

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

2024



INDICE

Lettera agli stakeholder	03
---------------------------------	----

Capitolo 1

La nostra azienda

1. L'identità del Gruppo Gattinoni	05
2. Il modello di business	06
3. La struttura aziendale	07

Capitolo 2

Il nostro approccio alla sostenibilità

1. La strategia di sviluppo sostenibile	10
2. Il processo dell'analisi di doppia materialità	10
3. I nostri temi materiali	11

Capitolo 3

La tutela ambientale e il rispetto delle risorse

1. La nostra attenzione al cambiamento climatico	17
— Rendicontazione delle emissioni	17
— Emissioni di Scope 1	19
— Emissioni di Scope 2	19
— Emissioni di Scope 3	19

— Utilizzo del venduto e fruizione del servizio	21
— Piano di transizione per la mitigazione dei cambiamenti climatici	21
— Compensazione	21
2. Il nostro approccio per contrastare l'overtourism	22
3. Il nostro impegno a ridurre rifiuti e consumi di risorse	22

Capitolo 4

Il nostro impegno per le persone

1. Salute e sicurezza sul lavoro	24
2. Attrazione e retention dei talenti	26
3. Benessere delle comunità locali	27

Capitolo 5

La nostra governance

1. Privacy e protezione dei dati	29
2. Qualità del servizio e soddisfazione dei clienti	30
— Business Unit Events	31
— Business Unit Travel	31
— Business Unit Business Travel	31

Nota metodologica	32
--------------------------	----

Indice dei contenuti ESRS	33
----------------------------------	----



Lettera agli stakeholder

Gentili Stakeholder,

Siamo lieti di presentarvi il nostro Bilancio di sostenibilità 2024, il secondo nella storia del Gruppo Gattinoni. Dopo l'esperienza del 2023, che ha segnato per noi un punto di partenza importante, quest'anno confermiamo e rafforziamo il nostro impegno verso un modello di crescita sostenibile, innovativo e responsabile.

Il 2024 è stato un anno di consolidamento e sviluppo: abbiamo proseguito il percorso avviato lo scorso anno, traducendo i nostri valori in azioni concrete, misurabili e condivise. La sostenibilità non è per noi un progetto teorico, ma un principio che guida le nostre scelte strategiche, le nostre relazioni e il nostro modo di generare valore per le persone e l'ambiente.

Visione e strategia

In un contesto globale che continua a evolversi con rapidità, restiamo fedeli alla nostra visione: essere un punto di riferimento nel turismo e negli eventi, coniugando qualità ed eccellenza con il rispetto delle risorse naturali e sociali. Nel 2024 abbiamo continuato a integrare criteri ESG nei nostri processi, con particolare attenzione all'innovazione tecnologica, alla responsabilità sociale e alla riduzione dell'impatto ambientale.

Principali risultati del 2024

- **Riduzione dell'impatto ambientale:** abbiamo proseguito nel percorso di contenimento delle emissioni e di ottimizzazione dei consumi, introducendo soluzioni sempre più efficienti e sostenibili.
- **Valorizzazione delle persone:** abbiamo intensificato i programmi di formazione interna, con focus su competenze digitali e sostenibilità, per rendere i nostri collaboratori protagonisti del cambiamento.
- **Partnership responsabili:** abbiamo ampliato la rete di fornitori e partner che condividono i nostri valori, rafforzando una filiera sempre più orientata a pratiche sostenibili.
- **Progetti per le comunità locali:** abbiamo sostenuto iniziative di impatto sociale e ambientale, contribuendo a promuovere lo sviluppo dei territori in cui operiamo.

Le sfide affrontate

Il percorso verso la sostenibilità richiede impegno costante, investimenti e capacità di adattamento. Anche nel 2024 abbiamo dovuto confrontarci con sfide legate alla complessità del mercato e al contesto economico internazionale. Tuttavia, la resilienza e la coesione del nostro Gruppo ci hanno permesso di mantenere saldo il nostro impegno e di trasformare le difficoltà in opportunità di crescita.

Impegni futuri

Guardando avanti, il nostro obiettivo è quello di accelerare ulteriormente la transizione verso un modello sostenibile, puntando su tre direttrici principali:

- **Innovazione tecnologica e ambientale,** per ridurre in modo sempre più significativo l'impatto delle nostre attività.
- **Responsabilità sociale,** con iniziative concrete a supporto delle comunità e della qualità della vita delle persone.
- **Cultura condivisa della sostenibilità,** coinvolgendo collaboratori, clienti e partner in un percorso comune di consapevolezza e azione.

Conclusioni

Il Bilancio di sostenibilità 2024 rappresenta non solo un rendiconto dei risultati raggiunti, ma anche una tappa ulteriore di un cammino che ci vede impegnati, insieme a voi, a costruire un futuro più responsabile, inclusivo e sostenibile.

Ringraziamo ciascuno di voi per il sostegno, la fiducia e la collaborazione che ci permettono di crescere ogni anno e di rendere più concreto il nostro impegno. Insieme, continueremo a fare la differenza.



Franco Gattinoni

Presidente del Gruppo Gattinoni

Capitolo 1

La nostra azienda

1. L'identità del Gruppo Gattinoni
2. Il modello di business
3. La struttura aziendale



L'identità del Gruppo Gattinoni

Il Gruppo Gattinoni, fondato nel 1983 a Lecco e oggi con sede legale e operativa a Milano, rappresenta uno degli **operatori di riferimento nel settore dei viaggi privati e aziendali e nell'organizzazione di eventi**. Interamente controllata dal suo fondatore e presidente Franco Gattinoni, l'azienda ha costruito nel tempo un'identità riconoscibile, fondata su una combinazione di specializzazione, capacità consulenziale e una forte attenzione alla qualità dell'esperienza offerta a clienti privati, aziende e agenzie di viaggio.

Sin dalle origini, il Gruppo nasce dalla visione del suo fondatore, che ha trasformato la propria passione per la creazione di esperienze in una missione imprenditoriale autentica. La proposta di valore si basa su un modello integrato che combina competenze progettuali, organizzative e operative, con l'obiettivo di accompagnare il cliente lungo l'intero percorso del viaggio o dell'evento: dall'ideazione alla pianificazione alla realizzazione. In questa prospettiva, ogni progetto viene sviluppato attraverso un **approccio consulenziale che tiene insieme attenzione ai dettagli, creatività e ottimizzazione delle risorse**.

L'offerta del Gruppo è articolata in diverse divisioni, concepite per rispondere alle esigenze di segmenti eterogenei. Le attività spaziano dalla gestione delle trasferte d'affari alla proposta di viaggi per il tempo libero, fino all'ideazione e organizzazione di eventi fisici, digitali e ibridi. Questa struttura consente di **fornire un supporto completo sia ai clienti finali sia alle agenzie di viaggio**, valorizzando la dimensione esperienziale e, al tempo stesso, garantendo efficienza, affidabilità e un'assistenza continuativa. La presenza territoriale è capillare, grazie ai Business Travel Center e ai numerosi punti vendita distribuiti in Italia; a livello internazionale, il Gruppo è parte di un network consolidato grazie alle collaborazioni con ATPi, leader globale nel Travel Management, e con la rete internazionale di Corporate Travel Management (CTM), che ampliano la capacità operativa e la copertura sui mercati esteri.

La **mission** che guida il Gruppo Gattinoni è quella di **ideare e realizzare esperienze uniche, capaci di unire scoperta, relazione e valore aggiunto**. Viaggi personalizzati, soggiorni dedicati alla valorizzazione delle eccellenze italiane, trasferte aziendali costruite per ottimizzare tempi e costi, eventi corporate o consumer pensati per celebrare momenti strategici per i brand, itinerari per conoscere culture diverse: ogni proposta è concepita per lasciare un impatto memorabile e per coniugare emozione, qualità e innovazione. **La ricerca continua di soluzioni nuove, la cura progettuale e l'attenzione ai trend di un settore in costante evoluzione rappresentano da sempre gli elementi distintivi del nostro modo di operare**.

La **vision** del Gruppo è orientata alla capacità di anticipare le esigenze di aziende, viaggiatori e organizzazioni, interpretando i cambiamenti del contesto globale. Il **quadrato** che contraddistingue l'identità visiva del Gruppo simboleggia le coordinate attraverso cui costruire questo **percorso di evoluzione, guidato dai nostri valori fondanti**: la centralità delle persone, l'innovazione, la creatività e l'eccellenza, insieme alla passione, all'affidabilità e alla costante attenzione alla soddisfazione del cliente. Tali valori rappresentano la base su cui si fonda ogni attività del Gruppo e orientano la nostra strategia anche in un'ottica di sviluppo sostenibile.

L'identità del Gruppo è caratterizzata da un equilibrio tra esperienza consolidata, capacità di innovare i servizi, presidio di segmenti di mercato differenziati e integrazione crescente dei principi ambientali, sociali e di governance nella gestione quotidiana delle attività. Tale integrazione è il risultato di un percorso di evoluzione che ha portato il Gruppo a strutturare in modo più sistematico il proprio approccio alla sostenibilità, attraverso la definizione di un modello di governance dedicato e l'investimento in strumenti, processi e competenze per la raccolta e l'analisi dei dati rilevanti.

Nel tempo, il Gruppo ha consolidato una reputazione di affidabilità e orientamento al servizio, basata sulla prossimità ai clienti e sulla capacità di tradurre esigenze complesse in soluzioni concrete. Con i clienti privati, la relazione si fonda su un **approccio consulenziale** che mette al centro l'ascolto e la personalizzazione delle esperienze di viaggio. Con le aziende, il Gruppo assume il ruolo di **partner strategico**, supportando la definizione di policy di viaggio e protocolli organizzativi capaci di bilanciare efficienza, sicurezza e qualità dell'esperienza dei partecipanti.

La crescente attenzione ai temi ESG sta contribuendo a ridefinire in modo progressivo anche l'identità del Gruppo. La scelta di avviare un percorso strutturato di rendicontazione di sostenibilità, di investire in formazione specifica e di adottare strumenti dedicati alla raccolta e analisi dei dati testimonia la volontà dell'azienda di diventare un **attore attivo nella transizione del settore verso modelli più responsabili**. In questa prospettiva, il Bilancio diventa uno strumento di gestione, di accountability e di dialogo con gli stakeholder, capace di rendere trasparente il contributo del Gruppo e di orientare le scelte strategiche future.

Il modello di business

Il modello di business del Gruppo Gattinoni è costruito attorno alla capacità di progettare, aggregare e gestire servizi di viaggio ed eventi, integrando in modo coordinato le competenze delle tre Business Unit.

Gattinoni Travel rappresenta il presidio del mercato leisure, con una gamma di prodotti che include viaggi dinamici, soluzioni esperienziali e proposte premium, oltre alla distribuzione di pacchetti di tour operator selezionati.

L'offerta proprietaria si articola in tre linee di prodotto - **Dynamic, Travel Experience** e **Selected** - affiancate da proposte di viaggio contrattualizzate con i maggiori operatori del settore.

La rete di distribuzione si compone di agenzie di viaggio di proprietà, associate in partecipazione e affiliate ai network **Mondo di Vacanze** e **MyNetwork**, costituendo uno dei principali elementi distintivi della divisione. La presenza capillare di punti vendita fisici e realtà affiliate permette infatti di mantenere un rapporto diretto e di prossimità con la clientela privata, garantendo consulenza personalizzata e un accompagnamento costante nella scelta delle soluzioni più adatte alle esigenze di ciascun viaggiatore.

Gattinoni Business Travel rappresenta il fulcro dell'offerta del Gruppo dedicata alle aziende e alle organizzazioni, fornendo servizi completi per la pianificazione, la prenotazione e la gestione delle trasferte d'affari a livello nazionale e internazionale. La divisione opera attraverso **7 Business Travel Center distribuiti sul territorio italiano** e conta su un team di circa 180 professionisti, tra consulenti specializzati e figure di supporto, in grado di garantire un presidio costante e qualificato.

L'azione della divisione si estende oltre i confini nazionali grazie alle partnership strategiche con il gruppo anglo-olandese ATPI e con la rete globale CTM (Corporate Travel Management), che consentono di offrire all'azienda un accesso diretto a infrastrutture, competenze e relazioni consolidate nei principali mercati internazionali.

I nostri servizi sono rivolti sia alle aziende sia alle agenzie di viaggio. Per le aziende, Gattinoni Business Travel offre un modello di gestione integrata delle trasferte, supportato da tecnologie avanzate che semplificano i processi di prenotazione e assistenza. Il team garantisce un servizio attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7,

l'analisi dei fabbisogni di viaggio, la definizione di policy dedicate, attività di reporting e progetti di cost saving volti a migliorare l'efficienza dei budget di trasferta.

Per le agenzie di viaggio, sia IATA sia non IATA, la divisione mette a disposizione piattaforme proprietarie e competenze consolidate che permettono di ampliare l'offerta verso la clientela business con servizi competitivi e un'assistenza continuativa, favorendo un modello di collaborazione che integra tecnologia, competenze e accesso a tariffe dedicate.

