personalizzate che consentono, sulla base delle informazioni derivanti da un lavoro congiunto, di massimizzare l'efficienza e ridurre i costi di gestione degli stock per i clienti.



L'affiancamento dei clienti finali da parte della forza vendita, altamente qualificata e dotata di competenze tecniche e commerciali, consente un supporto costante e mirato nelle varie fasi del processo commerciale e in particolare nella proposizione dei prodotti a più alto contenuto tecnologico.

Inoltre, Master investe nella formazione del proprio personale e in quella del personale dei clienti attraverso programmi di training tecnici dedicati. Questi programmi forniscono ai partner commerciali le competenze necessarie per utilizzare al meglio i prodotti Master, garantendo un'installazione corretta e una performance ottimale.

Il training è affiancato anche a visite allo 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", centrale per la strategia aziendale e funzionale alla crescita del Gruppo, Master sta implementando un sistema di Customer Relationship Management (CRM), per la sincronizzazione delle informazioni di mercato al fine di gestire efficacemente la relazione con i clienti.

Il CRM consentirà 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 dei clienti e dell'andamento e delle esigenze caratterizzanti i diversi mercati nei quali il Gruppo opera.

AREA MARKETING

La strategia di marketing di Master è incentrata su di una strategia di marketing omnicanale al fine di offrire ai clienti un'esperienza integrata e dinamica, utilizzando una combinazione di strumenti digitali e touchpoint analogici.

Il Gruppo ha inoltre definito un processo di marketing automation che consente di personalizzare le comunicazioni e offerte in base alle specifiche esigenze dei singoli clienti. Attraverso l'automazione dei processi di marketing, Master è infatti in grado di inviare messaggi mirati e rilevanti, fornendo informazioni utili e aggiornate sulle soluzioni e sui servizi offerti. I canali digitali, come i social network, consentono inoltre 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, offrendo visite guidate nella sede e supportando i nostri clienti attraverso la propria forza vendita e promoter dedicati. Queste attività permettono di creare connessioni umane, favorire lo scambio di conoscenze e approfondire la comprensione delle esigenze specifiche dei clienti del Gruppo.

Riconoscendo 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, 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.

La strategia di marketing di Master è incentrata su di un approccio omnicanale al fine di offrire ai clienti un'esperienza integrata e dinamica, utilizzando una combinazione di strumenti digitali e touchpoint analogici.

GESTIONE DEI RECLAMI

Uno degli strumenti di dialogo con i propri Stakeholders è la gestione dei reclami. Il reclamo in Master è uno spunto di miglioramento, un pretesto per implementare la qualità e l'efficacia dei propri prodotti e servizi al fine ultimo di incrementare sempre di più la soddisfazione del cliente. La gestione dei reclami ricade all'interno del sistema formalizzato di monitoraggio, basato sulla norma UNI ISO 10002:2018.

Attraverso un processo di analisi, Master Italy utilizza diversi indicatori chiave, tra cui la percentuale di reclami e l'analisi quantitativa dei prodotti oggetto di reclamo, per monitorarne

l'andamento nel tempo. Questo approccio consente di intervenire tempestivamente, affrontando eventuali problematiche e migliorando costantemente la qualità dei prodotti. Inoltre, aiuta a mantenere una comunicazione efficace con i clienti del Gruppo, garantendo una soluzione rapida ed efficiente in caso di reclami.

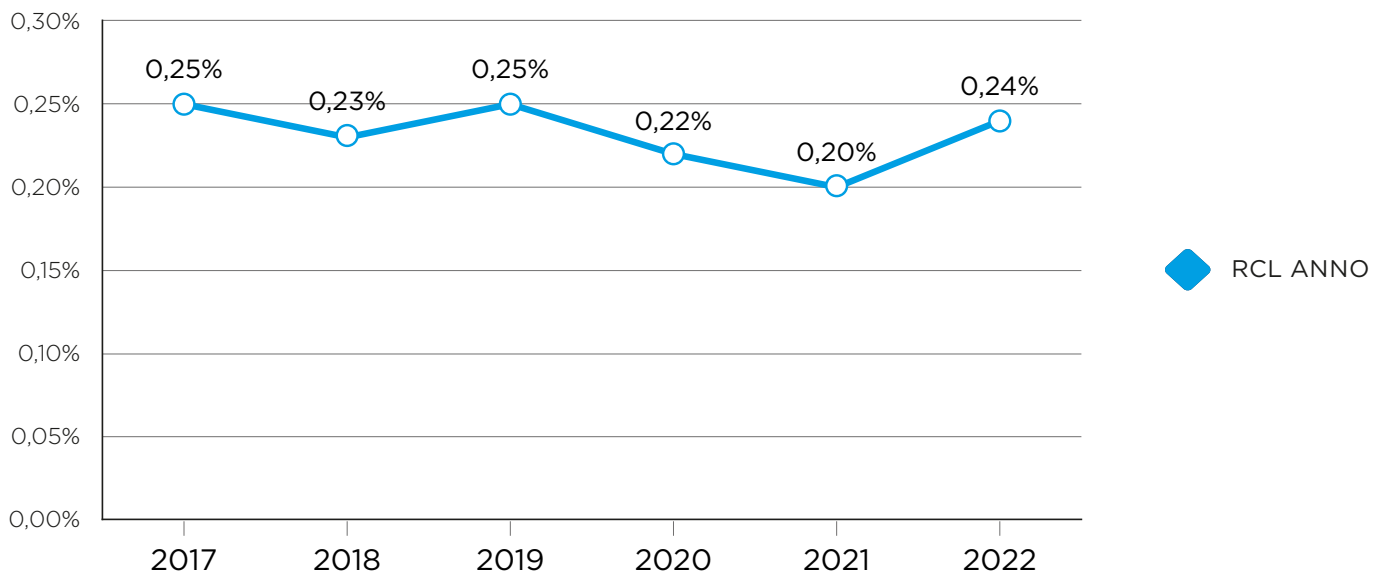
Master effettua una verifica mensile sull'andamento della qualità dei prodotti, utilizzando appositi report quantitativi. Questi report sono fondamentali per misurare sia gli aspetti quantitativi che monetari legati ad eventuali reclami, permettendo così di identificare le aree di miglioramento necessarie per perseguire una logica di "continuous

improvement" (miglioramento continuo) nei processi.

Attraverso questa analisi accurata, la Società è in grado di individuare eventuali problematiche e inefficienze, adottando prontamente le misure correttive adeguate.

L'analisi dei reclami monitora l'andamento percentuale di quest'ultimi e viene condotta analizzando il numero di reclami rispetto alle righe d'ordine totali dell'anno preso in analisi. L'analisi prevede un approfondimento relativo sia ai diversi centri di costo dell'azienda (fornitori, ufficio tecnico, commerciale, magazzino, produzione) che allo specifico cliente e/o prodotto (valore 2021: 0,20%, valore 2022: 0,24%).

GRAFICO 05: PERCENTUALE DI RECLAMI RICEVUTI



Anche MasterLAB adotta un processo di Monitoraggio, Gestione dei reclami e Soddisfazione del Cliente avvalendosi di alcuni indicatori relativi ai processi e agli eventi verificatosi durante il periodo considerato. Il rendiconto viene portato all'attenzione

della Direzione nella Riunione del Riesame, in occasione della quale vengono analizzati gli andamenti dei reclami per valutare qualitativamente gli aspetti critici del prodotto e del servizio e contestualmente vengono definiti gli obiettivi da raggiungere.

8.3 | INNOVAZIONE DI PRODOTTO

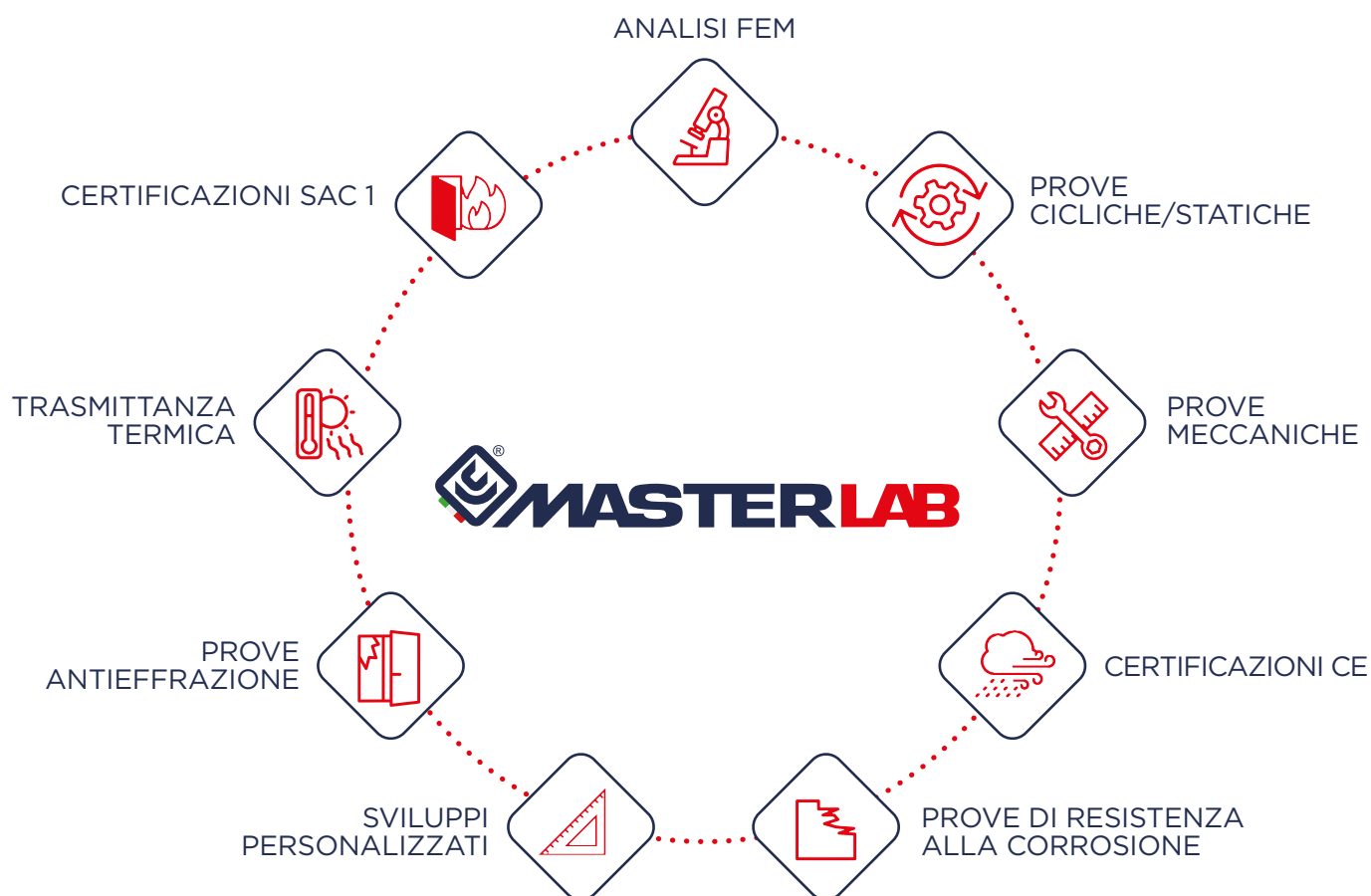
Master è un'azienda caratterizzata da un'elevata propensione all'innovazione di prodotto in tutti i suoi aspetti. Per dare maggiore propulsione a tali attività, nel 2008 il Gruppo ha fondato il Centro Ricerche & Sviluppo MasterLAB, che

