



Bilancio di Sostenibilità 2024



Carraro Concessionaria

Indice

Lettera agli Stakeholder

ESG key numbers

1

Lo stile di Carraro Concessionaria

Carraro Concessionaria

La storia di Carraro Concessionaria

Mission e Vision aziendale

Mission

Vision

Strategia e modello di business

La presenza sul territorio

I principi e i valori etici

Il Codice Etico: un riferimento condiviso per un agire responsabile

Qualità, assistenza e centralità del cliente

Attenzione al cliente, miglioramento continuo e gestione dei reclami

pag. 1

pag. 2

pag. 4

pag. 5

pag. 5

pag. 7

pag. 7

pag. 8

pag. 9

pag. 11

pag. 12

pag. 14

pag. 16

pag. 17

4

Le Persone: il motore dell'azienda

Composizione del personale

Nuove assunzioni e turnover

Diversità e inclusione

Formazione, sviluppo delle competenze e valutazione delle performance

Benessere dei lavoratori

Salute e sicurezza

Relazioni con la comunità e il territorio

pag. 36

pag. 38

pag. 39

pag. 39

pag. 40

pag. 41

pag. 42

pag. 43

2

Il percorso verso un futuro sostenibile

Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) di Carraro Concessionaria

Gli Stakeholder e il dialogo costante

Analisi di materialità: impatti, rischi e opportunità

I progetti e gli obiettivi sostenibili 2025-2027

pag. 18

pag. 19

pag. 21

pag. 22

pag. 26

5

Gestione Responsabile della Catena del Valore

Fase Upstream – Qualifica e selezione dei fornitori

Fase Core – Qualità, soddisfazione e gestione non conformità

Fase Downstream – Relazione col cliente e fidelizzazione

pag. 44

pag. 45

pag. 47

pag. 47

3

La governance di Carraro Concessionaria

La struttura della governance

Il sistema interno di gestione dei rischi e della conformità

Etica, conformità normativa, prevenzione della corruzione

e integrità nei rapporti d'affari

Business Continuity e Struttura ICT

Segnalazioni e sistema di Whistleblowing

Le certificazioni

Crescita economica consapevole

pag. 28

pag. 29

pag. 31

pag. 32

pag. 33

pag. 33

pag. 34

pag. 35

Appendice

Nota metodologica

Indice dei contenuti GRI

pag. 56

pag. 64

pag. 65



La famiglia Carraro

Da destra, Francesco Carraro con la moglie Ernestina De Bortoli e i due figli Ruggero e Giovanni

Lettera agli Stakeholder

Cari Collaboratori e Partner
di Carraro Concessionaria,

siamo orgogliosi di presentarvi il nostro primo Bilancio di Sostenibilità, che rappresenta per noi uno strumento di trasparenza e responsabilità, volto a illustrare in modo chiaro e misurabile i risultati conseguiti in ambito ambientale, sociale e di governance, nonché gli impegni che ci siamo assunti per il futuro.

La nostra azienda si contraddistingue da sempre per un elevato livello di dedizione al cliente in ogni fase del customer journey: dal primo ingresso in salone fino ai servizi di assistenza post-vendita, accompagniamo i nostri clienti in modo responsabile, affidabile e trasparente.

L'evoluzione del contesto socioeconomico globale si riflette ogni giorno nell'ambito locale in cui operiamo. Dopotutto, la concessionaria è il primo punto di contatto con il cliente, ma solo l'ultimo tassello di una filiera globale altamente complessa, che sta radicalmente cambiando per l'influsso di diverse pressioni.

Proprio per questo, è stato necessario per noi evolvere di conseguenza, ampliando la nostra attenzione alle dinamiche ESG e sviluppando una strategia di sostenibilità strutturata. Tale percorso si fonda, in primo luogo, su una crescente attenzione al rispetto dell'ambiente, perseguita attraverso la riduzione costante dell'impatto ambientale delle nostre attività e il continuo miglioramento dell'efficienza energetica delle nostre sedi.

A titolo esemplificativo, abbiamo avviato interventi di revamping dei corpi illuminanti, adottato sistemi di lavaggio dei veicoli in grado di limitare il consumo di acqua, incrementato l'utilizzo di energia proveniente da impianti fotovoltaici e favorito l'introduzione di veicoli ibridi o elettrici all'interno della nostra flotta aziendale.

Parallelamente, poniamo grande attenzione alla valorizzazione del capitale umano di Carraro Concessionaria – la famiglia Carraro, come amiamo definirla – attraverso la promozione di un ambiente di lavoro sicuro, stimolante e inclusivo, supportato da iniziative di welfare dedicate ai nostri collaboratori.