Gattinoni Events è la divisione del Gruppo dedicata all'ideazione, progettazione e organizzazione di eventi, sia fisici sia digitali, in tutte le loro fasi. L'attenzione alle persone, l'approccio personalizzato, l'impiego di soluzioni tecnologiche avanzate e la cura meticolosa dei dettagli costituiscono i pilastri che guidano ogni progetto, con l'obiettivo di creare esperienze capaci di lasciare un'impronta duratura sui partecipanti. Il team, composto da professionisti specializzati, **garantisce la realizzazione di eventi di qualità che riflettono l'affidabilità e la lunga esperienza maturata dal Gruppo nel settore.**

La Business Unit Events integra questo modello con una **solida capacità di ideare e gestire progetti di comunicazione complessi**, che includono la progettazione di allestimenti audio, video e luci, la produzione di rendering e contenuti multimediali, lo sviluppo di elementi grafici e scenografici e il coordinamento di artisti e figure professionali specializzate. Grazie a tali competenze, il Gruppo è in grado di offrire **soluzioni chiavi in mano, che coprono l'intero ciclo di vita dell'evento**: dalla definizione del concept creativo alla pianificazione logistica, dalla gestione dei fornitori al coordinamento operativo in loco, fino alla valutazione dei risultati e alla raccolta dei feedback dei partecipanti.

A sua volta, Gattinoni Events si articola in tre sotto-divisioni: **Live Communication**, dedicata alla creazione di eventi B2B e B2C, team building, fiere e talk show in presenza o in modalità virtuale e ibrida; **Healthcare**, focalizzata sulla realizzazione di eventi per aziende farmaceutiche, biomedicali e attive nei settori della dermocosmetica, della nutrizione e della salute;

Logistics, che si occupa della gestione, pianificazione e monitoraggio delle diverse fasi operative che compongono ogni evento.

Come si può comprendere, l'offerta del Gruppo comprende un portafoglio articolato di servizi che coprono l'intero spettro delle esigenze legate al viaggio, all'ospitalità e all'organizzazione di eventi. Le principali attività includono la **prenotazione e l'organizzazione di trasporti**, quali voli, treni, traghetti, autonoleggi, voli e treni charter e imbarcazioni, **e di soggiorni** presso hotel, resort, bed & breakfast, location esclusive, ville e castelli. A queste si affianca la **gestione dei trasferimenti** attraverso pullman privati, imbarcazioni, elicotteri, jet privati e auto con conducente, così come la selezione di ristoranti e la progettazione di cene di gala. Il Gruppo fornisce inoltre un ampio ventaglio di **servizi ancillari**, tra cui visti, assicurazioni, tour leader, servizi aeroportuali e parking, insieme a servizi complementari quali escursioni, visite guidate, ingressi a musei e siti culturali, attività di team building, segreterie organizzative e gestione delle pratiche burocratiche legate in particolare al settore farmaceutico, oltre alle iscrizioni congressuali. Completa l'offerta la capacità di ideare e sviluppare **progetti di comunicazione** complessi, che includono allestimenti audio, video e luci, la produzione di rendering e video, la **realizzazione di elementi grafici e scenografici** e il **reclutamento e la gestione di artisti**, fra cui presentatori e presentatrici, cantanti, DJ, fotografi, trasformisti e trasformiste, attori e attrici, sportivi e sportive.

Grazie alla diversificazione dei servizi e alla capacità di rispondere a esigenze eterogenee, il Gruppo serve una platea ampia e variegata di clienti privati e corporate. Tra i settori aziendali maggiormente rappresentati figurano **l'healthcare, la banca e finanza, la cosmetica, l'idraulica e la vendita diretta**, che nel loro complesso hanno generato ricavi significativi: 16,6 milioni di euro nel settore healthcare, 11,4 milioni nel comparto banca e finanza, 3,96 milioni nel settore cosmetico, 3,7 milioni nell'idraulica e 3 milioni nella vendita diretta. Questa distribuzione riflette la capacità del Gruppo di operare trasversalmente in contesti diversi, adattando la propria offerta a mercati caratterizzati da esigenze operative, regolatorie e organizzative differenti.

La struttura aziendale

La **struttura di governance del Gruppo Gattinoni si fonda sul Consiglio di Amministrazione** quale principale organo di indirizzo strategico e supervisione. Il CdA è guidato dal presidente e fondatore Franco Gattinoni, affiancato da un vicepresidente e da ulteriori membri che, grazie a competenze diversificate, contribuiscono alla definizione delle linee di sviluppo del business e all'integrazione dei temi di sostenibilità nelle decisioni aziendali. All'interno del perimetro di governance convivono membri esecutivi e non esecutivi: i primi, complessivamente 12, sono direttamente coinvolti nella gestione operativa e nel coordinamento delle diverse aree aziendali, mentre i 14 membri non esecutivi svolgono funzioni di indirizzo, controllo e supervisione.

In particolare, il **rapporto di diversità di genere del Consiglio di Amministrazione**, calcolato come rapporto tra il numero di componenti femminili e maschili ($R = \text{membri donne} / \text{membri uomini}$), è pari a **0,53**, a testimonianza di una presenza femminile significativa all'interno dell'organo di governo. Con riferimento all'indipendenza, la percentuale di **membri indipendenti** del Consiglio di Amministrazione risulta pari allo 0%.

Di seguito è riportata la percentuale di membri degli organi di amministrazione, gestione e supervisione suddivisi per genere.

	ORGANI AMMINISTRATIVI	ORGANI DI GESTIONE	ORGANISMI DI VIGILANZA
PERCENTUALE DI UOMINI	64%	55%	71%
PERCENTUALE DI DONNE	34%	45%	29%
PERCENTUALE DI ALTRI GENERI	0%	0%	0%

Accanto al CdA, **la governance del Gruppo si articola attraverso comitati dedicati alle principali aree di business** - Travel, Business Travel ed Events - ciascuno presieduto da un presidente e da un amministratore delegato. Questi organismi rappresentano il livello in cui le decisioni strategiche vengono tradotte in linee operative, assicurando un presidio coerente degli impatti ambientali, sociali e di governance e favorendo un coordinamento costante tra le diverse funzioni aziendali. Tale assetto permette di mantenere un dialogo continuo tra visione strategica e attività quotidiana, sostenendo un approccio integrato ai temi ESG.

Dal punto di vista organizzativo, la **struttura del Gruppo è pensata per combinare prossimità ai mercati e ai clienti con un forte coordinamento centrale**. Le sette sedi operative della BU Business Travel garantiscono una presenza capillare sui territori e la capacità di rispondere alle esigenze specifiche dei diversi cluster di clientela, mentre la rete di agenzie della BU Travel svolge un ruolo determinante come punto di contatto diretto con il cliente finale. **A supporto delle diverse Business Unit, funzioni centrali specializzate presidiano gli aspetti trasversali** - dalle relazioni con i fornitori strategici allo sviluppo dei prodotti, fino al monitoraggio dei risultati e alla qualità del servizio - contribuendo a mantenere coerenza gestionale e un'identità di Gruppo solida e riconoscibile.

Il Gruppo sta progressivamente potenziando i processi di reporting diretti al CdA e ai comitati. **Nella fase attuale di sviluppo del sistema ESG, la responsabilità per la raccolta, la verifica e il consolidamento dei dati è affidata all'Ufficio Affari Generali e Compliance, in stretta collaborazione con l'area Marketing e Comunicazione**. Queste funzioni coordinano il processo di raccolta delle informazioni relative ai temi materiali, monitorano mensilmente lo stato di avanzamento dei progetti e predispongono le sintesi informative necessarie a supportare le decisioni del management.

Il dipartimento **Risorse Umane svolge un ruolo complementare nell'integrazione dei fattori ESG**, promuovendo iniziative di sensibilizzazione e percorsi formativi dedicati, oltre a incorporare

progressivamente considerazioni ambientali, sociali e di governance nei processi di gestione del personale.

La presenza di funzioni specializzate, unitamente al coinvolgimento trasversale delle linee di business nel processo di raccolta e validazione dei dati, rappresenta la base per l'evoluzione verso un sistema di reporting più strutturato, accurato e tempestivo.

L'assetto di governance consente di distinguere chiaramente le responsabilità strategiche da quelle operative, mantenendo al tempo stesso un modello decisionale agile, capace di reagire con rapidità ai cambiamenti del contesto di mercato.

Il Gruppo attribuisce grande rilevanza alla definizione di principi di condotta condivisi, formalizzati nel Codice Etico e nelle policy aziendali. Il Codice Etico rappresenta il quadro di riferimento per amministratori, dipendenti, collaboratori, fornitori e partner, fondandosi su principi quali onestà, conformità normativa, trasparenza e tutela della dignità delle persone. La protezione dei dati personali è garantita attraverso un sistema strutturato di governance della privacy, supportato da una specifica policy di data breach che definisce ruoli, responsabilità e procedure da attivare in caso di violazioni.

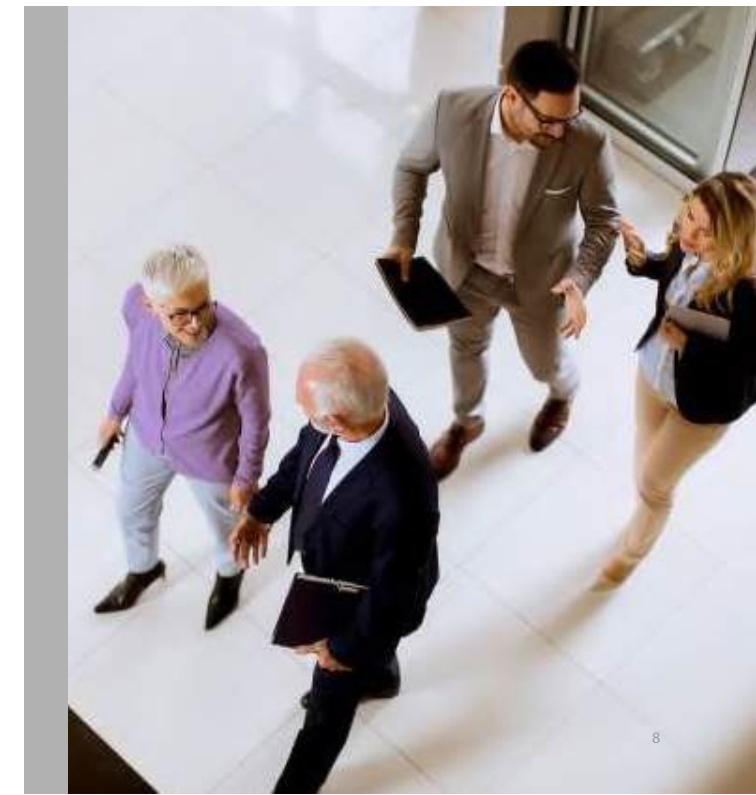
La funzione **Affari Generali e Compliance** svolge un ruolo trasversale nella governance della sostenibilità, garantendo l'allineamento delle policy interne all'evoluzione normativa e monitorandone l'applicazione nelle diverse Business Unit. In collaborazione con **Marketing e Comunicazione**, contribuisce alla **definizione di un linguaggio condiviso sulla sostenibilità**, favorendo la diffusione interna degli obiettivi e dei risultati e supportando l'integrazione progressiva dei temi ESG nelle riunioni di gestione e nei momenti di confronto tra CdA, management e prime linee.

Gli organi amministrativi, di gestione e di vigilanza sono **regolarmente informati** sugli impatti materiali, sui rischi e sulle opportunità ESG, nonché sull'attuazione delle attività di due diligence e sull'efficacia delle politiche, delle azioni, delle metriche e degli obiettivi adottati.

Alla data del presente bilancio, tuttavia, non sono disponibili competenze in materia di sostenibilità negli organi di governo.

Il flusso informativo è garantito da un processo strutturato coordinato dall'Ufficio Affari Generali e Compliance, insieme all'area Marketing e Comunicazione e alle diverse Business Unit, che forniscono aggiornamenti periodici al CdA e ai comitati competenti.

Nell'anno 2024 il **Gruppo non ha introdotto sistemi di incentivazione o politiche retributive legate al raggiungimento di obiettivi di sostenibilità** per i membri degli organi di amministrazione, gestione e controllo, come riportato anche nell'evidenza raccolta. Pur non essendo attualmente previsti meccanismi di remunerazione legati alla performance ESG, l'evoluzione del sistema di reporting e la crescente strutturazione del framework di sostenibilità potrebbero rappresentare, nel medio periodo, la base per valutare l'eventuale integrazione di indicatori di sostenibilità nei sistemi di performance management.



Capitolo 2

Il nostro approccio alla sostenibilità

1. La strategia di sviluppo sostenibile
2. Il processo dell'analisi di doppia materialità
3. I nostri temi materiali



La strategia di sviluppo sostenibile

Il presente Bilancio di sostenibilità è redatto su base consolidata e fa riferimento al periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2024. Il documento include tutte le società rientranti nel perimetro di consolidamento del Gruppo Gattinoni e tiene conto, in continuità con quanto già rendicontato nel Bilancio di sostenibilità 2023, anche delle entità rilevanti lungo la catena del valore.