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

GRAFICO 08: HIGHLIGHTS MASTERLAB 2022



GRAFICO 06: I PRINCIPALI SERVIZI DI MASTERLAB



MASTERLAB È COSTITUITA DA 3 PILASTRI:

LABORATORIO: Attività di sviluppo e certificazione

- 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 trasmittenza tecnica.
- Rilascio certificazioni di cascading.

ASSISTENZA TECNICA: Consulenza pre 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.

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 fa della capacità di innovare, dare risposte uniche e qualificate, sviluppare nuove soluzioni e aiutare il settore a svilupparsi in termini di competenze e qualità le proprie linee guida.

MasterLAB grazie alle stabili collaborazioni con gli istituti di ricerca e con il politecnico di Bari, nonostante operi in un mercato fortemente tradizionale, cerca di coniugare le competenze

derivanti dalla ricerca di base con le necessità del mercato delle porte e finestre in alluminio e la voglia di innovazione sia in ambito meccanico, con soluzioni e materiali, che in ambito domotico, con soluzioni elettroniche integrate.

Tra i vari progetti di successo possono sicuramente essere annoverati la linea di maniglie Karma e il progetto dell'anta ribalta WEEN.



INNOVAZIONE DI PROCESSO

L'innovazione di processo è prevalentemente focalizzata all'interno della società Master Italy, ed è caratterizzata da investimenti dedicati (11,9% sul fatturato 2022) alla implementazione di tecnologie innovative e digitali nei processi operativi di produzione e logistica. La costante introduzione di nuove tecnologie ha l'obiettivo di sostenere il miglioramento continuo ovvero implementare costantemente qualità, efficienza e flessibilità nei flussi produttivi e logistici per mezzo di 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.

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

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 miglior servizio al cliente e ottimizzazione degli stock;
7. incrementare il livello di sicurezza degli impianti;
8. formare le risorse umane nella gestione delle nuove tecnologie per poter sfruttare al massimo le opportunità derivanti dalla introduzione delle nuove tecnologie;
9. garantire disponibilità di superficie disponibile per permettere lo sviluppo di nuove famiglie di prodotto e il rafforzamento dell'esistente, riducendo al minimo i rischi legati all'interferenza tra mezzi e persone.



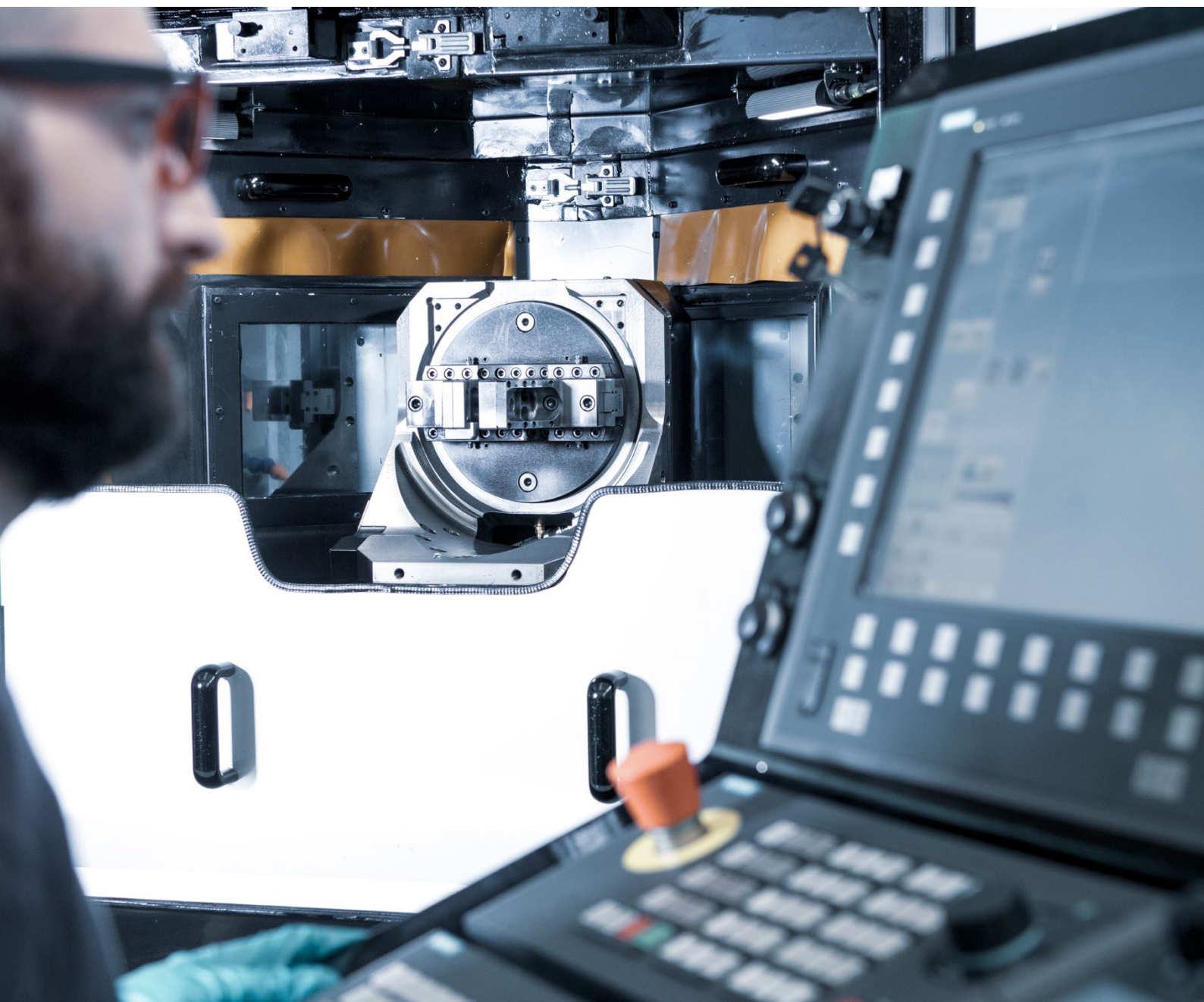
INNOVAZIONE DIGITALE

Si è dato avvio al piano di digital transformation negli scorsi anni attraverso l'interconnessione di tutti gli impianti e macchinari della produzione (MES), nonché attraverso il monitoraggio e la gestione dei flussi logistici per mezzo del WMS (Warehouse Management System).

Successivamente sono stati implementati strumenti di gestione e monitoraggio della produzione oltre che strumenti simulativi di pianificazione e approvvigionamento. Grazie

a questo substrato tecnologico sono stati avviati progetti di implementazione di tools di Intelligenza Artificiale (IA) basati su tecnologie di Machine Learning (ML) per supportare l'uomo nella gestione dei processi più critici.

L'implementazione di SAP S/4HANA ha inoltre permesso l'introduzione di tali tecnologie di IA-ML a supporto del processo di vendita e sono tuttora in corso sviluppo di tali tecnologie anche in ambito logistico.



Nel 2022 lo sviluppo digitale ha portato ad implementare ulteriori soluzioni:

- introduzione di applicazioni sperimentali basate su algoritmi di IA, nell'ambito della logistica, delle fasi di produzione dei processi a più elevata automazione, dei processi di vendita al fine di conseguire ottimizzazioni di costo e di tempi di reazione;
- applicativi per la digitalizzazione dei processi e archiviazione digitale (WFM e HCM).

Il 2023 prevede l'inizio di importanti innovazioni digitali focalizzate sull'area marketing, commerciale e dei servizi al cliente e l'estensione del sistema gestionale e di monitoraggio corporate alla filiale polacca (Master Polska).

Sul prodotto il Gruppo Master procede con la politica di innovazione e ampliamento della gamma che lo caratterizza presentando numerosi nuovi prodotti, tra cui spicca, seppure ancora non completamente implementata, la nuova linea di automazioni APRO, caratterizzata da un elevato contenuto tecnologico, di innovazione e di design.