Infine, ci impegniamo nella creazione di valore condito per la comunità, promuovendo una governance responsabile e rafforzata da sistemi di compliance, nonché sostenendo attivamente il contesto locale in cui operiamo, con azioni concrete di supporto e valorizzazione del territorio.

Vi invitiamo dunque a visionare il nostro Bilancio di Sostenibilità, ringraziandovi per la proficua collaborazione e per la fiducia che da sempre ci dimostrate.

Cordiali saluti.

ESG key numbers

Environmental


+7%

Quota di rifiuti destinati a recupero rispetto al 2023


-8%

Rifiuti pericolosi generati rispetto al 2023


7,2%

Energia utilizzata autoprodotta da fotovoltaico


12%

Energia da fonti rinnovabili sul totale di energia elettrica consumata

Governance


€ 241.896.404

Fatturato


€ 3.189.077

Investimenti netti capitalizzati


€ 11.363.574

EBITDA

Social


330

Collaboratori


87%

Assunti a tempo indeterminato


12

Sedi operative nel Nord-Est Italia


26%

dei dipendenti <30


7.262

Ore di formazione totali (comprese le ore dedicate a salute e sicurezza)


5.375

Veicoli venduti


35%

Autovetture nuove

7%

Veicoli commerciali

3%

Veicoli industriali

51%

Autovetture usate

1%

Truck usati

3%

Van usati

Lo stile di Carraro Concessionaria



Carraro Concessionaria

Carraro Concessionaria opera nel settore della mobilità offrendo un ampio spettro di **servizi integrati** legati alla vendita, al noleggio e all'assistenza post-vendita di **autovetture, veicoli commerciali e industriali**.

Volte a soddisfare le diverse esigenze della clientela, le attività coprono l'intero ciclo di vita del veicolo: dalla consulenza commerciale alla stipula dei contratti di vendita o noleggio, dal ritiro dell'usato alla gestione di formule finanziarie e di leasing, fino ad assistenza tecnica, manutenzione, carrozzeria e fornitura di ricambi e accessori.

L'organizzazione conta complessivamente **12 sedi operative**, distribuite nel Nord-Est Italia.

L'espansione territoriale di Carraro Concessionaria è partita dalla sede di Sedico nel bellunese, per proseguire in provincia di Treviso e Venezia e successivamente in Friuli-Venezia Giulia con le sedi di Pordenone e Pradaman (UD).

Il portafoglio prodotti, storicamente legato al marchio Mercedes-Benz, negli anni è stato integrato da altri marchi in un'ottica di **diversificazione sostenibile** e **adattamento all'evoluzione del mercato**.

Tutte le sedi integrano attività di **vendita e assistenza a 360 gradi** allo scopo di garantire una presenza capillare e qualificata sul territorio, contribuendo allo sviluppo economico locale.

Il reparto vendita è suddiviso in due business unit: Vettura e Veicoli Commerciali e Industriali, entrambe dedicate sia al mercato del nuovo che dell'usato.

La **business unit Vettura** rappresenta i marchi Mercedes-Benz, Smart, Subaru, Omoda & Jaecoo e EMC, mentre la **business unit Veicoli Commerciali e Industriali** gestisce la commercializzazione di autocarri nuovi a marchio Mercedes-Benz, Unimog, Mitsubishi Fuso e Foton. L'organizzazione post-vendita passa dall'esperienza di oltre 200 professionisti, tra cui after sales manager, service manager, magazzinieri, consulenti tecnici e più di 100 tecnici specializzati in officina e carrozzeria. Una struttura completa, che consente di garantire un presidio continuo sul territorio conservando un elevato livello di **specializzazione** in ogni attività di assistenza, in linea con l'impegno verso la salute e la sicurezza degli utilizzatori finali.

La storia di Carraro Concessionaria

La storia imprenditoriale della famiglia Carraro affonda le sue radici nel secondo dopoguerra, in un contesto profondamente legato al territorio e ai valori del lavoro artigiano.

Francesco Carraro, nato nel 1942 a Maser (TV), ha intrapreso fin da giovanissimo il proprio percorso professionale, prima come apprendista meccanico e poi come capo officina. Dopo aver fondato la sua prima attività nel Bellunese negli anni Sessanta, nel **1976**, aprendo la **prima concessionaria ufficiale Mercedes-Benz** a Sedico, ha dato vita a quella che sarebbe diventata una delle realtà automobilistiche di riferimento a livello nazionale.