Il percorso di sostenibilità del Gruppo Gattinoni ha avuto avvio nel 2023, con un primo focus sugli aspetti di carbon management e sulla rendicontazione delle emissioni di gas a effetto serra riferite all'esercizio 2022. Nel corso del 2024, il Gruppo ha redatto il suo primo Bilancio di sostenibilità relativo all'esercizio 2023, in conformità agli standard GRI, proseguendo contestualmente le attività di monitoraggio e rendicontazione delle emissioni. Nel 2025, il Gruppo ha scelto di compiere un ulteriore passo, estendendo il perimetro di rendicontazione alle emissioni di Scope 3 e redigendo il secondo Bilancio di sostenibilità, relativo all'esercizio 2024, in conformità agli European Sustainability Reporting Standards (ESRS).

Il processo dell'analisi di doppia materialità

Nel contesto della rendicontazione di sostenibilità, **l'analisi di materialità riveste un ruolo centrale nell'identificazione e nella prioritizzazione dei temi ESG più rilevanti** per il business del Gruppo e per i suoi stakeholder. Tale processo consente di integrare in modo strutturato le priorità ambientali, sociali e di governance nella strategia aziendale, trasformandole in un fattore abilitante per la creazione di valore nel lungo periodo. Grazie all'analisi di materialità, **il Gruppo Gattinoni è in grado di orientare in maniera più efficace l'allocazione delle risorse umane ed economiche e di comprendere e gestire in modo proattivo le aspettative e le istanze dei propri stakeholder.**

Nel 2023, il Gruppo Gattinoni ha avviato il proprio processo di analisi di materialità coinvolgendo i **principali stakeholder**, che sono stati identificati e successivamente **prioritizzati attraverso una matrice basata sui criteri di influenza e dipendenza**. Ai fini della definizione dei temi materiali del Bilancio di sostenibilità 2023, il coinvolgimento ha riguardato gli stakeholder interni, in particolare la proprietà, i dirigenti e gli amministratori, nonché i dipendenti e i collaboratori interni.

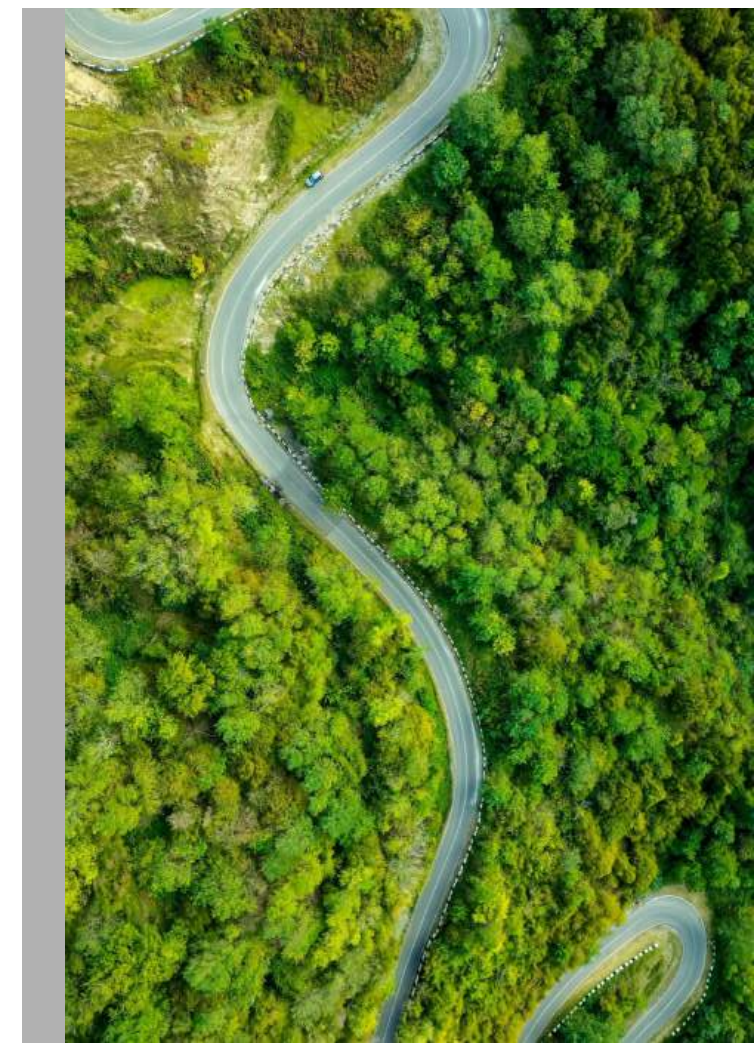
Nel 2024, il Gruppo ha scelto di non effettuare nuovamente il coinvolgimento diretto degli stakeholder, concentrandosi, invece, sul **passaggio dalla materialità singola alla doppia materialità**. Questo approccio ha permesso di valutare in modo strutturato e integrato, da un lato, gli **impatti effettivi e potenziali generati dalle attività del Gruppo sull'ambiente e sulla società (impact materiality) e, dall'altro, i rischi e le opportunità di natura finanziaria connessi alle tematiche di sostenibilità (financial materiality)**.

Con questo fine, il gruppo di lavoro, supportato dalla società Up2You, ha organizzato un workshop che ha **coinvolto i principali referenti aziendali appartenenti alle diverse linee di business del Gruppo Gattinoni**, al fine di garantire una visione complessiva e rappresentativa delle attività del Gruppo. Sulla base dei temi materiali individuati nel 2023, è stata preliminarmente identificata una lista di rischi e opportunità potenzialmente rilevanti da discutere nel corso dell'incontro.

Durante il workshop, i referenti del Gruppo Gattinoni hanno quindi **selezionato i rischi e le opportunità maggiormente pertinenti per l'azienda**, valutandoli in relazione alle dimensioni ambientale, sociale e di governance. Successivamente, ciascun rischio e opportunità è stato analizzato sulla base di due parametri: la **probabilità di accadimento**, che esprime la probabilità di manifestazione del rischio o dell'opportunità, e la **magnitudo dell'impatto**, che rappresenta l'intensità economica potenziale degli effetti del determinato rischio o opportunità sull'azienda.

Per entrambi i parametri è stato assegnato un punteggio su una scala da 1 a 5.

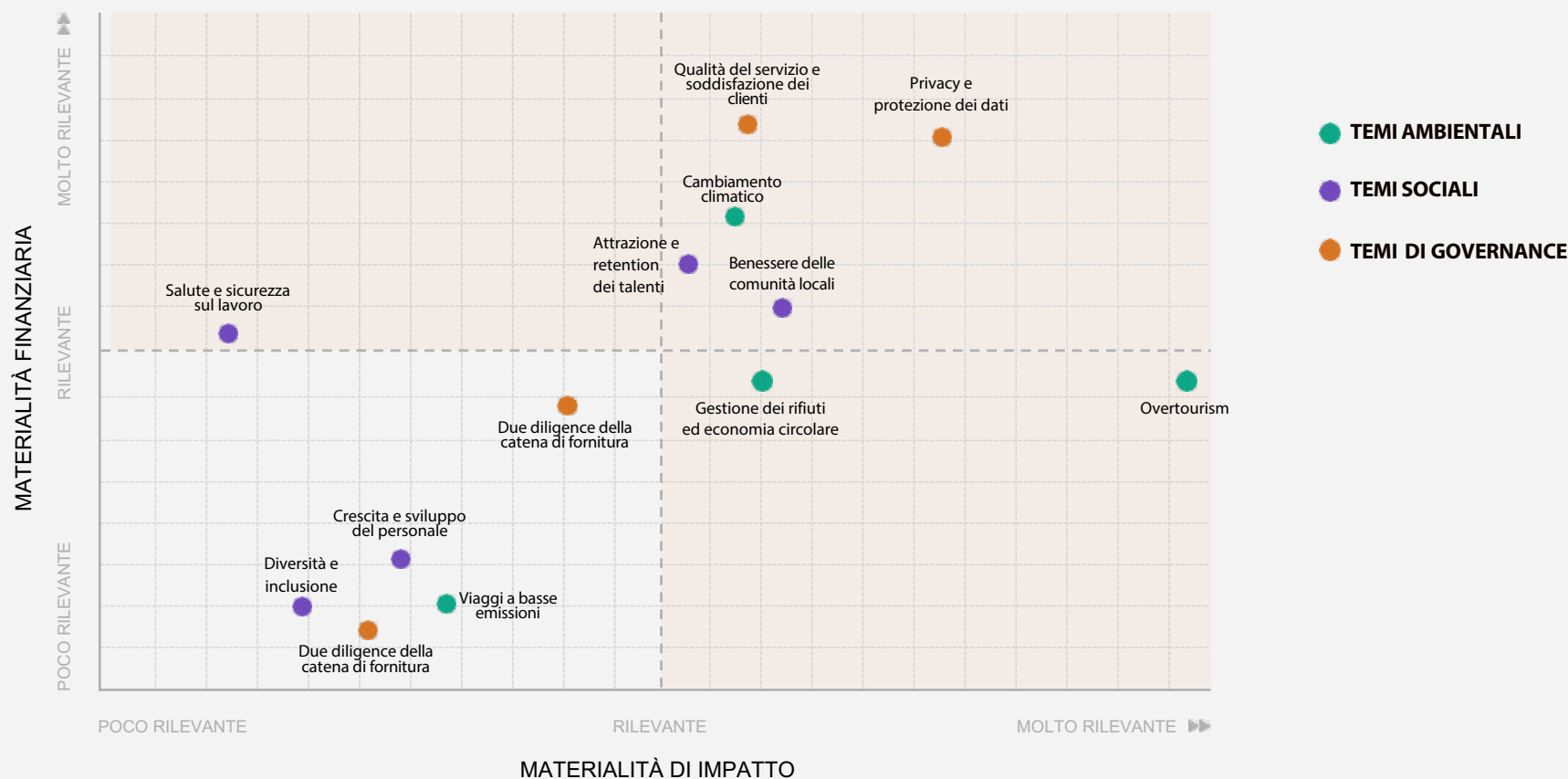
Infine, sono stati **integrati i risultati dell'analisi di materialità finanziaria emersi dal workshop con gli esiti della precedente valutazione di materialità di impatto** condotta tramite la survey agli stakeholder, al fine di definire **l'insieme aggiornato dei temi materiali del Gruppo Gattinoni per l'esercizio 2024**.



I nostri temi materiali

I temi materiali individuati sono stati mappati all'interno di una **matrice di doppia materialità, sulla base dei punteggi emersi dalla valutazione della materialità di impatto e della materialità finanziaria**. Tale rappresentazione consente di visualizzare in modo immediato il livello di rilevanza di ciascun tema rispetto alle due dimensioni considerate. Attraverso la matrice di doppia materialità, il Gruppo Gattinoni è in grado di **mostrare in maniera trasparente come le valutazioni effettuate influenzino le decisioni di sostenibilità dell'azienda**.

In particolare, l'attenzione strategica si concentra sui temi collocati nel quadrante in alto a destra, caratterizzati da votazioni alte sia di materialità di impatto sia di materialità finanziaria. Rientrano inoltre come temi materiali i temi posizionati nel quadrante in basso a destra, che presentano votazioni alte per la materialità di impatto ma una rilevanza finanziaria più contenuta, e quelli collocati nel quadrante in alto a sinistra, rilevanti sotto il profilo finanziario ma con un livello inferiore di materialità di impatto.



Nella seguente tabella riportiamo una sintesi dei temi materiali selezionati, **specificando i relativi impatti, rischi e opportunità identificati come rilevanti** dall'azienda durante il workshop.

TEMA MATERIALE	IRO	DESCRIZIONE
Cambiamento climatico	I: Mitigazione del contributo al cambiamento climatico	Compensazione delle emissioni generate dalle attività dell'organizzazione supportando progetti certificati sviluppati per contrastare il cambiamento climatico (per esempio ripristinando ecosistemi naturali degradati).
	I: Riduzione delle emissioni	Riduzione delle emissioni associate alle attività (dirette e indirette) svolte dall'organizzazione.
	I: Raggiungimento della water neutrality	Sostegno diretto a iniziative certificate che consentono accesso all'acqua potabile in paesi colpiti da siccità al fine di bilanciare i consumi idrici legati alle attività dell'organizzazione.
	R: Eventi climatici estremi	L'aumento di eventi climatici estremi (es. tempeste, inondazioni, ondate di calore) può comportare danni alle infrastrutture, annullamenti, rinvii di eventi e costi aggiuntivi per la gestione delle emergenze e il ripristino.
	O: Gestione responsabile degli eventi	L'adozione di pratiche sostenibili negli eventi (es. compensazione emissioni) e l'impegno nell'ottenimento della certificazione ISO 20121 (previsto per il 2025) aumentano l'attrattività per sponsor, clienti e partecipanti, con il potenziale di incrementare i ricavi.
Gestione dei rifiuti ed economia circolare	I: Sostegno all'economia circolare	Attuazione della raccolta differenziata dei rifiuti in tutte le sedi per il sostegno all'economia circolare.
	I: Elevata quantità di rifiuti generata durante gli eventi	Generazione di grandi quantità di rifiuti durante gli eventi dell'organizzazione e l'eventuale smaltimento inappropriato possono generare effetti negativi sull'ambiente.
	O: Gestione responsabile delle risorse	L'implementazione di pratiche di efficienza energetica e la gestione ottimizzata delle risorse (acqua, energia, materiali) permettono di ridurre i costi operativi, ottenendo risparmi significativi su energia e risorse.