Le innovazioni di processo hanno portato ad investimenti in nuovi macchinari, nella grande maggioranza dei casi integrati in ottica Industry 4.0 con gli altri sistemi Master Italy, che hanno permesso di aumentare l'efficienza di produzione, riducendo in alcuni casi il consumo energetico associato.

Questa attività è stata eseguita anche per i processi energivori già presenti, che sono stati ottimizzati laddove possibile (in particolare, riducendo il consumo di gas e di energia elettrica a parità di produzione).



Tra le più importanti innovazioni messe in campo dalla società nel corso del 2022, merita una menzione particolare l'introduzione di un'applicazione basata su tecnologie di Machine Learning a supporto dell'area vendita del Gruppo.

L'implementazione di tale strumento nel processo aziendale ha permesso di ottenere i seguenti risultati:

- Riduzione del tempo medio di elaborazione delle offerte (riduzione del 75% rispetto a prima della implementazione).
- Riduzione degli errori di valutazione (97,3% accuratezza).
- Snellimento del processo post-offerta (facilità nella conferma dell'ordine).

8.4 | CATENA DI FORNITURA RESPONSABILE

La scelta dei fornitori rappresenta un fattore critico di successo: è per questo motivo che Master ha implementato e formalizzato una procedura operativa relativa alla qualifica dei fornitori.

Tale documento è stato redatto per certificare che i prodotti e/o servizi acquistati siano in linea con i requisiti e i parametri definiti a livello aziendale, in modo da:

- selezionare i fornitori in grado di garantire livelli di servizio migliori;
- contribuire alla creazione di un rapporto collaborativo con i fornitori;
- valutare le prestazioni in un'ottica di miglioramento continuo;
- sviluppare una mentalità condivisa sulla visione, la missione e la strategia aziendale sul tema della qualità da fornire al consumatore finale.

Nel processo di valutazione dei fornitori vengono considerati diversi criteri, tra cui ricordiamo:

- rating finanziario;
- livello organizzativo;
- qualità del prodotto o servizi erogati;
- livello di servizio;
- condizioni commerciali.

Nel caso in cui si tratti di un nuovo fornitore Master richiede la compilazione di un questionario che fornisce una valutazione preliminare su tutti gli aspetti di business, sia finanziari che industriali.

Vengono richieste anche le certificazioni (sistema qualità e ambientale in primis) mentre la verifica della solidità economico-finanziaria è demandata a report informativi di primarie società di informazione finanziaria.



Come termine del processo valutativo è prevista l'esecuzione di un Audit fisico presso la sede del fornitore al fine di procedere alla completa valutazione dei rischi.

Un elemento di ulteriore riflessione è rappresentato dalla condivisione dei valori e dei principi di Master da tutti coloro che entrano in contatto con la realtà aziendale¹⁰.

Master si sta impegnando nel prossimo futuro ad integrare ulteriori criteri ESG all'interno della procedura di valutazione dei propri fornitori, al fine di rendere più efficace ed efficiente il processo di vendor rating.

Nel corso del 2022 in Italia sono stati valutati secondo criteri ambientali 8 nuovi fornitori, pari al 44% dei nuovi fornitori totali.

TABELLA 05: GRI 204-1 PROPORZIONE DI SPESA VERSO FORNITORI LOCALI

Proporzione spesa verso fornitori locali - Italia ¹¹				
	2021		2022	
Locale	€ 22.193.375,00	81,4%	€ 31.910.768,00	84,1%
Non locale	€ 5.087.260,00	16,6%	€ 6.036.173,00	15,9%
Totale spesa fornitori	€ 27.280.634,38	100%	€ 37.946.941,00	100%

La spesa totale verso fornitori nel corso del 2022 è stata pari a 37.946.941 €, in crescita di circa del 39% rispetto alla spesa effettuata nel corso del 2021. L'incremento è attribuibile in parte all'aumento delle attività produttive ed in parte all'aumento dei costi delle materie prime.

La percentuale di spesa verso fornitori locali vede un aumento rispetto al 2021 passando dal 81,4% al 84,1%.

¹⁰ Il 100% dei fornitori di Master in fase di stipula dell'ordine di acquisto sottoscrive il Codice Etico e dichiara di "conoscere i principi in esso enunciati, impegnandosi al loro rispetto, nell'ambito delle attività che svolgono per conto del Gruppo e a non adottare alcun comportamento che possa indurre il Gruppo, per tramite dei propri dirigenti e dipendenti, a violare le regole specificate nel Codice stesso."

¹¹ Il perimetro esclude la Società Master essendo la holding del Gruppo e fa riferimento alla proporzione di spesa verso i fornitori locali del Gruppo. Inoltre, i dati inseriti non includono le spese amministrative (es. spese di consulenza) e le forniture infragruppo.



Angelica Conte (Giuseppe Conte) – Media: 8,7

Cristian Lippolis (Giovanni Lippolis) – Media: 8,4

Giordana L... Alessandro L... Media: 8,...

Marlane... renzo P... Media: 8,...

Lucy... Media: 8,...

MASTERABILITY

People · Planet · Prosperity

91

9 | RESPONSABILITÀ SOCIALE

Master considera l'attenzione nei confronti del capitale umano uno degli aspetti fondamentali, posto alla base delle proprie attività.

A tale scopo si impegna a creare un ambiente di lavoro che sia sicuro, assicurando il benessere e la crescita professionale e personale delle proprie persone, elemento chiave per il successo aziendale.

Master implementa un processo produttivo 4.0 “human oriented” in cui a cambiare, più che la tecnologia, sono i modelli organizzativi che prevedono un ruolo attivo e propositivo delle persone, ponendo i dipendenti al centro dei processi aziendali e dando loro la possibilità di utilizzare tecnologie innovative per rendere le attività sempre più efficienti.



9.1 | GESTIONE, SVILUPPO DELLE PERSONE E ATTRAZIONE DEI TALENTI

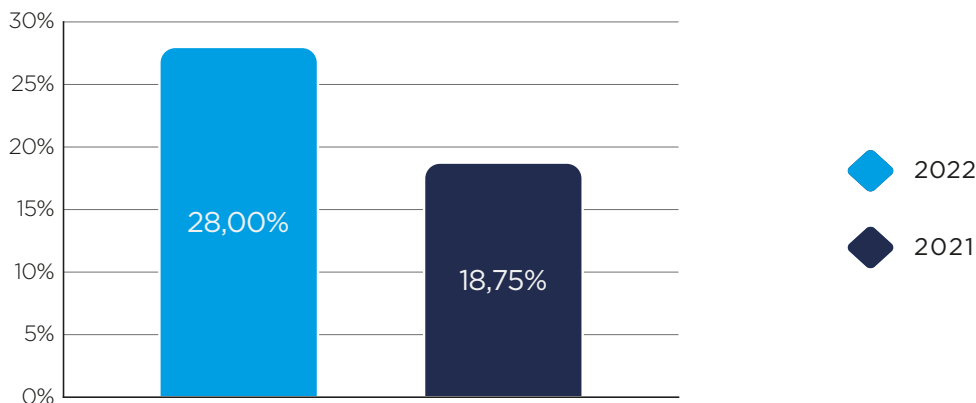
Uno dei valori fondamentali di Master rimane la valorizzazione e il rispetto delle persone: il Gruppo si impegna a dare una crescente importanza alle differenze, considerandole valore aggiunto, attraverso la valorizzazione del singolo dipendente per poter raggiungere un traguardo comune. Al 31 dicembre 2022, Master conta una forza lavoro complessiva di 328 dipendenti, con una percentuale di donne pari al 8,84%.

La percentuale di donne in organico aumenta sensibilmente se si considera la sola categoria degli impiegati: in tale classe di lavoratori, la percentuale femminile arriva fino al 28% del personale impiegato. La maggior parte dei

dipendenti, circa il 72,26% del totale è costituita da operai tutti assunti presso le società italiane a conferma della propria verticalizzazione industriale, centralizzata sul Made in Italy. Il 100% dei dipendenti per il biennio 2021-2022 risulta coperto da contratti collettivi.

Il Gruppo Master si conferma particolarmente attrattivo per la nuova forza lavoro, con un tasso di entrata passato dal 7,7% nel 2021 al 11% nel 2022. La fascia d'età maggiormente coinvolta è quella dei minori di 30 anni il cui tasso di entrata del 58% è rimasto in linea con il dato del 2021 (58,6%). Nello stesso periodo le uscite sono state pari a 14, di cui 11 uomini e 3 donne, con un turnover di uscita complessivo pari al 4%.

GRAFICO 07: PERCENTUALE IMPIEGATI DONNA



I dipendenti di Master sono nella quasi totalità assunti con un contratto a tempo indeterminato e full-time, soltanto l'1% di essi risulta essere assunto con un contratto a tempo determinato e part-time. Master si affida

anche a lavoratori esterni per lo svolgimento delle proprie attività, in particolare nel 2022 la maggior parte di questi erano circa il 48% stagisti¹², il 37% lavoratori somministrati e il restante 15% lavoratori autonomi.

¹² Sebbene lo stage non rappresenti un rapporto di lavoro, né subordinato, né parasubordinato o autonomo secondo la normativa nazionale, secondo i GRI Standards eventuali stagisti o tirocinanti sono da considerarsi all'interno della categoria dei lavoratori esterni.

Complessivamente il numero di lavoratori esterni al 31 dicembre 2022 è calato del 56% rispetto all'anno precedente per via di un'importante opera di trasformazione e stabilizzazione dei suddetti contratti in contratti a tempo indeterminato. Per ulteriori dettagli sui dati HR del Gruppo Master si rimanda alla sezione "Allegati" dove è possibile consultare le tabelle di dettaglio, in conformità con quanto richiesto dagli Standard GRI.

Uno degli obiettivi riportati all'interno della Politica Integrata adottata da Master Italy formalizza l'impegno di aggiornare e sviluppare la formazione e l'addestramento di tutti i dipendenti di ogni livello, coinvolgendo anche i lavoratori non dipendenti.

In particolare, la direzione si impegna a mantenere un adeguato livello professionale di tutto il personale, in funzione delle competenze e responsabilità di ciascun collaboratore. Inoltre, individua e rende disponibili per l'efficace attuazione del proprio sistema di gestione e per il funzionamento e controllo dei suoi processi le risorse necessarie per fornire formazione continua.

Obiettivo prioritario di Master è quello di consentire la crescita professionale di tutti i suoi dipendenti, nonché di accrescerne la preparazione, competenza e la consapevolezza, su tutte le attività che coinvolgono le funzioni, con livelli di contenuti diversificati in funzione dei ruoli ricoperti. Il Gruppo si impegna a fornire, oltre che percorsi interni di formazione, anche possibilità di formazione per clienti e partner con lo scopo di trasferire nozioni e know-how, patrimonio del Gruppo, all'intera filiera di mercato.

Master Italy effettua, in modo sistematico, il seguente procedimento:

- definizione delle competenze richieste per le funzioni aziendali e ruoli relativi ai processi coperti dal Sistema di Gestione Integrato;
- definizione delle azioni di formazione, addestramento e sensibilizzazione, o altre, da intraprendere per assicurare la necessaria competenza;
- sviluppo delle attività di formazione e addestramento, o altre, in coerenza con quanto sopra;
- misura della loro efficacia;
- sensibilizzazione delle ditte esterne e appaltatori che operano nello stabilimento;
- partecipazione e consultazione del personale.

Durante il biennio 2021-2022 il numero di ore di formazione erogate ai dipendenti è aumentato di circa il 50% passando da 1.986 ore di formazione durante il 2021 a 2.970 durante il 2022. Nel dettaglio, anche le ore medie di formazione per dipendente sono aumentate, passando da 7 ore per il 2021 a circa 9 ore per il 2022.

In particolare, nel 2022 si è avuta la possibilità di dedicare più ore alla formazione grazie ad una programmazione puntuale della stessa con un focus particolare dedicato a ciascuna delle aree aziendali.

La categoria professionale a cui sono state erogate il maggior numero di ore medie di formazione nel 2022 è stata quella degli impiegati, in crescita del 69% rispetto al periodo precedente. Anche i quadri hanno registrato, comunque, un significativo incremento delle ore di formazione medie segnando circa il 36% in più rispetto al 2021.

Di seguito in dettaglio le ore medie pro-capite di formazione annua erogate ai dipendenti del Gruppo suddivisi per categoria professionale e genere:

TABELLA 06: ORE MEDIE PRO-CAPITE DI FORMAZIONE ANNUA PER CATEGORIA E GENERE

Ore medie pro-capite di formazione annua per categoria professionale e genere						
Ore medie di formazione	2021: al 31 dicembre			2022: al 31 dicembre		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	7	-	7	6	-	6
Quadri	14	-	14	25	1	19
Impiegati	14	6	13	25	11	21
Operai	4	-	4	5	-	5
Totale	7	4	7	9	8	9

Master, inoltre, si avvale di un processo di Performance Management grazie al quale vengono organizzati tre momenti chiave durante l'anno con un incontro tra il responsabile e la risorsa.

L'obiettivo di questi incontri si formalizza in 3 step fondamentali:

1. nei primi mesi dell'anno vengono definite le priorità strategiche e gli input sui processi di acquisizione delle competenze per un piano di Upskilling¹³;
2. a metà anno si confermano o si aggiornano le priorità strategiche e si verifica l'avanzamento del piano di Upskilling o Reskilling;
3. vi è una valutazione finale e viene assegnato alla risorsa un rating complessivo.

Questo processo viene implementato con lo scopo di alimentare le relazioni win-win tra i dipendenti, ponendo il lavoratore a conoscenza di ciò che l'azienda si aspetta dal suo lavoro e al contempo stimolare la crescita continua delle proprie risorse che vada oltre la formazione tradizionale.

Nel 2022 è partito il progetto di implementazione del nuovo sistema gestionale per la gestione integrata delle risorse umane che apporta molteplici benefici collegando le informazioni dei processi di performance, formazione, recruiting e on-boarding.

Il gestionale sarà aperto a tutti i dipendenti per migliorare la loro employer journey.

¹³ Il piano afferisce alle aree di formazione, apprendimento e sviluppo delle competenze. In particolare, con: 70% da attività sul campo, 20% da occasione di apprendimento dagli altri e il 10% da corsi d'aula.



Alla fine del 2022 l'Azienda ha ricevuto l'importante certificazione come Great Place To Work per gli anni 2022-2023 a seguito di un'analisi dei processi legati alla gestione delle risorse umane nel loro complesso e di una survey somministrata a tutti i dipendenti del Gruppo.

Questo riconoscimento segna un importante traguardo per l'azienda che certifica l'impegno e gli sforzi compiuti negli ultimi anni dall'Azienda per costruire un ambiente di lavoro sano e stimolante e che metta le persone nelle migliori condizioni per poter svolgere le loro attività quotidiane.

I NOSTRI DIPENDENTI DICONO DI NOI: MIGLIORI RISULTATI EMERSI DAL QUESTIONARIO GPTW

Credo che i nostri Clienti valuterebbero molto positivamente il servizio che offriamo loro	88%
Quando vedo che cosa siamo in grado di realizzare, provo un senso di orgoglio	86%
Sono orgogliosa/o di dire che lavoro per questa azienda	85%
Ritengo che Master sia attenta alla salute e alla sicurezza dei lavoratori	84%
Le persone qui vengono trattate in modo imparziale indipendentemente dal sesso	84%
Apprezzo il modo in cui contribuiamo alla comunità	81%



Inoltre, il Gruppo Master ha ottenuto il titolo di "Welfare Champion" nella settima edizione di Welfare Index PMI, un'iniziativa promossa da Generali Italia per valutare il livello di welfare aziendale nelle imprese italiane di tutti i settori produttivi. Il riconoscimento è stato assegnato in competizione con oltre 6.500 partecipanti e posiziona l'azienda tra le più virtuose in Italia nel campo del welfare. Questo premio testimonia l'impegno del Gruppo Master a favore dei propri dipendenti e il suo successo nel creare un ambiente di lavoro sano e soddisfacente. Oltre a questo, l'Azienda si pone l'obiettivo di migliorare costantemente negli anni il rating ottenuto, continuando a misurare in questo modo i benefici delle politiche e delle azioni implementate nel tempo grazie ai preziosi input e spunti di miglioramento colti attraverso le indagini di questo tipo.

9.2 | SALUTE, SICUREZZA E TUTELA DEI LAVORATORI

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. Master Italy, infatti, garantisce il rispetto di tutte le norme e leggi nazionali ed europee in conformità allo standard ISO 45001, di cui possiede la certificazione.

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 il loro 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.

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) e in particolare il documento è articolato nelle seguenti sezioni:

- a. 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;
- b. indicazione delle misure di prevenzione e protezione attuate e dei dispositivi di protezione individuale adottati a seguito della valutazione;
- c. il programma delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza;
- d. l'indicazione delle procedure per l'attuazione delle misure da realizzare e i ruoli dell'organizzazione aziendale che vi debbono provvedere;
- e. 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;
- f. 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;
- g. documentazione di supporto.

Nel corso del 2022 si sono verificati 8 infortuni a dipendenti del Gruppo e 2 a lavoratori non dipendenti. Di questi, nessun infortunio ha riportato conseguenze gravi.

TABELLA 08: GRI 403-9 INFORTUNI SUL LAVORO (DIPENDENTI)

Infortuni sul lavoro - Dipendenti		
	2021	2022
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	3	8
Numero di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	0	0
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Altri Infortuni	3	8
Indice di frequenza¹⁴	5,79	15,65
Ore lavorate	517.857	511.100¹⁵

TABELLA 09: GRI 403-9 INFORTUNI SUL LAVORO (LAVORATORI ESTERNI)

Infortuni sul lavoro - Lavoratori esterni		
	2021	2022
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	-	2
Numero di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	0	0
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Altri Infortuni	0	2
Indice di frequenza	0	27,48
Ore lavorate¹⁶	83.602	72.768

Per poter condividere le informazioni in ambito di salute e sicurezza, Master predispone delle relazioni trimestrali al fine di informare le prime linee aziendali.

¹⁴ L'indice di frequenza è calcolato con la seguente formula: Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili/numero di ore lavorate * 1.000.000.

¹⁵ Il dato per le ore lavorate è stato raccolto puntualmente ad esclusione dei dipendenti di Master West Africa Sarl per cui si è ricorsi a stima.

¹⁶ Il dato sui lavoratori esterni prende in considerazione solamente i lavoratori somministrati e stagisti, tutti impiegati in Italia.

9.3 | DIVERSITÀ, INCLUSIONE E PARI OPPORTUNITÀ

Master si impegna a favorire l'inclusività, la crescita professionale e l'assenza di qualsiasi tipologia di discriminazione. In linea con questi principi, il Gruppo si avvale

di lavoratori appartenenti alle categorie protette. In particolare, Master durante il 2022 ha impiegato 8 dipendenti appartenenti alle categorie protette.

TABELLA 10: GRI 405-2 RAPPORTO DELLO STIPENDIO BASE E RETRIBUZIONE DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI

Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini		
Area operativa	2021	2022
	Rapporto donna/uomo	Rapporto donna/uomo
Area dirigenza	-	-
Area funzionari	-	96%
Area amministrativa	92%	98%
Area commerciale	87%	86%
Area tecnica	100%	92%
Area operativa	94%	108%

Nel corso del 2022 i rapporti salariali per genere suddivisi per area hanno visto valori in linea con quanto riportato nel precedente anno di rendicontazione. Generalmente non risultano aree di criticità in termini di disparità salariale; in particolare le aree amministrative e operative vedono un miglioramento significativo del rapporto, mentre l'area commerciale segna un lieve decremento di un punto percentuale. L'area tecnica segna invece una contrazione passando dal 100% del 2021 al 92% nel 2022.