TEMA MATERIALE	IRO	DESCRIZIONE
Overtourism	I: Degrado degli ecosistemi locali	L'eccessivo afflusso di turisti (overtourism) in determinate destinazioni può causare maggiore inquinamento, consumo eccessivo di risorse e aumento delle emissioni.
	O: Gestione sostenibile dei flussi turistici	L'implementazione di politiche per la gestione dei flussi turistici e la promozione di destinazioni alternative e sostenibili permette di distribuire meglio i turisti e migliorare la qualità dell'esperienza, impattando positivamente sui ricavi.
Attrazione e retention dei talenti	I: Bilanciamento vita personale e lavoro	Implementazione dello smart working e di programmi di welfare aziendale aiutando i dipendenti a bilanciare meglio la vita lavorativa con quella personale.
	I: Motivazione ridotta del personale	Piani di crescita professionale poco strutturati che portano i dipendenti a sentirsi demotivati e poco valorizzati.
	I: Episodi di burnout	Stress prolungato o eccessivo legato al lavoro che influenza negativamente il benessere fisico, emotivo e mentale dei dipendenti.
	O: Miglioramento delle condizioni lavorative	L'adozione di politiche di lavoro eque e il miglioramento delle condizioni lavorative portano a una maggiore motivazione e fidelizzazione del personale. Ciò causa una riduzione dei costi legati al turnover, alla formazione e al reclutamento.
Salute e sicurezza sul lavoro	R: Scarsa sicurezza nelle strutture	Gli incidenti sul lavoro, inclusi infortuni a dipendenti e clienti, derivanti da una scarsa sicurezza nelle strutture ad alta affluenza possono causare costosi risarcimenti, aumento delle polizze assicurative, cause legali, elevato turnover del personale e minore fiducia dei clienti.

TEMA MATERIALE	IRO	DESCRIZIONE
Benessere delle comunità locali (pt.1/2)	I: Sviluppo economico delle comunità	Creazione di opportunità di business e occupazionali nelle sedi aziendali e nelle destinazioni turistiche contribuendo allo sviluppo economico e sociale delle comunità ospitanti.
	I: Aumento del benessere delle comunità locali	Sostegno a iniziative locali che supportano le comunità e contribuiscono a migliorare la qualità della vita dei residenti.
	I: Sostegno alle comunità vulnerabili	Supporto a progetti sociali attraverso organizzazioni non profit (ONLUS) promuovendo il benessere sociale e affrontando le necessità delle comunità.
	I: Deterioramento della qualità di vita per le comunità locali	L'eccessivo afflusso di turisti (overtourism) in determinate destinazioni può causare un aumento del costo della vita, sovraffollamento, danni ai siti culturali, sovraccarico dei servizi pubblici e modifiche nello stile di vita.
Benessere delle comunità locali (pt.2/2)	R: Mancato rispetto dei diritti umani	Il mancato rispetto dei diritti dei lavoratori può portare a danni legali ed economici, perdita di licenze operative e difficoltà ad accedere a finanziamenti.
	O: Costruzione di relazioni positive con le comunità locali	Relazioni positive con le comunità locali favoriscono accettazione sociale e minori conflitti legali, riduzione dei costi e una migliore reputazione, aumentando vendite e opportunità di business.

TEMA MATERIALE	IRO	DESCRIZIONE
Qualità del servizio e soddisfazione dei clienti	I: Cura e soddisfazione dei clienti	Disponibilità di un servizio clienti attivo 24 ore su 24 per gestire le emergenze e garantire un supporto continuo e affidabile.
	I: Miglioramento qualità del servizio per gli eventi	Introduzione di un servizio clienti dedicato all'organizzazione di eventi.
	I: Disagi causati ai clienti	Possibilità di ricevere reclami o recensioni negative riguardo all'organizzazione e alla riuscita dei viaggi.
	O: Miglioramento dell'esperienza del cliente	L'utilizzo di soluzioni digitali per migliorare l'esperienza del cliente, insieme allo sfruttamento dei big data, permette di migliorare l'efficienza operativa. L'adozione di queste tecnologie consente di personalizzare i servizi, ottimizzare i costi operativi e aumentare la soddisfazione dei clienti, favorendo la fidelizzazione e contribuendo alla crescita dei ricavi.
Privacy e protezione dei dati	I: Violazione informazioni riservate	Gestione inadeguata della privacy esponendo l'organizzazione a violazioni dei dati.
	R: Violazioni della sicurezza informatica	La perdita o l'abuso di dati sensibili dei clienti, derivanti da attacchi hacker o violazioni interne, possono comportare perdite economiche derivanti da violazioni della privacy, multe per non conformità con normative come il GDPR, e un grave danno reputazionale che può ridurre la fiducia dei clienti e compromettere l'immagine dell'azienda.

Capitolo 3

La tutela ambientale e il rispetto delle risorse

1. La nostra attenzione al cambiamento climatico

- Rendicontazione delle emissioni
- Emissioni Scope 1
- Emissioni Scope 2
- Emissioni Scope 3
- Utilizzo del venduto e fruizione del servizio
- Piano di transizione per la mitigazione dei cambiamenti climatici
- Compensazioni

2. Il nostro approccio per contrastare l'overtourism

3. Il nostro impegno a ridurre rifiuti e consumi di risorse



La nostra attenzione al cambiamento climatico

L'attività del Gruppo esercita un'influenza circoscritta nella mitigazione degli impatti sul cambiamento climatico. Tale circostanza è intrinsecamente legata alla nostra natura di intermediari, in qualità di società di servizi che dipende dalle aziende partner. Il nostro apporto si concretizza nella predilezione verso fornitori e partner i cui valori e obiettivi di sostenibilità risultino allineati a quelli del Gruppo. Al fine di contribuire in modo tangibile alla mitigazione degli impatti ambientali, l'azienda ha implementato una serie di iniziative, che includono la compensazione delle emissioni di CO₂, l'adozione di sistemi di raccolta differenziata, e la riduzione dell'utilizzo della plastica, promuovendo l'impiego di distributori dell'acqua.

Rendicontazione delle emissioni

Il Gruppo Gattinoni ha avviato nel 2022 la rendicontazione delle proprie emissioni di gas serra in conformità alle linee guida del GHG Protocol, riferimento globale ampiamente riconosciuto per la misurazione e la comunicazione delle emissioni. Dal 2022 il Gruppo calcola e monitora con continuità le emissioni di **Scope 1** (emissioni dirette derivanti da attività sotto il controllo operativo dell'azienda) e di **Scope 2** (emissioni indirette associate all'acquisto di energia elettrica), con l'obiettivo di comprendere e gestire l'impatto climatico delle proprie operazioni, individuare le aree critiche e definire strategie efficaci di mitigazione.

Nel 2024, Gattinoni ha compiuto un ulteriore e significativo passo avanti, ampliando il perimetro di rendicontazione per includere anche lo **Scope 3**, che riguarda le emissioni indirette generate lungo l'intera catena del valore, sia a monte sia a valle. Questo ampliamento ci ha permesso di ottenere una visione più completa e dettagliata della nostra **carbon footprint**, elemento che riteniamo

cruciale per consolidare una base solida e trasparente a supporto di un percorso chiaro verso la decarbonizzazione e per guidare un miglioramento continuo delle performance ambientali.

Questo impegno rafforza la responsabilità del Gruppo verso la sostenibilità e risponde alle crescenti aspettative degli stakeholder in termini di trasparenza e accountability sui temi climatici. **L'inventario delle emissioni rappresenta quindi uno strumento chiave per allinearci agli standard internazionali e contribuire attivamente agli sforzi globali di contrasto al cambiamento climatico.**

Per il calcolo della nostra carbon footprint siamo stati supportati dalla società Up2You e abbiamo monitorato le emissioni di gas serra generate dalle attività aziendali. Il calcolo è stato elaborato utilizzando dati primari provenienti da misurazioni accurate, come per esempio le bollette per i consumi di energia elettrica e gas naturale, o da schede di raccolta dati realizzate e condivise ai diversi data owner per raccogliere le informazioni necessarie. A conferma dell'autorevolezza del nostro calcolo, la piattaforma CliMax è stata validata da RINA, che ne ha attestato la conformità e la correttezza rispetto allo standard del GHG Protocol.

Il **perimetro organizzativo** del calcolo è stato definito adottando il **control approach** con criterio di **operational control**, includendo quindi le società/partecipazioni su cui il Gruppo Gattinoni esercita controllo operativo.

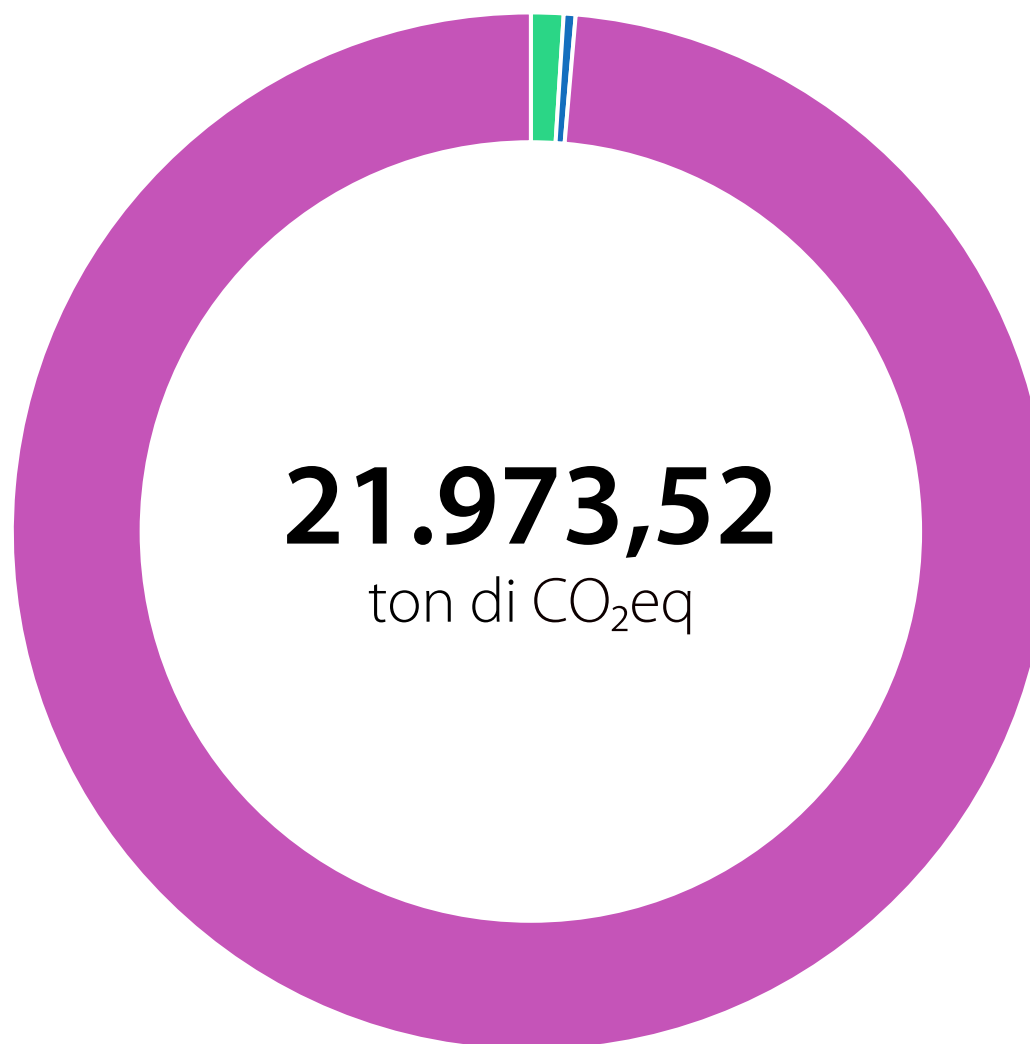
Il totale delle emissioni di gas a effetto serra relative alle attività del Gruppo Gattinoni per il 2024 e il confronto con le emissioni del 2023 è riportato nella seguente tabella:

FONTE DI EMISSIONI	U.m.	QUANTITÀ 2023	QUANTITÀ 2024	2024 Vs 2023
SCOPE 1	Ton CO ₂ eq.	199,28	222,69	+11,75%
SCOPE 2	Ton CO ₂ eq.	250,08	80,79	-67,69%
SCOPE 3	Ton CO ₂ eq.	NA	21.669,93	NA

La comparazione dei risultati sulle emissioni evidenzia che **nel 2024 il perimetro di rendicontazione è stato ampliato con l'inclusione dello Scope 3**, calcolato per la prima volta. Per questo motivo non è possibile effettuare un confronto né sullo Scope 3, in assenza di un dato storico, né sui totali complessivi tra i due anni, poiché l'aumento delle emissioni nel 2024 è principalmente legato all'inclusione dello Scope 3, che rappresenta la quota più rilevante delle emissioni complessive.