Ad integrazione di quanto esposto in precedenza, si segnala che nell'esercizio 2022 il rapporto fra la retribuzione totale annuale della

persona che riceve la massima retribuzione e la mediana delle remunerazioni totali annue di tutti i dipendenti (esclusa la suddetta persona) è stato pari a 3,64 mentre lo stesso rapporto per il precedente periodo di rendicontazione era pari a 2,65¹⁷.

L'incremento è da giustificarsi con un significativo aumento della retribuzione della persona più pagata nel corso dell'anno¹⁸ (+37,86%) a fronte di una retribuzione mediana sostanzialmente rimasta invariata fra 2022 e 2021 (+0,44%).

Il rapporto fra le suddette variazioni percentuali è stato quindi pari a 86,04.

¹⁷ Nel calcolo del valore mediano della retribuzione e il valore mediano delle variazioni percentuali, sono stati presi in considerazione solo i dipendenti in forza 12 mesi nel 2022 e nel 2021 per avere un dato più attendibile.

¹⁸ Si segnala che tale aumento è il risultato dell'entrata nella forza lavoro di una nuova figura con retribuzione più elevata all'interno del Gruppo.

Nel rispetto delle pari opportunità, il Gruppo all'interno di una procedura specifica, ha previsto l'obbligo di:

- adottare criteri di merito, di competenza e in ogni caso strettamente professionali per qualsiasi decisione relativa al rapporto di lavoro con dipendenti e collaboratori esterni;
- effettuare ogni assunzione o promozione rispettando criteri di merito e di competenza, al fine di assumere le risorse più qualificate per la posizione disponibile, eliminando qualsiasi comportamento discriminatorio, nonché ogni forma di nepotismo o di favoritismo.

I diritti di tutti i collaboratori sono tutelati all'interno del Gruppo, che implementa diversi presidi che vanno anche oltre quanto richiesto dalla normativa vigente. Il 100% dei dipendenti di Master è coperto da contrattazione collettiva, riconducibili al Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (di seguito CCNL): Metalmeccanico e Industria.

Il Gruppo segue gli adempimenti normativi previsti dal CCNL in materia di orari lavorativi, assenze per malattia, permessi durante l'orario lavorativo, ferie, inquadramento, livello contrattuale e provvedimenti disciplinari.

Master si distingue per le diverse iniziative di welfare aggiuntive a quelle previste dal CCNL dimostrando la particolare attenzione al benessere dei propri dipendenti e dei loro familiari. In quest'ottica a partire dal 2017 è stato implementato un accordo di secondo livello con le parti sociali. Inoltre, dal 2021 il Gruppo, in seguito ad un accordo concluso con l'organizzazione sindacale ha applicato il "Piano A" di MétaSalute ad ogni dipendente avente diritto, in sostituzione del "Piano Base".

Per il 2023 è in progetto l'adozione di una piattaforma welfare per dare la possibilità ai dipendenti di poter ottenere, oltre all'importo dovuto da CCNL, anche il premio di produttività

rientrante all'interno dell'accordo di secondo livello. Ogni dipendente idoneo avrà diritto ad un aumento del 10% nel caso in cui decida di sperimentare la piattaforma anziché ricevere l'importo in busta paga.

Master, con la sottoscrizione di un accordo individuale, aderisce allo smart working, dando la possibilità ai propri dipendenti con un ruolo impiegatizio di organizzare il loro lavoro in modo flessibile, con un limite di giornate usufruibili nel mese in funzione dell'area di appartenenza e in relazione alla connessione con le attività produttive, al fine di ottenere un miglior bilanciamento del tempo lavorativo e del tempo familiare, riducendo il rischio di stress correlato al lavoro. Nel corso del 2022, i dipendenti del Gruppo che hanno lavorato da remoto sono stati 71 per un totale di 17.519 ore lavorate. Con particolare riferimento a Master Italy S.r.l i dipendenti sono stati 49 per un monte ore pari a 13.122.

I beneficiari della nuova modalità di lavoro sono tutti i dipendenti in presenza dei seguenti requisiti:

- Titolarità di un rapporto di lavoro subordinato (con la 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 internet con velocità di trasferimento dati adeguata a garantire una connessione stabile ed efficiente;
- Dotazione di PC aziendale e solo in casi eccezionali di pc personale;
- Completamento del percorso di sicurezza obbligatoria ai sensi del D.lgs. 81/2008.

Il Gruppo, inoltre, favorisce un dialogo aperto e continuativo tramite lo sviluppo di un sistema di comunicazione chiaro e definito tra le diverse funzioni aziendali, al fine di implementare una comunicazione orizzontale tra i lavoratori, le prime linee aziendali e i loro rappresentanti.

10 |



10 | RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

L'impegno del Gruppo Master verso l'ambiente rientra all'interno del programma Masterability, precedentemente approfondito nel paragrafo "Il nostro percorso di sostenibilità".

Master Italy monitora attivamente gli aspetti ambientali in conformità al Sistema di Gestione integrato alla norma internazionale ISO 14001:2015 e alla compliance legislativa, rafforzando le misure di mitigazione dei propri impatti.

Master Italy redige su base annuale l'autorizzazione integrata ambientale (AIA) e ha individuato una figura responsabile per la valutazione degli aspetti ambientali significativi e degli impatti ambientali correlati il Responsabile Gestione Ambientale (di seguito RGA).

Il Gruppo Master nel corso del 2022 si è distinto per la qualità e l'efficacia della sua azione nell'implementare l'innovazione di impresa e ridurre l'impatto ambientale e l'impronta ecologica, aggiudicandosi il Premio "Apulian Sustainable Innovation Award" (ASIA) per la "Miglior gestione per lo sviluppo sostenibile dell'anno - categoria medie e grandi imprese" promosso da Confindustria Puglia.

Nel presente capitolo vengono esposte le principali aree di interesse per Master rientranti nell'ambito delle tematiche ambientali come la gestione dei materiali e delle risorse naturali, la produzione dei rifiuti e il consumo di combustibili ed energia elettrica.



10.1 | GESTIONE DEI MATERIALI E DELLE RISORSE NATURALI

Master Italy monitora l'utilizzo di materie prime nella relazione annuale integrata (AIA) riportando i dati relativi al consumo di materie utilizzate nei processi produttivi.

Nel 2022 si è registrato una lieve riduzione dei materiali utilizzati pari circa al 5% in continuità con il 2021. Il consumo di materiali è difatti passato dalle 4.694 tonnellate consumate nel 2021 alle 4.475 durante il 2022¹⁹.

TABELLA 11: GRI 301-1 MATERIALI UTILIZZATI PER PESO E VOLUME

Materiali utilizzati per peso e volume ²⁰		
Materiale	2021: quantità utilizzata (t)	2022: quantità utilizzata (t)
Lingotti Zama/Alluminio ²³	2.460	2.353
Alluminio	738	722
Acciaio	1.116	1.060
Materie plastiche	193	174
Materiali di processo	112	92
Vernici	29	30
Film termoretraibili/buste	47	43
Totale	4.694	4.475

L'impegno del Gruppo a monitorare il proprio consumo di materiali, e in particolare utilizzare materie prime maggiormente sostenibili è dimostrato dal fatto che nel corso del 2022 si è verificato un incremento del materiale

riciclato pari al 11,5% in relazione al materiale per fonderia e, in maniera ancora più significativa, la percentuale di materiale riciclato sul totale dei materiali utilizzati nei processi produttivi è salito al 40% circa²¹.

¹⁹ In relazione alle materie prime (Zama, Alluminio primario e secondario, Acciaio, Plastica, Vernici) si tratta di dati rilevati dal "consumato" in produzione nel periodo di riferimento, al netto delle quantità riconducibili al carico/scarico rottami. Altri semilavorati di acquisto non elencati sono gestiti a magazzino in pezzi utilizzati e non sono convertibili in peso o volume. Anche Cartoni e Imballi sono gestiti in pz quindi non è disponibile il dato in relazione al peso o volume. Il dato dei materiali di processo esprime il valore dell'acquistato e non del consumato effettivo in quanto questi prodotti non sono gestiti a magazzino, quindi, non viene tracciato a sistema il loro scarico puntuale: il valore indicato non è il 100% del materiale acquistato in quanto una quota residuale dei materiali di processo viene gestita utilizzando come unità di misura i pezzi utilizzati.

²⁰ Il perimetro dei dati esclude la Società MasterLAB, essendo una società di servizi per la quale non è disponibile l'informazione richiesta dall'indicatore GRI 301-1 e 301-2 e la Società Master essendo la holding del Gruppo e fa riferimento ai materiali utilizzati per peso e volume del Gruppo.

²¹ Le percentuali di materiale riciclato di zama e alluminio sono stimate. I valori del "consumato" in produzione non sono riconducibili al singolo fornitore (il sistema traccia solo la quantità utilizzata). Le % indicate sono state ricavate applicando le informazioni ricevute dai fornitori ai quantitativi contabilizzati in magazzino al momento dell'ingresso merce (collegati in questo caso al singolo fornitore): l'assunzione è che le stesse proporzioni siano estendibili alle quantità consumate in produzione. Laddove la % di riciclato non è disponibile si è assunto il valore "0".

10.2 | GESTIONE RESPONSABILE DELLE ACQUE E DEI RIFIUTI

Master pone al centro dell'attenzione la protezione dell'ambiente, la prevenzione e il controllo dei livelli d'inquinamento ed in ragione di ciò il Gruppo mette in atto ogni sforzo in termini operativi e tecnologici, economicamente praticabili, per ridurre il consumo delle acque di processo attraverso il ricorso ad un impianto di depurazione a riciclo e riducendo ove possibile, l'utilizzo di sostanze ausiliarie ai processi.

Master Italy, si è dotata di un impianto a ciclo chiuso, che permette il riutilizzo delle acque. In particolare, l'acqua utilizzata nell'impianto, a meno di minime quantità aggiunte allo scopo di ripristinare eventuali perdite dovute all'evaporazione o al cosiddetto "trascinamento", rimane la stessa e, attraverso un impianto specifico, viene trattata allo scopo di renderla riutilizzabile per i nuovi processi, riducendo al minimo lo spreco.

L'impianto è composto come di seguito:

- Impianto evaporatore con una capacità di trattamento di circa 10 mc/g;
- Demineralizzatore con una capacità di trattamento fino a 2,5 mc/h;
- ECO2000 con una capacità di trattamento fino a 1,5 mc/h;
- Impianto di trattamento delle acque burattatrici per una capacità di trattamento fino a 5 mc/h.

Nel corso del 2022 l'impianto ha permesso di recuperare 19.548 m³ in aumento del 9% rispetto al 2021.

Le attività di organizzazione e gestione di Master richiedono l'impiego di acqua sia per finalità igienico sanitarie che per uso industriale. Per quanto concerne il riutilizzo delle acque meteoriche nel corso del 2022 è stato finalizzato per irrigare le zone verdi dell'area produttiva.

TABELLA 12: GRI 303-3 PRELIEVO IDRICO

Prelievo idrico				
Fonte del prelievo (ML)	2021 ²²		2022	
	Tutte le aree	di cui a stress idrico ²³	Tutte le aree	di cui a stress idrico
Acque sotterranee	3,08	3,08	3,54	3,54
Acque di superficie	2,21	2,21	2,43	2,43
Risorse idriche di terze parti	7,11	7,11	9,68	9,68
Prelievo idrico totale	12,39	12,39	15,65	15,65

²² Per una maggiore precisione e comparabilità del dato, si risponde il valore del 2021 a seguito dell'inclusione nel conteggio delle Acque di Superficie.

²³ 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%).

Il Gruppo monitora la gestione dei rifiuti con la raccolta differenziata, lo stoccaggio e lo smaltimento degli stessi, seguendo la normativa vigente e tratta sia rifiuti pericolosi che non

pericolosi. Il totale di rifiuti prodotti in Italia nel corso del 2022 è stato pari a 1.048 t. di cui 43 t classificabili come pericolosi.

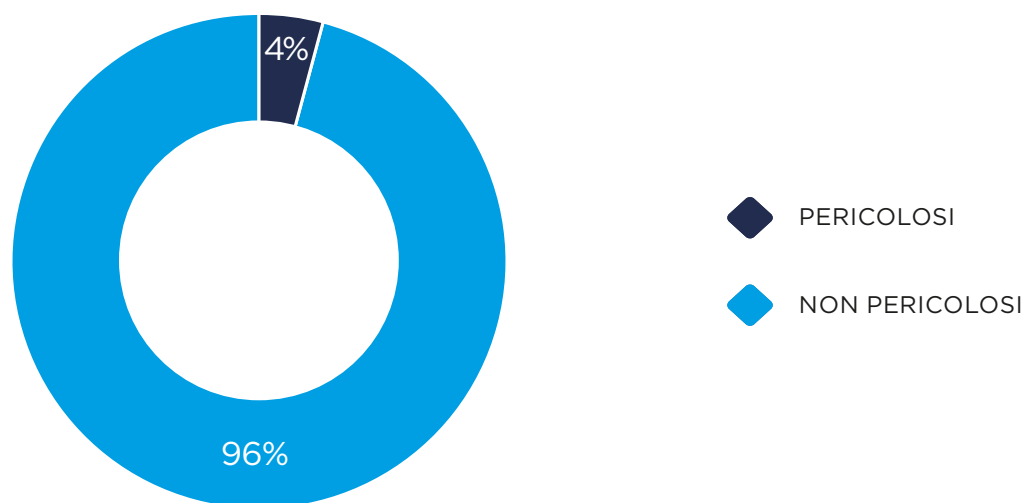
TABELLA 13: GRI 306-4, 306-5 RIFIUTI PRODOTTI (TON) DAL GRUPPO, SUDDIVISI PER TIPOLOGIA DI RIFIUTO (PERICOLOSO E NON PERICOLOSO) E DESTINAZIONE

Metodo di smaltimento e tipologia di rifiuto (t)						
Metodo	2021			2022		
	Pericolosi	Non pericolosi	Totale	Pericolosi	Non pericolosi	Totale
Recupero (incluso il recupero di energia)	2,8	1064	1067	4,9	931,7	936,6
Altro (D15-D8) ²⁴	77,4	69,3	146,6	38,6	73,3	111,9
Totale	80,2	1133,6	1213,7	43,5	1005,0	1048,5
Percentuale	7%	93%	100%	4%	96%	100%

Nel 2022 si è assistito ad una riduzione del 13,6% circa dei rifiuti totali prodotti rispetto al 2021 che si era caratterizzato per l'incremento

dei rifiuti pericolosi a seguito dell'incendio verificatosi il 31 luglio 2021.

GRAFICO 08: RIFIUTI PERICOLOSI E NON PERICOLOSI 2022 (%)



²⁴ I metodi di smaltimento dei rifiuti (D15-D8) sono specificati all'interno dell'allegato B all'interno della parte IV del D.lgs 152 del 3 aprile 2006.

10.3 | CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI

Master Italy monitora periodicamente i suoi consumi energetici e le emissioni, sia per finalità gestionali che in ottemperanza agli obblighi derivanti dall'autorizzazione integrata ambientale (di seguito "AIA"). La gestione degli strumenti di monitoraggio e degli adempimenti normativi è supportata da professionisti esterni insieme al Responsabile Gestione Ambientale.

Nel 2022 i consumi di Master si attestano attorno ai 60.340 GJ, in leggera crescita rispetto al precedente periodo di rendicontazione (+2,3%) e sono imputabili sostanzialmente alla crescita dei volumi prodotti a sostegno della crescita delle vendite. Il Gas Naturale rappresenta la fonte principale dei consumi energetici per le società italiane del Gruppo con un peso pari a circa il 64% sui consumi totali.

Master puntando ad una sempre più profonda responsabilità ambientale e ad un utilizzo sempre maggiore di energia da fonti rinnovabili, nel corso del 2022, circa il 9% del consumo totale di energia elettrica proveniente da energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili attraverso impiantistica fotovoltaica.

Sia il dato sull'energia elettrica autoprodotta sia venduta si sono mantenuti costanti rispetto allo scorso anno.

Complessivamente, nel corso del 2022, l'energia autoprodotta da fotovoltaico ha permesso di evitare 268,89 tCO₂²⁵.



Tale dato sarà crescente nel prossimo futuro a seguito di ingenti investimenti nell'ampliamento del parco fotovoltaico pari a 300 Kwp messi in produzione a fine anno 2022 e ulteriori 1400 Kwp in corso di realizzazione e completamento nel corso del 2023.

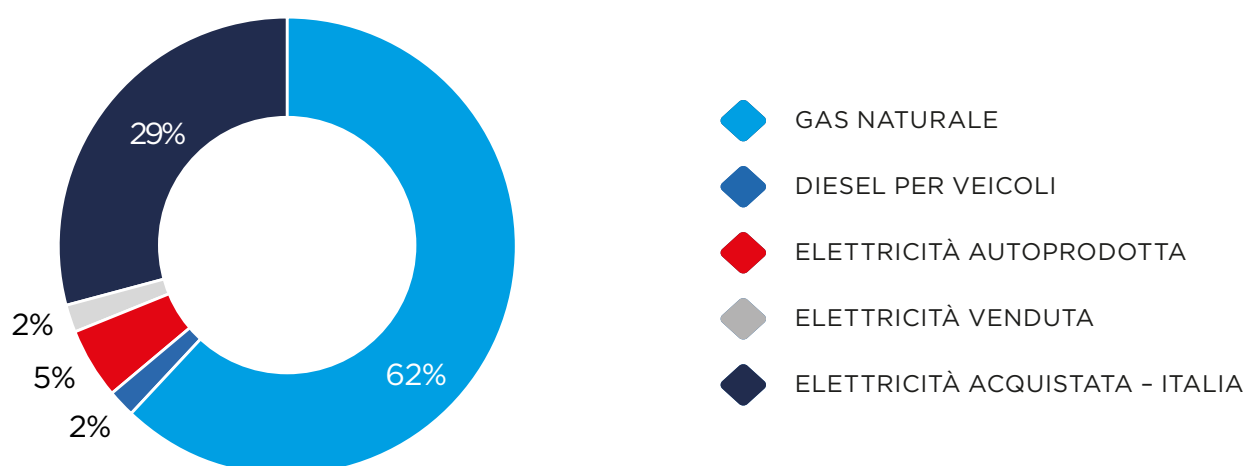
La produzione annuale complessiva dell'intero parco fotovoltaico a regime dovrebbe garantire circa 2.300.000 kWh annui.

²⁵ Valore calcolato stimando le emissioni generate attraverso la metodologia "Location-based" se la quantità di energia elettrica autoprodotta fosse stata acquistata da terze parti.