A perimetro costante, risulta invece significativo il dato relativo allo Scope 2, per il quale osserviamo una riduzione delle emissioni rispetto all'anno precedente. Questo andamento evidenzia un miglioramento in un ambito direttamente controllabile dal Gruppo e costituisce un primo segnale positivo nell'evoluzione della gestione delle emissioni.

Il grafico seguente evidenzia che le emissioni di Scope 3 costituiscono la maggioranza, rappresentando il 98,62% del totale, mentre quelle di Scope 1 ammontano al 1% e quelle di Scope 2 allo 0,37%.



21.973,52
ton di CO₂eq

■ Scopo 1 ■ Scopo 2 ■ Scopo 3
1,01% 0,37% 98,62%

Emissioni Scope 1

Nel periodo di rendicontazione, l'azienda ha generato un totale di **222,69 tonnellate di CO₂** equivalente da fonti dirette. La maggior parte di queste emissioni proviene dall'utilizzo dei veicoli aziendali (68%), seguita dall'uso di gas refrigeranti (17%) e di gas naturale (15%). La tabella seguente rappresenta il dettaglio delle emissioni dirette di gas serra relative allo Scope 1.

Fonte di emissioni	U.m.	Quantità 2023	Quantità 2024	2024 VS 2023
Gas naturale	ton CO ₂ eq.	139,36	34,44	-75,29%
Gas refrigeranti	ton CO ₂ eq.	44,72	37,92	-15,21%
Carburante veicoli aziendali	ton CO ₂ eq.	15,20	150,33	+889,01
Altri consumi	ton CO ₂ eq.	0	0	0
Totale	ton CO ₂ eq.	199,28	222,69	+11,75%

Le emissioni derivanti dal gas naturale registrano una significativa riduzione, così come le emissioni legate ai gas refrigeranti, con un calo più contenuto. Al contrario, le emissioni associate all'uso di carburante dei veicoli aziendali mostrano un incremento rilevante rispetto al 2023, principalmente riconducibile a un maggiore uso dei veicoli aziendali.

Emissioni Scope 2

Il calcolo di emissioni per lo Scope 2 può essere effettuato secondo due modalità:

Location based: considera per l'energia elettrica consumata un fattore di emissione medio, calcolato sulla base del mix energetico nazionale rispetto al paese nel quale l'azienda opera (Italia).

Market based: tiene conto della quantità di energia proveniente da fonti rinnovabili acquistata direttamente dall'azienda, purché sia certificata dal GSE mediante l'emissione di un certificato d'origine.

Per i risultati delle emissioni complessive si considerano, all'interno del presente studio, le emissioni di Scope 2 calcolate con l'approccio market based per valorizzare l'uso di energia 100% rinnovabile da numerose sedi del Gruppo Gattinoni. La tabella seguente riporta il risultato delle emissioni di GHG del Gruppo relative alla categoria Scope 2 secondo entrambi gli approcci.

Fonte di emissioni	U.m.	Quantità 2023	Quantità 2024	Delta
Emissioni indirette energetiche – Market based	ton CO ₂ eq.	250,08	80,80	-67,69%
Emissioni indirette energetiche – Location based	ton CO ₂ eq.	299,65	283,36	-5,44%

I risultati evidenziano una significativa riduzione delle emissioni calcolate secondo l'approccio market based. Tale andamento è riconducibile principalmente a un maggiore utilizzo di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili da parte del Gruppo, che ha contribuito a diminuire l'impronta emissiva associata ai consumi energetici. Questo risultato conferma l'efficacia delle scelte di approvvigionamento energetico orientate verso fonti a minore impatto ambientale e rappresenta un segnale positivo nelle azioni di riduzione delle emissioni direttamente influenzabili dal Gruppo.

Emissioni Scope 3

Nel 2024, Gattinoni ha compiuto un importante passo avanti nella gestione della sostenibilità, ampliando il calcolo delle proprie emissioni di gas serra per includere lo **Scope 3**, un'area di grande rilevanza per comprendere appieno l'impatto ambientale dell'azienda.

L'ampliamento del perimetro di rendicontazione allo Scope 3, nel 2024, ci ha permesso di ottenere una visione più completa e dettagliata della nostra **carbon footprint**, un aspetto che riteniamo cruciale per il nostro percorso di miglioramento in termini di sostenibilità.

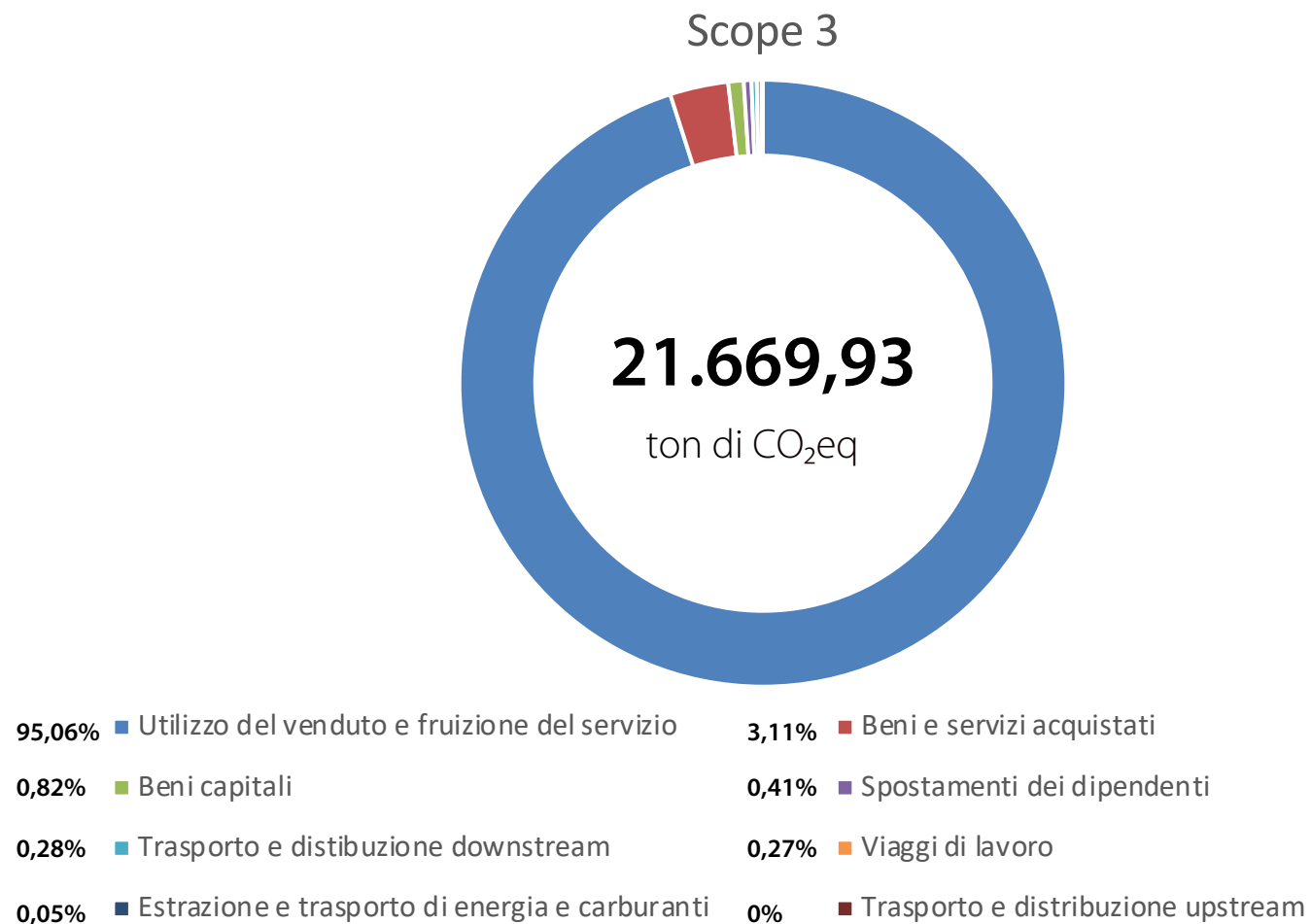
In questo primo esercizio di rendicontazione delle emissioni abbiamo deciso di integrare nel perimetro di calcolo otto categorie di Scope 3 significative per il nostro modello di business e il settore nel quale operiamo. Nel periodo di rendicontazione, l'azienda ha generato un **totale di 21.669,93 tonnellate di CO₂ equivalente** generate dalle fonti riscontrate nelle categorie di Scope 3 incluse nel perimetro di calcolo.

Di seguito, riportiamo le emissioni totali di Scope 3 suddivise per le otto categorie più significative selezionate:

Categoria	Quantità	u.m
Utilizzo del venduto e fruizione del servizio	20.599,52	ton CO ₂ eq.
Beni e servizi acquistati	673,09	ton CO ₂ eq.
Beni capitali	177,36	ton CO ₂ eq.
Spostamenti dei dipendenti	89,02	ton CO ₂ eq.
Trasporto e distribuzione downstream	60,93	ton CO ₂ eq.
Viaggi di lavoro	59,30	ton CO ₂ eq.
Estrazione e trasporto di energia e carburanti	10,63	ton CO ₂ eq.
Trasporto e distribuzione upstream	0,08	ton CO ₂ eq.
Totale	21.669,93	ton CO ₂ eq.

La categoria di Scope 3 più impattante per il tipo di attività che conduciamo risulta essere quella dell'**utilizzo del venduto e fruizione del servizio** che ricopre circa il **95%** delle nostre emissioni totali quantificate nel 2024.

Di seguito la distribuzione in percentuale del nostro Scope 3:



Utilizzo del venduto e fruizione del servizio

La categoria **“Uso dei prodotti venduti”** comprende le emissioni generate durante la fruizione dei **servizi venduti** e, più in generale, durante l'utilizzo delle soluzioni offerte al cliente nel periodo di rendicontazione.

La rendicontazione di questa categoria è stata finalizzata alla stima delle emissioni di gas a effetto serra associate all'utilizzo dei beni e dei servizi acquistati ed erogati dal Gruppo Gattinoni ai propri clienti. L'analisi ha preso in considerazione le principali aree di business di attività del Gruppo: **Business Travel, Eventi ed Eventi Marketing**.

Per il **calcolo delle emissioni è stato adottato un approccio basato sulla spesa** sostenuta. Le principali categorie di beni e servizi incluse nell'analisi riguardano, tra le altre, l'acquisto di gadget, i servizi di audio, luci e allestimenti, software, materiali stampati, il coinvolgimento di personale esterno (quali tour leader e fotografi), l'affitto delle location, i servizi di accommodation e catering, nonché il noleggio di autoveicoli e i servizi di trasporto.

Poiché questa voce è risultata la più rilevante nell'ambito dello Scope 3, vogliamo **approfondirla e dettagliare meglio**. Essa rappresenta infatti circa **il 65%** delle emissioni di Scope 3, un risultato coerente con il modello di business del **Gruppo Gattinoni**, che come realtà attiva nei servizi (travel, eventi e comunicazione) concentra gran parte del proprio impatto indiretto proprio nella fase di utilizzo dei servizi erogati.

Di seguito la suddivisione delle emissioni secondo l'utilizzo dei diversi servizi:

Fonte di emissione	Quantità	u.m
Utilizzo del venduto – Business Travel	10.720,50	ton CO ₂ eq.
Utilizzo del venduto – Eventi	9.837,44	ton CO ₂ eq.
Utilizzo del venduto – Eventi Marketing	41,58	ton CO ₂ eq.
Totale	20.599,52	ton CO ₂ eq.

Piano di transizione per la mitigazione dei cambiamenti climatici

Nel quadro del proprio impegno per la mitigazione dei cambiamenti climatici, il Gruppo Gattinoni ha definito e adottato un **Piano di Transizione** approvato dalla Direzione, con orizzonte **2025–2027**, finalizzato a ridurre progressivamente le emissioni e integrare la sostenibilità nelle scelte operative e di business. Il piano prevede azioni di **elettrificazione e mobilità sostenibile**, attraverso la conversione delle flotte aziendali verso veicoli elettrici o ibridi, e un rafforzamento del sistema di gestione tramite **certificazioni ambientali: ISO 20121** per Gattinoni & Co (eventi sostenibili), **ISO 14001** per Gattinoni & Co e Gattinoni Business Travel (gestione ambientale) e **ISO 14064** per Gattinoni & Co e Gattinoni Business Travel (gestione delle emissioni GHG). Il percorso include inoltre il ricorso a **compensazioni** attraverso progetti certificati Verra dedicati a riforestazione e tutela degli ecosistemi e lo sviluppo di **collaborazioni con fornitori** per la riduzione delle emissioni (tra cui iniziative avviate nel 2024 con **Air France e KLM**). In parallelo, proseguono le attività della Business Unit Travel già avviate nel 2024, come la partecipazione alla fiera **BIT di Milano** con stand **carbon neutral** e la proposta di **tour sostenibili** (es. Oriente). Le risorse economiche stimate per l'attuazione del piano nel triennio ammontano a circa **€200.000 di spese operative (OPEX) e € 80.000 di investimenti (CAPEX)**.

A oggi Gattinoni non ha stabilito degli obiettivi di riduzione delle emissioni GHG.

Compensazione

Per Gattinoni la compensazione delle emissioni rappresenta una soluzione per bilanciare le emissioni di gas a effetto serra non evitabili contribuendo attivamente alla lotta contro il cambiamento climatico. In linea con le indicazioni della **Science Based Targets initiative (SBTi)**, **la compensazione delle emissioni è considerata uno strumento complementare alle azioni di riduzione diretta**. All'interno di questo quadro, il ricorso a meccanismi di compensazione e rimozione delle emissioni è riconosciuto come una leva rilevante sia nel lungo periodo, per il raggiungimento degli obiettivi di Net-Zero, sia nel breve periodo, come misura per contribuire alla mitigazione del cambiamento climatico oltre i confini diretti della catena del valore aziendale.

Questo approccio, per il Gruppo Gattinoni, si concretizza attraverso **il sostegno a progetti certificati capaci di assorbire o evitare un volume equivalente di emissioni di CO₂**.

Questi progetti possono assumere diverse forme, per esempio attraverso la riforestazione di aree degradate, la protezione di foreste minacciate dalla deforestazione o lo sviluppo di impianti per la generazione di energia da fonti rinnovabili in regioni dove il mix energetico è fortemente orientato verso i combustibili fossili.

Il Gruppo Gattinoni ha compensato le emissioni di Scope 1 e 2 per l'anno di rendicontazione 2023, questo impegno si è tradotto nella compensazione di un totale di 449,36 tonnellate di CO₂ equivalente.

A supporto di questo impegno è stato scelto il progetto **Val Dogà** in Italia, un'iniziativa **nature-based di blue carbon** con certificazione **βneutral**, che attraverso la **regolazione dei flussi d'acqua** della valle da pesca favorisce la cattura naturale e duratura di CO₂ da parte dell'acqua salmastra; la manutenzione periodica contribuisce inoltre a prevenire fenomeni di intasamento e anossia, salvaguardando ecosistema e biodiversità. Il progetto riguarda **1.734 ettari** e dichiara **312.218 ton CO₂e/anno** catturate/evitate.

Il nostro approccio per contrastare l'overtourism

Il Gruppo Gattinoni è consapevole dei disagi ambientali, sociali e infrastrutturali connessi al fenomeno dell'overtourism. Pur riconoscendo la rilevanza del tema, sappiamo che esistono limitazioni oggettive nella possibilità di intervenire in modo diretto e strutturato per ridurre gli effetti, poiché la **domanda dei clienti rappresenta un elemento determinante nella gestione del business**. L'azienda opera in un contesto in cui le scelte di viaggio sono spesso guidate da preferenze specifiche, eventi o iniziative concentrate in determinate destinazioni e periodi dell'anno.

I consulenti di viaggio e di servizi cercano, ove possibile, di orientare le scelte dei clienti verso **destinazioni alternative o periodi caratterizzati da una minore pressione turistica**. In molti casi, tuttavia, la domanda risulta fortemente mirata. Per esempio, se un cliente desidera recarsi a Cannes per una vacanza in concomitanza con il Festival del Cinema, proponiamo periodi alternativi dell'anno; qualora invece un'azienda intenda organizzare un evento proprio in occasione del Festival, il Gruppo Gattinoni non può esimersi dal soddisfare la richiesta, salvo la rinuncia al business.

In relazione alla gestione di questo tema, l'azienda non ha assegnato risorse finanziarie e operative dedicate all'attuazione di un piano d'azione specifico per l'applicazione delle politiche definite. Allo stesso modo, non abbiamo individuato metriche specifiche per valutare l'efficacia delle azioni intraprese, né sono stati definiti obiettivi formali per la gestione dell'argomento materiale dell'overtourism. L'approccio adottato si fonda quindi su valutazioni caso per caso e sull'attività consulenziale, nella consapevolezza dei limiti operativi legati alla natura della domanda e del mercato di riferimento.

Il nostro impegno per ridurre rifiuti e consumi di risorse

Il Gruppo Gattinoni dedica attenzione ai principi dell'economia circolare e all'uso responsabile dei rifiuti, riconoscendo l'importanza di una gestione consapevole delle risorse. Operiamo in un contesto in cui la produzione di rifiuti è complessivamente contenuta e prevalentemente di natura cartacea; per questo motivo, pur adottando comportamenti orientati alla riduzione degli impatti, l'azienda non considera il tema tra le priorità strategiche che richiedono politiche strutturate e dedicate.

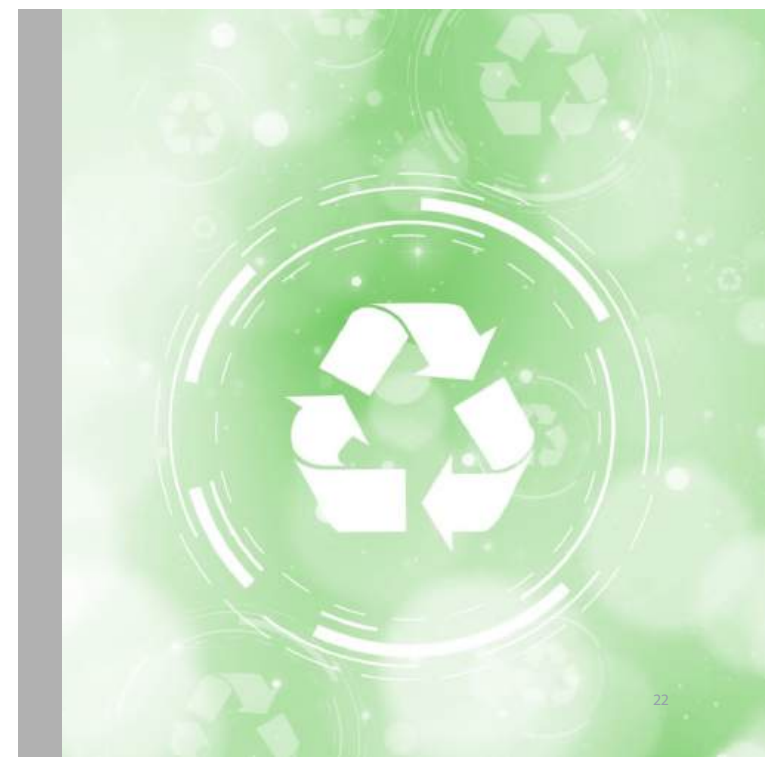
I rifiuti generati sono infatti in larga parte costituiti da **carta** e, per limitarne l'impatto, cerchiamo di ridurre il più possibile le stampe, favorendo la digitalizzazione dei processi. In particolare, i materiali cartacei derivano da stampe di documenti di viaggio inviate solo su richiesta specifica, da estratti conto e preventivi in formato Excel, da checklist dei partecipanti, da materiale a supporto degli accompagnatori di viaggio e da contratti con clienti e fornitori.

Gli unici materiali "prodotti" direttamente dall'azienda riguardano quindi la documentazione di viaggio (biglietti aerei e voucher, esclusivamente ove necessario) e i documenti operativi per eventi, come rooming list e flight list, nei casi in cui non sia possibile una gestione interamente telematica.

Accanto a questi flussi, le altre tipologie di rifiuti derivano principalmente dalle attività quotidiane svolte dai dipendenti nelle sedi e nelle agenzie. Si tratta di **plastica, rifiuti organici legati al consumo di cibo in ufficio e rifiuti indifferenziati**; rientrano in questa categoria, per esempio, confezioni alimentari, bottigliette d'acqua portate dall'esterno, pile per tastiere e dispositivi, articoli di cancelleria e materiali di consumo per la stampa, quali i toner non tossici. L'azienda gestisce inoltre, in modo occasionale, rifiuti tecnologici a fine vita, arredi non più utilizzabili (scrivanie, sedie e cassettiere) e, in misura residuale, materiali edili derivanti da interventi di ristrutturazione.

La **gestione dei rifiuti avviene nel rispetto delle disposizioni comunali** vigenti presso le sedi delle società del Gruppo e dei Travel Store. Applichiamo la raccolta differenziata secondo le indicazioni dei Comuni di riferimento e richiediamo ai collaboratori di attenersi alle medesime normative anche nei Paesi in cui si svolgono eventi. I materiali ingombranti, come sedie e scrivanie, sono invece smaltiti attraverso operazioni dedicate al di fuori dei siti aziendali.

Con riferimento a questo ambito, l'azienda non ha previsto risorse finanziarie specifiche, né ha definito metriche di monitoraggio o target quantitativi. Allo stesso tempo, nel periodo di rendicontazione non è stato possibile effettuare una misurazione puntuale dei rifiuti a livello di Gruppo, a causa delle difficoltà nel reperire dati omogenei. L'approccio adottato si fonda quindi sul rispetto delle normative applicabili, sulla limitata incidenza dei materiali utilizzati e sull'impegno progressivo a contenere i consumi di risorse attraverso la riduzione delle stampe e la digitalizzazione dei processi.



Capitolo 4

Il nostro impegno per le persone

1. Salute e sicurezza sul lavoro
2. Attrazione e retention dei talenti
3. Benessere delle comunità locali



Per il Gruppo Gattinoni la dimensione sociale è un elemento strutturale del modo di fare impresa. In un'organizzazione di servizi, la qualità delle esperienze offerte e l'affidabilità operativa dipendono in larga misura dalle persone: dalle **competenze**, dalla **continuità dei team**, dalla **capacità di collaborazione** e da un **contesto di lavoro che favorisca benessere, rispetto e responsabilità**.

L'azienda considera prioritario garantire condizioni di lavoro dignitose e sicure, promuovere percorsi di crescita coerenti con l'evoluzione del settore e gestire, con attenzione progressiva, gli impatti che l'attività può generare sui territori e sulle comunità locali. In questo quadro, alcune aree risultano già presidiate attraverso prassi operative e controlli consolidati, mentre altre sono oggetto di un percorso di progressivo rafforzamento in termini di strutturazione e misurazione.

Salute e sicurezza sul lavoro

La gestione della salute e sicurezza sul lavoro si fonda su un approccio operativo e concreto, sviluppato nel tempo in coerenza con la natura delle attività svolte dal Gruppo Gattinoni. L'azienda presidia il tema attraverso **verifiche periodiche, attenzione costante all'organizzazione del lavoro e gestione dei rischi operativi**, assicurando continuità e tutela delle persone anche in assenza di policy formalizzate o di target quantitativi definiti.

Questo impianto si traduce, nella pratica, in un processo di prevenzione che privilegia la regolarità dei controlli e l'attenzione alle condizioni effettive di lavoro. Pur non facendo riferimento a certificazioni o standard specifici, il sistema adottato si basa su **verifiche regolari, sull'analisi delle situazioni operative e su una gestione attenta dei carichi e delle responsabilità**, così da intercettare tempestivamente eventuali criticità e intervenire in modo proporzionato e coerente con il contesto.

All'interno di questo quadro, conoscere la composizione della forza lavoro è un passaggio essenziale: la prevenzione, infatti, non riguarda solo i luoghi di lavoro, ma anche l'organizzazione delle attività, la stabilità dei team e la distribuzione dei ruoli. La composizione della forza lavoro riflette un modello organizzativo basato su competenze professionali e attività prevalentemente di servizio, con ruoli che coprono consulenza al cliente, gestione operativa di viaggi ed eventi, funzioni amministrative e di supporto e attività specialistiche.

L'organico del Gruppo Gattinoni è pari a **829 dipendenti**, con una prevalenza femminile. Inoltre, a livello di Gruppo, sono presenti circa **40 collaboratori esterni** distribuiti tra le diverse società. Questa configurazione contribuisce a definire priorità e scelte organizzative, con particolare attenzione alla conciliazione vita-lavoro, alla continuità dei team e alla costruzione di percorsi di crescita chiari e coerenti. In linea con queste esigenze, **l'assetto contrattuale privilegia rapporti di lavoro stabili**, affiancati da una quota di contratti a tempo determinato, con un mix di tempo pieno e part-time. La presenza di rapporti di lavoro stabili contribuisce alla **continuità del servizio** e alla **tenuta delle competenze**, mentre la componente flessibile consente di rispondere in modo equilibrato alle esigenze organizzative.