TABELLA 14: GRI 302-1 ENERGIA CONSUMATA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE

Consumi energetici ²⁶		
Tipologia	2021 (GJ)	2022 (GJ)
Gas naturale	36.801	38.621
Diesel (riscaldamento o processi produttivi)	54	46
Diesel per veicoli	899	1.241
Elettricità autoprodotta - di cui, da fonti rinnovabili	3.056 3.056	3.073 3.073
Elettricità venduta - di cui, da fonti rinnovabili	1.151 1.151	1.172 1.172
Elettricità acquistata - Italia - di cui, da fonti rinnovabili (certificata)	19.280 -	18.531 -
Totale consumi energetici	58.939	60.340

GRAFICO 09: CONSUMI ENERGETICI 2021 (%)



Il GHG (Green House Gases) Protocol Corporate Standard classifica le emissioni in Emissioni Dirette di Scopo 1, Emissioni Indirette di Scopo 2 ed Emissioni Indirette di Scopo 3. Per quanto riguarda le Emissioni di Scopo 1, esse sono emissioni provenienti da sorgenti di proprietà o controllate dall'organizzazione. Le emissioni indirette di Scopo 2 sono quelle emissioni derivanti dalla produzione di elettricità, calore o vapore importati e consumati dall'organizzazione. Per quanto concerne il calcolo delle emissioni

di Scopo 2, vengono adoperati due distinti approcci di calcolo: "Location-Based" e "Market-Based". L'approccio "Location-Based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione medi relativi alla generazione di energia per confini geografici ben definiti, tra cui confini locali, subnazionali o nazionali. L'approccio "Market-Based" prende in considerazione l'energia elettrica complessivamente acquistata, compresa quella acquistata da fonte rinnovabile tramite certificati di Garanzia di Origine.

²⁶ I fattori di conversione dei consumi energetici in GJ sono stati utilizzati i fattori forniti dal "Department for Environment, Food & Rural Affairs - (DEFRA)" rispettivamente nelle edizioni 2021 e 2022.

TABELLA 15: GRI 305-1 EMISSIONI DIRETTE DI GHG (SCOPE 1) E GRI 305-2 EMISSIONI INDIRETTE DI GHG DA CONSUMI ENERGETICI (SCOPE 2)

Emissioni di GHG ²⁷		
Tipologia	2021 (tCO ₂ eq.)	2022 (tCO ₂ eq.)
Scope 1	2.142	2.261
Scope 2 - Location-based	1.687	1.621
Scope 2 - Market-based	2.458	2.352
Totale Scope 1 e Scope 2 (Location-based)	3.829	3.883

GRAFICO 10: EMISSIONI GHG (CO₂ EQUIVALENTE)



In linea con il dato dei consumi energetici, nel 2022 le emissioni di CO₂ di Master si sono mantenute sui livelli del 2021.

²⁷ Per il calcolo delle emissioni di Scope 1 degli esercizi 2022 e 2021 sono stati utilizzati rispettivamente i fattori di emissione pubblicati da DEFRA, UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting (2022) e UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting (2021).

Per il calcolo delle emissioni di Scope 2 - Location-Based degli esercizi 2022 e 2021 sono stati utilizzati rispettivamente i fattori di emissione pubblicati da Terna Confronti internazionali (2020) e Terna Confronti internazionali (2019).

Per il calcolo delle emissioni di Scope 2 Market-Based degli esercizi 2022 e 2021 sono stati utilizzati rispettivamente i fattori di emissione pubblicati da Association of Issuing Bodies (AIB) European Residual Mixes (2021) e Association of Issuing Bodies (AIB) European Residual Mixes (2020).

Le emissioni indirette di Scope 2 sono espresse in tonnellate di CO₂; tuttavia, la percentuale di metano e protossido di azoto ha un effetto trascurabile sulle emissioni totali di gas serra (CO₂ equivalenti) come desumibile dalla letteratura tecnica di riferimento.

In particolare, le emissioni dirette (Scope 1) hanno subito un incremento del 5,6% rispetto al 2021 a seguito dei maggiori volumi prodotti. Le emissioni indirette (Scope 2) calcolate con il metodo Location Based si sono invece contratte del 3,9% rispetto al 2021 per via del minor utilizzo di energia elettrica.

Similarmente anche le emissioni indirette (Scope 2) calcolate con il metodo Market Based sono diminuite del 4,3%.

Nonostante il leggero aumento nei consumi energetici e nelle relative emissioni, il comportamento virtuoso del Gruppo appare evidente se si considera l'intensità energetica, che definisce il consumo di energia all'interno di

un'organizzazione, e viene espressa attraverso il rapporto tra numero di pezzi realizzati e il consumo energetico dispiegato per produrli.

L'intensità energetica di Master nel corso del biennio 2022-2021 ha subito un decremento di circa il 7,2% a fronte di un aumento del 10,3% dei prodotti realizzati, solo parzialmente compensato dal suddetto aumento dei consumi energetici.

Analogamente all'intensità energetica, anche quella emissiva segna una riduzione fra 2021 e 2022, pari al -8% circa. Il rapporto fra le emissioni di Scopo 1 + Scopo 2 (location based) e le unità di prodotti realizzati (in migliaia di pezzi) passa infatti da 0,071 a 0,065.

TABELLA 16: GRI 302-3 INTENSITÀ ENERGETICA

Intensità energetica				
	Unità di misura	2021	2021	Var. %
Prodotti realizzati	PZ	53.667.396	59.214.448	+ 10,34%
Consumo energetico	Gj	58.939	60.340	+ 2,38%
Rapporto intensità energetica	Gj/PZ	0,001098	0,001019	- 7,19%



* definita come il rapporto fra Prodotti Realizzati/Consumo Energetico.

11 | ALLEGATI

Tematiche materiali per Master	Impatti generati positivi (attuali e potenziali)	Impatti generati negativi (attuali e potenziali)
Gestione dei materiali e dei prodotti	- Aumento complessivo del materiale riciclato - Adozione di sistemi volti alla riduzione dell'impatto ambientale relativo al ciclo di vita dei prodotti	- Aumento nell'impiego di materie prime e materiali nei processi produttivi - Utilizzo di materiali (non riciclati)
Riduzione delle emissioni in atmosfera e contrasto al cambiamento climatico	- Incremento di fonti energetiche rinnovabili - Promozione di iniziative di sensibilizzazione del personale e di azioni di mitigazione/adattamento in ambito cambiamento climatico - Monitoraggio delle emissioni dirette e indirette generate	- Consumo da fonti di energia non rinnovabile - Generazione di emissioni climalteranti di tipo diretto e indiretto
Gestione sostenibile delle risorse idriche, rifiuti ed economia circolare	- Sistemi volti al riciclo dei rifiuti prodotti. - Impianto di gestione sostenibile di acqua e risorse idriche	- Inadeguato smaltimento dei rifiuti prodotti - Potenziale aumento dell'utilizzo delle risorse naturali
Tutela del territorio e delle comunità locali	- Valutazione degli impatti sulla comunità e sul bene pubblico - Iniziative di supporto attraverso liberalità e/o sponsorizzazioni a iniziative sul territorio locale	- Potenziali impatti negativi sul territorio e sulla salute delle comunità non mappati - Contributo indiretto alla perdita di biodiversità (deforestazione) e al danneggiamento del benessere degli animali dovuto alle attività di approvvigionamento di materie prime dell'organizzazione
Salute, sicurezza e tutela dei lavoratori	- Adozione di sistemi di prevenzione e valutazione dei rischi - Promozione di corsi di formazione in ambito salute e sicurezza	- Inadeguata analisi dei rischi in ambito salute e sicurezza dei lavoratori - Potenziale aumento degli infortuni
Gestione, sviluppo delle persone, attrazione dei talenti & welfare aziendale	- Promuove iniziative di formazione in diversi ambiti sia tecnico che relativo alla salute e sicurezza sul lavoro - Capacità di retention dei dipendenti tramite adeguati sistemi di remunerazione e di welfare aziendale - Capacità di attrazione di nuovi talenti - Piani di valorizzazione dei dipendenti	Inadeguata valutazione delle competenze e delle performance dei dipendenti
Gestione responsabile della catena di fornitura	- Promozione del Codice Etico lungo tutta la catena del valore - Procedura di selezione fornitori per garantire alti standard dei prodotti offerti - La società si pone l'obiettivo di introdurre la valutazione dei criteri ESG all'interno della propria procedura di selezione	- Mancanza di criteri ESG all'interno della procedura selezione fornitori - Potenziale assenza di trasparenza lungo tutta la filiera

Tematiche materiali per Master	Impatti generati positivi (attuali e potenziali)	Impatti generati negativi (attuali e potenziali)
Etica del business e anticorruzione	• Adozione di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo • Adozione di un Codice Etico di gruppo • Presenza di un organismo di vigilanza • Consapevolezza e cultura dell'etica e dei diritti umani da parte del management, dei dipendenti, dei partner commerciali e degli altri stakeholder	• Potenziale violazione di leggi e normative in termini di compliance e corruzione lungo la supply chain • Potenziale assenza di trasparenza lungo tutta la filiera
Privacy dei dati e tutela delle informazioni	• Adeguamento alle linee guida e normative europee in ambito di sicurezza delle informazioni	• Potenziale insufficienza dei sistemi di prevenzione da cyber attacchi
Governance e creazione di valore	• Raggiungimento di importanti risultati economici e del valore distribuito • Generazione diretta di valore economico, tutela della continuità operativa e relativa distribuzione del valore agli stakeholder (ad esempio, dipendenti, fornitori e azionisti) • Creazione di nuovi posti di lavoro con conseguente ricaduta positiva in ambito socioeconomico sulle comunità locali	• Mancato raggiungimento dei target in termini economici e finanziari con relativa erosione del valore distribuito agli stakeholder
Diversità, inclusione e pari opportunità	• Monitoraggio e azioni volte a ridurre il divario salariale tra personale maschile e femminile • Impegno volto a una Maggiore inclusività all'interno dell'organico	• Insufficienti presidi relativi alla tutela della diversity dei dipendenti • Possibili episodi di discriminazione/ molestia/ abuso all'interno dell'organizzazione, anche con riferimento a iniquità in termini di responsabilità, compensazione e avanzamento di carriera
Soddisfazione della clientela	• Sistemi volti al monitoraggio dei reclami e del livello di customer satisfaction dei consumatori	
Qualità, sicurezza e innovazione dei prodotti e dei servizi	• Adozione di procedure volte a garanzia della qualità dei prodotti • Adozione di procedure volte al miglioramento continuo di prodotti e servizi • Valutazione degli standard relativi alla salute e sicurezza dei prodotti lungo tutto la filiera	• Potenziali errori nell'analisi dei rischi legati alla salute e sicurezza dei consumatori