Di seguito la suddivisione dei dipendenti per genere e per tipologia:

Tipologia contrattuale	N. dipendenti
Contratto a tempo pieno	717
Contratto part-time	112
Contratto a tempo indeterminato	786
Contratto a tempo determinato	43
Contratto a ore	0

	Uomini	Donne	Totale
Numero totale di dipendenti	131	698	829

A supporto di una gestione uniforme delle tutele, **tutti i dipendenti del Gruppo Gattinoni sono coperti da contratti collettivi di lavoro**, nello specifico il CCNL per i Dipendenti delle Imprese di Viaggi e Turismo.

In un'azienda di servizi, **la continuità e la qualità si fondano anche sulla stabilità delle competenze** e sulla capacità di gestire in modo ordinato le dinamiche occupazionali. Nel periodo di riferimento, 79 persone hanno lasciato l'azienda e 131 sono state inserite in organico, generando un tasso di turnover di circa il 7%. Questo dato, pur evidenziando una naturale dinamicità, riflette anche la capacità dell'azienda di crescere e attrarre nuovi talenti, così come di accompagnare le persone che ci lasciano verso nuove opportunità professionali, dopo aver maturato competenze e un solido bagaglio di esperienza all'interno della nostra realtà.

Sul piano della tutela concreta delle persone, la salute e la sicurezza sul lavoro rappresentano un presidio essenziale per garantire continuità operativa. **La copertura del sistema di gestione riguarda il 100% dei dipendenti.** Nel periodo di riferimento si sono registrati 10 infortuni sul lavoro, senza decessi né casi di malattia professionale, per un totale di 305 giorni lavorativi persi. Gli infortuni che si sono verificati non comunque sono direttamente riconducibili all'attività lavorativa.

Questi elementi sono interpretati come indicatori utili per mantenere alta **l'attenzione sulla prevenzione** e per rafforzare, dove necessario, le misure organizzative che incidono sul benessere e sulla sicurezza quotidiana. Accanto agli aspetti tecnici, la sicurezza è sostenuta anche da fattori come la chiarezza dei ruoli, il coordinamento tra funzioni e la gestione dei carichi di lavoro, in particolare nei periodi di maggiore intensità operativa.

In continuità con la tutela della salute e sicurezza, il **Gruppo Gattinoni considera fondamentale anche la protezione della dignità delle persone e la prevenzione di discriminazioni e abusi.** Gli incidenti, i reclami e gli impatti gravi sui diritti umani rappresentano un ambito di attenzione costante.

Nel periodo di riferimento **non si sono verificati episodi o reclami di discriminazione, né sanzioni materiali o risarcimenti danni.** Non vi sono stati gravi episodi di violazione dei diritti umani collegati alla forza lavoro, né casi di mancato rispetto dei Principi ONU o OCSE. Questo quadro riflette un contesto organizzativo orientato al rispetto e alla responsabilità.

Al tempo stesso, l'azienda riconosce che la prevenzione richiede continuità e strumenti adeguati. La **promozione di una cultura del rispetto, dell'equità e dell'inclusione** rimane un elemento centrale, così come la disponibilità di presidi che consentano alle persone di segnalare eventuali criticità in modo sicuro e riservato.



Attrazione e retention dei talenti

La gestione dell’attrazione e retention dei talenti si inserisce in un quadro più ampio di attenzione alla sostenibilità organizzativa e alla continuità delle competenze. Nel periodo di riferimento non risultano policy formalizzate in materia di attrazione e retention dei talenti; l’azienda ha tuttavia definito un orientamento chiaro, volto a garantire la fidelizzazione delle risorse chiave attraverso principi di equità, inclusione e trasparenza.

L’approccio adottato **mira a valorizzare competenze e merito, anche attraverso sistemi premianti, a favorire l’equilibrio tra vita professionale e vita privata** mediante strumenti di work-life balance, smart working e welfare, e a **promuovere percorsi di formazione continua e di crescita professionale**. Un elemento centrale è inoltre la creazione di un ambiente di lavoro sano e sostenibile, attento alla prevenzione del burnout e al benessere complessivo delle persone.

Le attività e le iniziative in questo ambito coinvolgono l’intero organico di tutte le società del Gruppo Gattinoni e si applicano su tutto il territorio in cui l’azienda è presente. L’obiettivo complessivo è rafforzare la motivazione e contribuire a un miglioramento della produttività e della qualità del lavoro. **Il percorso di formalizzazione delle policy è attualmente in corso** e prevede la definizione di documenti strutturati entro la fine del 2026.

La capacità di attrarre e trattenere talenti si basa anche su condizioni economiche corrette e su un impianto organizzativo in grado di valorizzare competenze e responsabilità. Gli stipendi adeguati rappresentano un elemento essenziale per garantire equità e fiducia all’interno dell’organizzazione.

Nel contesto italiano, la struttura retributiva è allineata al contratto collettivo nazionale applicato, che definisce livelli, minimi salariali e tutele. Tale riferimento costituisce la base per assicurare condizioni coerenti e conformi al quadro normativo.

La formazione e lo sviluppo delle competenze costituiscono una leva fondamentale per sostenere l’evoluzione dell’azienda e accompagnare nel tempo l’aggiornamento delle professionalità. Per il Gruppo Gattinoni, investire sulle competenze significa proteggere la qualità del servizio, rafforzare la capacità di risposta ai cambiamenti del settore e creare le condizioni per percorsi di crescita più chiari e motivanti.

Nel corso del 2024 sono state erogate circa 19.000 ore di formazione. I percorsi formativi hanno incluso corsi di aggiornamento sul business (es. tecniche di vendita, relazione con il cliente, formazione sul prodotto Gattinoni), moduli in ambito tecnologico (Intelligenza Artificiale) e formazione sul Modello Organizzativo 231 (MOG 231).

Ore medie di formazione erogate per genere	
Uomini	Donne
4,4	26,4

La formazione ha coinvolto prevalentemente il personale femminile, in quanto le donne rappresentano la quota maggioritaria dell’organico rispetto agli uomini.

Per quanto riguarda i percorsi di carriera, l’azienda sta lavorando alla definizione di un sistema strutturato di formazione e di valutazione periodica, con l’obiettivo di rendere i percorsi di sviluppo professionale più continui, misurabili e trasparenti, valorizzando al contempo competenze, performance e merito.

L’equilibrio vita-lavoro rappresenta un fattore rilevante per il benessere delle persone e per la loro permanenza in azienda. Tutti i dipendenti hanno diritto ai congedi per motivi familiari, in conformità alle policy sociali e ai contratti collettivi. Oltre ai congedi, l’azienda promuove modalità organizzative che favoriscono la conciliazione, come forme di flessibilità e strumenti di welfare, contribuendo alla stabilità e al benessere delle persone.

In tema di equità e trasparenza retributiva, gli indicatori relativi al gender pay gap e al rapporto di compensazione non sono al momento disponibili in forma strutturata nel periodo di riferimento, poiché l’azienda è impegnata nella preparazione in vista dell’entrata in vigore della normativa sulla trasparenza retributiva.

Benessere delle comunità locali

La gestione degli impatti sulle comunità locali si inserisce in un contesto operativo caratterizzato da un'elevata variabilità territoriale e progettuale. Al momento, non sono presenti policy formalizzate né metriche strutturate dedicate alle comunità locali, ma **l'azienda è consapevole dell'impatto che le proprie attività possono avere sui territori** e, quando possibile, orienta le scelte dei clienti verso destinazioni che favoriscano un'interazione positiva con le comunità locali, sia in occasione di viaggi sia di eventi.

In alcuni casi, tuttavia, la scelta delle destinazioni è vincolata dalla natura stessa dei progetti, come la partecipazione a manifestazioni già programmate in luoghi specifici. In questo contesto, **il Gruppo Gattinoni privilegia un approccio flessibile e responsabile, fondato sul rispetto delle normative locali, sul coordinamento con le autorità competenti e sull'attenzione agli effetti sociali generati dalle proprie attività**. Al momento, non è possibile definire regole o politiche rigide con tempistiche precise, poiché ciò potrebbe compromettere la flessibilità operativa e la sostenibilità del business.



La complessità e la variabilità dei contesti in cui l'azienda opera rendono non sempre applicabile un modello standardizzato; per questo motivo, **l'approccio è improntato a flessibilità, proporzionalità e rispetto delle specificità territoriali**.

In prospettiva, il rafforzamento della gestione richiede la **definizione di criteri e indicatori minimi** in grado di rendere più sistematico il monitoraggio degli impatti sociali, distinguendo tra leve sotto controllo diretto dell'azienda, come le scelte organizzative, i criteri di selezione dei fornitori e il coordinamento con le autorità, e variabili esterne legate a destinazioni, infrastrutture e flussi.

Le attività del Gruppo Gattinoni comportano un'interazione costante con comunità locali, sia in Italia sia all'estero. I processi di coinvolgimento sugli impatti delle comunità influenzate rappresentano quindi un ambito di attenzione rilevante. L'organizzazione di viaggi ed eventi comporta il coinvolgimento di numerosi operatori locali, tra cui strutture ricettive, ristorazione, servizi di trasporto, assistenza aeroportuale, tecnici e fornitori di allestimenti. L'azienda collabora inoltre con organizzazioni locali per attività di team building, avvalendosi del supporto di guide, assistenti, personale di animazione e professionalità artistiche e artigiane. Questa rete contribuisce alla **generazione di valore economico e occupazionale nei territori interessati**.

Pur non disponendo di un processo strutturato di valutazione degli impatti sociali sulle comunità, l'azienda è consapevole dei principali rischi che possono emergere in specifici contesti, come overtourism, sfruttamento minorile e lavoro irregolare. In relazione all'overtourism, il margine di intervento diretto può risultare limitato, in quanto **le scelte di destinazione e periodizzazione dipendono spesso da richieste dei clienti e da vincoli progettuali**.

Ove possibile, **l'azienda favorisce soluzioni di trasporto a minor impatto ambientale, promuove l'impiego di materiali compostabili o plastic-free e privilegia la digitalizzazione dei documenti di viaggio**.

Per quanto riguarda il presidio dei rischi sociali lungo la catena di fornitura, il **Gruppo Gattinoni ha adottato un Codice Etico con norme di comportamento rivolte a dipendenti, clienti e fornitori**. È inoltre in corso la predisposizione di un albo fornitori corredato da KPI, con l'obiettivo di identificare partner strategici allineati ai valori del Gruppo e di avviare un percorso di sostenibilità condiviso.

Gli eventi di maggiore portata possono generare effetti rilevanti sui territori ospitanti. Accanto ai benefici in termini di attrattività e ricadute economiche, possono emergere criticità legate al traffico e alla gestione della viabilità. In questi casi, il coordinamento con le autorità locali e il rispetto delle disposizioni vigenti rappresentano elementi essenziali per una gestione responsabile.

Nel periodo di riferimento, le prospettive delle comunità non informano in modo strutturato le decisioni e non risulta un coinvolgimento diretto formalizzato. La tipologia e la frequenza di interazione dipendono dalla natura dei progetti, con l'obiettivo di minimizzare l'impatto negativo sul normale svolgimento della vita locale e massimizzare quello positivo, economico e culturale. La responsabilità operativa è attribuita al Director of Operations.

L'efficacia delle modalità adottate viene valutata principalmente tramite l'adeguamento alle disposizioni e normative locali. Per gruppi vulnerabili, il presidio indicato consiste nel dialogo con le autorità locali e nel rispetto delle regole del territorio. Le informazioni relative ai diritti delle popolazioni indigene non risultano disponibili.

Capitolo 5

La nostra governance

1. Privacy e protezione dei dati
2. Qualità del servizio e soddisfazione dei clienti
 - Business Unit Events
 - Business Unit Travel
 - Business Unit Business Travel



Privacy e protezione dei dati

La **tutela dei dati personali dei propri stakeholder** – collaboratori, clienti, fornitori e partner – si conferma anche nel 2024 un pilastro della governance del Gruppo Gattinoni.

La protezione dei dati personali è un aspetto prioritario, sia per garantire conformità alle normative vigenti, sia per assicurare la salvaguardia dei dati personali di tutti i soggetti con cui l’organizzazione interagisce.

Nel corso dell’ultimo esercizio l’azienda ha consolidato tale impegno, rafforzando l’impianto di policy e procedure e investendo nella formazione e nella sensibilizzazione di tutte le figure coinvolte.

Risorse finanziarie e operative assegnate al piano d'azione realizzato per applicare le politiche

	Risorse allocate
OpEx attuali	87.000€
OpEx attuali	0€
OpEx future	90.000€
OpEx future	0€

L’ambito della privacy è regolato principalmente **dal Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)** e dalle normative nazionali che ne danno attuazione.

Al fine di garantire la buona gestione del tema e la formalizzazione dello stesso, il Gruppo Gattinoni ha adottato una **policy di violazione dei dati personali o data breach**. In essa vengono identificate tre categorie di violazioni: di riservatezza (divulgazione o accesso a dati personali), di integrità (alterazione di dati personali), e di disponibilità (perdita, inaccessibilità o distruzione di dati personali).

Le misure adottate si fondano sui principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità, minimizzazione dei dati, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza. Tali principi guidano ogni fase del trattamento, dalla raccolta alla conservazione, fino alla cancellazione dei dati, garantendo che le informazioni siano custodite per il tempo strettamente necessario e in conformità alle normative vigenti.

Per assicurare un presidio costante, sono stati **identificati ruoli e funzioni specifiche all’interno dell’organizzazione per la gestione dei dati personali**, come il Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer), che definiscono le modalità di autorizzazione al trattamento.

Grazie a questa struttura, nel corso dell’ultimo esercizio **non sono stati registrati reclami o sanzioni da parte delle autorità competenti e non si sono verificati casi di perdita o compromissione dei dati**. La mancanza di incidenti testimonia l’efficacia delle misure adottate e consolida la fiducia degli stakeholder nella capacità dell’organizzazione di gestire informazioni sensibili. La procedura, applicabile non solo ai dipendenti ma anche a terze parti che trattano dati per conto dell’azienda, prevede inoltre sanzioni e provvedimenti disciplinari in caso di non conformità.

Per aumentare la consapevolezza sull’importanza della privacy e della protezione dei dati all’interno dell’organizzazione, il Gruppo ha **diffuso la policy sopra citata ai dipendenti**. Inoltre tutto il personale coinvolto nel trattamento dei dati è formato e istruito in maniera rigorosa secondo le normative vigenti.

L’attenzione costante al tema, insieme alla presenza di procedure chiare e formalizzate, contribuisce a rafforzare la solidità del sistema di governance aziendale e a consolidare un rapporto di fiducia con gli stakeholder che affidano i propri dati all’azienda.



Qualità del servizio e soddisfazione dei clienti

Per il Gruppo Gattinoni, **la qualità delle esperienze offerte rappresenta un pilastro essenziale nella definizione delle decisioni di business**. Questo approccio testimonia una strategia che pone al centro i bisogni, sempre più diversificati, di clienti corporate e viaggiatori, con l'obiettivo di generare fiducia e creare connessioni durature.

Al momento non esistono policy specifiche, ma il tema viene gestito in modo operativo e flessibile. Pur in assenza di un documento di policy, **sono in vigore procedure operative consolidate** che garantiscono un monitoraggio costante della customer satisfaction e una risposta tempestiva alle segnalazioni.

Per supportare un miglioramento continuo della qualità dei servizi, **l'azienda ha implementato un sistema di raccolta dei feedback volto a intercettare in modo strutturato le indicazioni dei clienti**. Tale approccio tiene conto della diversità delle modalità di erogazione proprie delle tre Business Unit (Events, Travel e Business Travel) che richiedono strumenti specifici e differenziati per la gestione e l'analisi dei riscontri ricevuti.



Business Unit Events

La Business Unit Events, specializzata nell'organizzazione di eventi aziendali e viaggi incentive, raccoglie riscontri immediati sull'andamento di viaggi ed eventi direttamente dalle aziende committenti. In alcuni casi viene effettuata una **rilevazione della soddisfazione dei partecipanti**, in relazione ai servizi offerti durante l'organizzazione e lo svolgimento dell'evento. Qualora emergano criticità, **l'intervento è tempestivo** sia da parte del team operativo sia dell'account responsabile della relazione con il cliente. Questo approccio consente di correggere eventuali disservizi in corso d'opera e di proporre soluzioni alternative per garantire un'esperienza positiva.

Business Unit Travel

La Business Unit Travel, opera in un contesto caratterizzato da dinamiche specifiche. A differenza di altri ambiti, il **feedback da parte dei clienti non viene sempre raccolto in modo immediato** al termine dell'esperienza di viaggio; frequentemente prevale il principio del **"no news, good news"**, secondo il quale l'**assenza di comunicazioni è indice di soddisfazione**. Al contrario, eventuali criticità vengono prontamente segnalate dai clienti, che si rivolgono all'agenzia per richiedere supporto o assistenza nella gestione del problema.

Anche nei casi in cui il disservizio non sia direttamente imputabile al Gruppo, come nel caso di ritardi o cancellazioni da parte di vettori aerei o altri fornitori, **Gattinoni si impegna a individuare la migliore soluzione possibile**, attivando interlocuzioni con i partner coinvolti o, quando appropriato, proponendo forme di compensazione. Questo approccio orientato alla tutela del cliente contribuisce a consolidare un elevato livello di fiducia e viene riconosciuto positivamente dagli utenti finali.

Business Unit Business Travel

La BU Business Travel si distingue per l'attenzione alla **rapidità e semplicità di accesso ai servizi di prenotazione** e per la prontezza nella gestione di eventuali problematiche. Poiché il servizio è erogato tramite terze parti (ad esempio piattaforme esterne di prenotazione), **i reclami si verificano spesso in fase di organizzazione**. In questi casi, l'intervento per la risoluzione è immediato: i Travel Consultant contattano i fornitori coinvolti e offrono soluzioni alternative (nuovi voli, hotel diversi o rimborsi) per ridurre al minimo l'impatto sul viaggiatore. La capacità di reagire rapidamente è percepita dai clienti come un elemento distintivo del servizio.

Nel complesso, la gestione operativa differenziata tra le diverse Business Unit consente al Gruppo Gattinoni di **rispondere in modo tempestivo e mirato alle esigenze specifiche di ciascun segmento di clientela**. Pur in assenza di una policy unitaria per la qualità del servizio, l'azienda registra livelli di soddisfazione complessivamente positivi, elemento che finora non ha reso necessario formalizzare procedure o politiche dedicate.

Nota metodologica

Il Bilancio è stato redatto con riferimento ai principi degli European Sustainability Reporting Standards (ESRS), come guida metodologica scelta per garantire coerenza, chiarezza e affidabilità nella rendicontazione delle performance di sostenibilità. Per la rendicontazione del 2024, il Gruppo Gattinoni ha effettuato il passaggio dagli standard GRI a ESRS, integrando il punto di vista della materialità di impatto (sugli stakeholder, le persone e l'ambiente) con quello della materialità finanziaria (sui rischi e le opportunità per l'azienda). Questo processo è stato sviluppato attraverso la definizione e la votazione dei rischi e delle opportunità più rilevanti per l'azienda. I temi materiali riportati nel documento sono quindi il risultato dell'analisi della singola materialità effettuata lo scorso anno e l'integrazione di quella finanziaria svolta per il 2024. Il presente Bilancio di sostenibilità fa riferimento al periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2024 e riguarda esclusivamente le attività svolte dal Gruppo Gattinoni nel perimetro di consolidamento attuale.

Nel predisporre la dichiarazione di sostenibilità, il Gruppo non ha omissio informazioni relative alla proprietà intellettuale, al know-how e ai risultati delle attività di innovazione. Inoltre, non è stata esercitata la facoltà di omettere informazioni riguardanti sviluppi imminenti o questioni in corso di negoziazione.

Il documento è stato validato e approvato dal Consiglio di Amministrazione di Gruppo Gattinoni prima della sua pubblicazione. Per maggiori dettagli su come sono stati definiti e prioritizzati i temi materiali, si rimanda al capitolo "Il processo dell'analisi di doppia materialità". La redazione del Bilancio ha beneficiato del supporto metodologico di Up2You S.r.l. Società Benefit. Il perimetro di rendicontazione per tutti i temi trattati, laddove i dati sono disponibili e rilevanti, comprende tutte le sedi di:

Ancona - Aosta - Azzate - Bergamo - Bologna (Hub + 4 agenzie) - Borgo Virgilio - Brescia - Carpi (2 agenzie) - Casalecchio di Reno - Cascina - Cassina Dè Pecchi - Castenaso - Cesena - Collecchio - Conegliano - Cremona (2 agenzie) - Empoli - Ferrara (2 agenzie) - Fidenza - Firenze (3 agenzie) - Forlì - Genova - Guastalla - Imola - Lecco - Legnano - Lugo - Milano (Hub + 4 agenzie + 1 sede BT) - Modena - Modena (4 agenzie) - Mogliano Veneto - Montebelluna - Monza - Novellara - Parma (2 agenzie) - Pavia - Pesaro - Piacenza - Pordenone - Ravenna (2 agenzie) - Reggio Emilia (2 agenzie) - Roma - San Donà di Piave - Segrate San Felice - San Giovanni Teatino - Scandiano - Scandicci - Sesto Fiorentino - Sesto San Giovanni - Torino - Treviglio - Treviso - Udine - Valmadrera - Varese - Veduggio con Colzano - Verona - Vicenza - Vignola - Voghera

Indice dei contenuti ESRS

Indicatore	Livello di copertura (coperto, parziale, non coperto, non applicabile)	Pagina
Informazioni generali		
BP1 Basi generali per la preparazione del bilancio di sostenibilità	Coperto	10,32
GOV1 Il ruolo degli organi di amministrazione, gestione e vigilanza	Coperto	7-8
GOV2 Informazioni fornite e questioni di sostenibilità affrontate dagli organi di amministrazione, gestione e vigilanza dell'impresa	Coperto	8
GOV3 Integrazione delle prestazioni legate alla sostenibilità nei sistemi di incentivazione	Coperto	8
GOV5 Gestione del rischio e controlli interni sul reporting di sostenibilità	Coperto	8
SBM1 Posizione di mercato, strategia, modello/i di business e catena del valore	Coperto	5-6
SBM2 Interessi e punti di vista delle parti interessate	Coperto	10
SBM3 Impatti materiali, rischi e opportunità e loro interazione con la strategia e i modelli di business	Coperto	11-15
IRO1 Descrizione dei processi di identificazione e valutazione degli impatti materiali, dei rischi e delle opportunità	Coperto	10-11

Indice dei contenuti ESRS

Indicatore	Livello di copertura (coperto, parziale, non coperto, non applicabile)	Pagina
La nostra attenzione al cambiamento climatico		
DC-P/A/M/T	Parziale	17
E1-1 Piano di transizione per la mitigazione del cambiamento climatico	Coperto	21
E1-4 Obiettivi relativi alla mitigazione e all'adattamento ai cambiamenti climatici	Non applicabile (non sono stati definiti obiettivi di riduzione)	21
E1-6 Emissioni totale di gas GHG scopo 1, 2 e 3	Coperto	17-20
E1-7 Compensazione delle emissioni di gas serra	Coperto	21
Overtourism		
DC-P/A/M/T Politiche, azioni, metriche ed obiettivi	Parziale	22

Indice dei contenuti ESRS

Indicatore	Livello di copertura (coperto, parziale, non coperto, non applicabile)	Pagina
Il nostro impegno per ridurre rifiuti e consumi di risorse		
DC-P/A/M/T Politiche, azioni, metriche ed obiettivi	Parziale	22
E3-4 Consumo di acqua	Non applicabile	-
E5-5 Deflusso di risorse	Parziale	22
Salute e sicurezza		
DC-P/A/M/T Politiche, azioni, metriche ed obiettivi	Parziale	24
S1-6 Caratteristiche del personale dell'azienda	Coperto	24
S1-7 Caratteristiche del personale non dipendente nella forza lavoro dell'azienda	Coperto	24
S1-8 Contratti collettivi di lavoro e dialogo sociale	Coperto	25
S1-14 Indicatori di salute e sicurezza	Coperto	25
S1-17 Incidenti, reclami e impatti gravi sui diritti umani	Coperto	25

Indice dei contenuti ESRS

Indicatore	Livello di copertura (coperto, parziale, non coperto, non applicabile)	Pagina
Attrazione e retention dei talenti		
DC-P/A/M/T Politiche, azioni, metriche ed obiettivi	Parziale	26
S1-10 Stipendi adeguati	Coperto	26
S1-13 Indicatori di formazione e sviluppo delle competenze	Parziale	26
S1-15 Indicatori di equilibrio vita lavoro	Coperto	26
S1-16 Indicatori di remunerazione (pay gap e remunerazione totale)	Non coperto	26
Benessere delle comunità locali		
DC-P/A/M/T Politiche, azioni, metriche ed obiettivi	Parziale	27
S3-2 Processi per il coinvolgimento sugli impatti delle comunità influenzate	Coperto	27
Privacy e protezione dei dati		
DC-P/A/M/T] Politiche, azioni, metriche ed obiettivi	Parziale	29

Indice dei contenuti ESRS

Indicatore	Livello di copertura (coperto, parziale, non coperto, non applicabile)	Pagina
Qualità del servizio e soddisfazione dei clienti		
DC P/A/M/T	Parziale	30-31



GATTINONI
GROUP



BOLOGNA

LECCO

MILANO

MONZA

PARMA

RIMINI

ROMA

TORINO

TREVISO