GRI 405-1 DIVERSITÀ TRA GLI ORGANI GOVERNO E TRA I DIPENDENTI

N° totale di dipendenti suddivisi per inquadramento, area geografica e categoria di età							
2021: al 31 dicembre							
Numero di persone	<30		30-50		>50		Totale
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	
Italia	28	1	198	13	53	7	300
Dirigenti	-	-	2	-	1	-	3
Quadri	-	-	3	-	2	-	5
Impiegati	9	1	43	11	13	3	80
Operai	19	-	150	2	37	4	212
2021: al 31 dicembre							
Numero di persone	<30		30-50		>50		Totale
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	
Italia	48	3	189	16	58	9	323
Dirigenti	-	-	3	-	1	-	4
Quadri	1	-	3	1	2	-	7
Impiegati	8	3	33	14	13	4	75
Operai	39	-	150	1	42	5	237
Polonia	-	-	2	-	-	-	2
Dirigenti	-	-	-	-	-	-	-
Quadri	-	-	-	-	-	-	-
Impiegati	-	-	2	-	-	-	2
Operai	-	-	-	-	-	-	-
Costa d'Avorio	-	-	2	1	-	-	3
Dirigenti	-	-	-	-	-	-	-
Quadri	-	-	-	1	-	-	1
Impiegati	-	-	2	-	-	-	2
Operai	-	-	-	-	-	-	-
Totale	48	3	194	17	58	9	328

GRI 401-1 NUOVE ASSUNZIONI E TURNOVER

ITALIA - Entrate								
Numero di persone	2021: al 31 dicembre				2022: al 31 dicembre			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Uomini	17	6	-	23	27	6	-	33
Donne	-	-	-	-	2	2	-	4
Totale	17	6	-	23	29	8	-	37
Turnover %	58,6%	2,8%	0,0%	7,7%	58,0%	4,0%	0,0%	11,0%
ITALIA - Uscite								
Numero di persone	2021: al 31 dicembre				2022: al 31 dicembre			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Uomini	6	2	2	10	5	4	2	11
Donne	-	1	1	2	-	3	-	3
Totale	6	3	3	12	5	7	2	14
Turnover %	21,0%	1,4%	5,0%	4,0%	0,1%	3,0%	3,0%	4,0%
POLONIA - Entrate								
Numero di persone	2021: al 31 dicembre				2022: al 31 dicembre			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Uomini					-	-	-	-
Donne					-	-	-	-
Totale					-	-	-	-
Turnover %					0%	0%	0%	0%
POLONIA - Uscite								
Numero di persone	2021: al 31 dicembre				2022: al 31 dicembre			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Uomini					-	-	-	-
Donne					-	-	-	-
Totale					-	-	-	-
Turnover %					0%	0%	0%	0%

COSTA D'AVORIO - Entrate								
Numero di persone	2021: al 31 dicembre				2022: al 31 dicembre			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Uomini					-	2	-	2
Donne					-	1	-	1
Totale					-	3	-	3
Turnover %					0%	100%	0%	100%

COSTA D'AVORIO - Uscite								
Numero di persone	2021: al 31 dicembre				2022: al 31 dicembre			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Uomini					-	-	-	-
Donne					-	-	-	-
Totale					-	-	-	-
Turnover %					0%	0%	0%	0%

GRI 2-7 DIPENDENTI

Numero totale di dipendenti (headcount) suddivisi per full-time/part time						
Headcount	2021: al 31 dicembre			2022: al 31 dicembre		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	273	27	300	295	28	323
Full-time	271	26	297	294	26	320
Part-time	2	1	3	1	2	3
Polonia				2	-	2
Full-time				2	-	2
Part-time				-	-	-
Costa d'Avorio				2	1	3
Full-time				2	1	3
Part-time				-	-	-
Totale	273	27	300	299	29	328

Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale e genere

Headcount	2021: al 31 dicembre			2022: al 31 dicembre		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	273	27	300	295	28	323
A tempo indeterminato	272	27	299	294	28	322
A tempo determinato	1	0	1	1	-	1
Polonia				2	-	2
A tempo indeterminato				2	-	2
A tempo determinato				-	-	-
Costa d'Avorio				2	1	3
A tempo indeterminato				2	1	3
A tempo determinato				-	-	-
Totale	273	27	300	299	29	328

GRI 2-8 LAVORATORI NON DIPENDENTI
Numero totale di lavoratori non dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale e genere

Headcount	2021: al 31 dicembre			2022: al 31 dicembre		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ITALIA	58	3	61	24	2	26
Lavoratori somministrati	33	1	34	9	1	10
Lavoratori autonomi	2	1	3	2	1	3
Stage	23	1	24	13	-	13
POLONIA				1	-	1
Lavoratori autonomi				1	-	1
Totale	58	3	61	25	2	27

12 | GRI CONTENT INDEX

DICHIARAZIONE D'USO	Il Gruppo Master ha presentato una rendicontazione con riferimento agli Standard GRI per il periodo 01/01/2022 - 31/12/2022.		
GRI utilizzato	GRI 1: Principi Fondamentali - versione 2021		
Standard GRI di settore pertinenti	N/A		
GRI Standard	Informativa		N° di pagina
GRI 2: Informativa generale (2021)	2-1	Dettagli organizzativi	5
	2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	5
	2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punti di contatto	5
	2-4	Revisione delle informazioni	63
	2-5	Assurance esterna	5
	2-6	Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali	48-49
	2-7	Dipendenti	52; 73-74
	2-8	Lavoratori non dipendenti	52; 74
	2-9	Struttura e composizione della governance	29-30
	2-11	Presidente del massimo organo di governo	29
	2-13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	30
	2-16	Comunicazione delle criticità	30
	2-21	Rapporto di retribuzione totale annua	58
	2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	2-4
	2-23	Impegno in termini di policy	33-37
	2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	40-41; 27-28; 61-65
	2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	28
	2-27	Conformità a leggi e regolamenti	28
	2-28	Appartenenza ad associazioni	16
	2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	22-23
	2-30	Contratti collettivi	52

GRI Standard	Informativa		N° di pagina
GRI 3 TEMI MATERIALI			
GRI 3: Temi materiali (2021)	3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	24-25
	3-2	Elenco dei temi materiali	25; 69-70
	3-3	Gestione dei temi materiali	15-16; 27-28; 31; 36-38; 48; 53; 61
TOPIC STANDARDS			
GRI 201: Performance economica (2016)	201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	31
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento (2016)	204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	49
GRI 205: Anticorruzione (2016)	205-3	Casi di corruzione confermati e misure adottate	28
GRI 301: Materiali (2016)	301-1	Materiali utilizzati in base al peso o al volume	62
GRI 302: Energia (2016)	302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	66
	302-3	Intensità energetica	68
GRI 303: Acqua (2018)	303-3	Prelievi idrici	63
GRI 305: Emissioni (2016)	305-1	Emissioni dirette di GHG (Scopo 1)	67
	305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scopo 2)	66-67
	305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	68
GRI 306: Rifiuti (2020)	306-3	Rifiuti prodotti	64
	306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	64
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori (2016)	308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati secondo criteri ambientali	49
GRI 401: Occupazione (2016)	401-1	Nuovi assunzioni e turnover	52; 72-73

GRI Standard	Informativa		N° di pagina
GRI 403: Salute e Sicurezza sul lavoro (2018)	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	56
	403-2	Identificazione e valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	56
	403-3	Servizi di medicina al lavoro	56
	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	56
	403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sulla sicurezza sul lavoro	56
	403-6	Promozione della salute dei lavoratori	56
	403-9	Infortuni sul lavoro	57
GRI 404: Formazione e istruzione (2016)	404-1	Ore medie di formazione annue per dipendente	54
GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016)	405-1	Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	71
	405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	58
GRI 406: Non discriminazione (2016)	406-1	Casi di discriminazione e misure correttive adottate	58
GRI 403: Salute e sicurezza dei lavoratori (2018)	416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sicurezza per categorie di prodotto e servizi	36-38
	416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	36
GRI 418: Privacy dei clienti (2016)	418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	28

MASTERABILITY

People · Planet · Prosperity



Le imprese leader sono giudicate non solo per la qualità intrinseca dei prodotti e servizi offerti, ma anche in virtù del senso di responsabilità e delle relazioni con il territorio e con l'ambiente che dimostrano





MASTER s.r.l.
con Socio Unico

S.P.37 Conversano -
Castiglione km. 0,700 [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. 0,700 [z.i.]
70014 Conversano (Bari)
Italy - C.P. 112

Tel: +39 080 4955957
Assist. clienti: 366 2488323

P. IVA: 06835770725

MASTER WEST AFRICA Sarl

Abidjan, Marcory, Zone 4 -
19 Rue Marconi

P. IVA +225 27 21 519526

MASTER Polska Sp. zo.o.

Partyzantów 11, 32-500
Chrzanów

NIP: 6762481805

Master S.r.l.

S.P. 37 Conversano - Castiglione km. 0,700
70014 Conversano (BA) - Italia

Servizio Clienti **+39 080.4959823**

info@masteritaly.com

Seguici



masteritaly.com



Master Italy



MasterTube



Master Italy