Negli anni, l'impegno costante nella **qualità del servizio**, nella **valorizzazione delle persone** e nel **radicamento territoriale** ha permesso all'organizzazione di evolversi in una realtà strutturata, capace di coniugare **crescita economica** e **responsabilità sociale**. I **valori** trasmessi da Francesco Carraro, oggi affiancato dai figli e dalle generazioni successive, hanno contribuito a sviluppare una cultura aziendale fondata sulla **continuità familiare**, sull'**attenzione al benessere** dei collaboratori e sul **sostegno** attivo a numerose iniziative di utilità sociale. Questo approccio, coerente con i principi della **sostenibilità**, ha ispirato nel tempo una visione d'impresa attenta alla comunità e aperta all'**innovazione responsabile**.

1976	Nasce Autogresal , concessionaria Mercedes-Benz veicoli industriali
1980	Viene esteso il mandato Mercedes-Benz anche per le vetture
1985	Concessione zona nord della provincia di Treviso. Nasce Carraro S.r.l.
1988	Nasce Carraro Service a Caerano San Marco
1998	Ottenimento certificazione ISO 9001:2000
2000	Fusione delle attività. Nasce la Carraro S.p.A.
2002	Apre la sede di Nervesa della Battaglia
2004	Certificazione ISO 14001:2004
2006	Apre la filiale di Treviso
2016	Apre la filiale di Pradamano (UD)
2014	Carraro Concessionaria diventa importatore esclusivo per l'Italia dei minibus CMS Auto
2012	Viene acquisito il mandato Unimog per la regione Veneto
2011	Apre la filiale di Santa Maria di Sala (VE)
2010	Apre la filiale di Mestre Ampliamento della filiale di Treviso Viene acquisito il mandato Subaru
2009	Apre il centro usato autovetture a Nervesa
2007	Apre la filiale di Castelfranco Veneto
2023	Viene acquisito il mandato Foton
2024	Viene acquisito il mandato Omoda-Jaecoo



Mission

Carraro Concessionaria si propone come partner di riferimento per la mobilità, offrendo un servizio completo e su misura, che accompagna il cliente lungo tutte le fasi del percorso di acquisto e utilizzo del veicolo: dalla consulenza nella scelta fino alla manutenzione e all'assistenza post-vendita. L'obiettivo è fornire soluzioni di qualità e che rispondano in modo puntuale e competente alle esigenze dei clienti, grazie a una rete di professionisti qualificati e in costante aggiornamento.

Il modello di servizio adottato si fonda su ascolto, affidabilità e qualità operativa, elementi che permettono di costruire un rapporto di lungo periodo con i clienti, andando oltre la singola transazione commerciale.

L'innovazione continua e l'attenzione costante all'esperienza del cliente rappresentano strumenti chiave per garantire valore nel tempo, contribuendo allo sviluppo di una mobilità più efficiente, sostenibile e responsabile.

Vision

Carraro Concessionaria ambisce a consolidare ulteriormente la propria presenza nel settore automotive, rafforzando il proprio radicamento nel Nord-Est Italia e contribuendo in modo concreto alla crescita sostenibile del territorio attraverso la costruzione di relazioni durature fondate sulla fiducia reciproca.

La creazione di valore condiviso è il frutto di un approccio basato su trasparenza, ascolto e qualità delle interazioni con clienti, collaboratori e comunità locali. La visione dell'organizzazione è fondata su un modello imprenditoriale di sviluppo basato su professionalità, innovazione e rispetto delle persone e dell'ambiente.

In quest'ottica, ogni azione è orientata a generare un impatto positivo nel lungo periodo, a beneficio delle generazioni presenti e future.



Strategia e modello di business

Il modello di business dell'azienda si articola in alcuni elementi chiave:



Presenza territoriale strategica

Carraro Concessionaria opera attraverso 12 sedi, con una diffusione che consente un presidio diretto del territorio e un servizio tempestivo e di prossimità per clienti privati, professionisti e aziende.



Servizi integrati e specializzati

Il portafoglio di servizi comprende la vendita di veicoli nuovi e usati, il noleggio a breve e lungo termine, l'assistenza post-vendita continua (attiva 24/7), nonché attività di officina, carrozzeria e magazzino ricambi.



Valorizzazione delle risorse umane

Oltre la metà dei dipendenti è impiegata nell'area service, a conferma del ruolo centrale del supporto tecnico e consulenziale nella strategia aziendale. Carraro Concessionaria investe, infatti, in programmi di formazione continua presso il proprio Training Center e attraverso le Academy delle case automobilistiche rappresentate, promuovendo lo sviluppo delle competenze e la crescita professionale.



Cura e accompagnamento del cliente

Ogni cliente viene seguito da un consulente dedicato, che lo supporta nella scelta del veicolo, nella definizione di soluzioni finanziarie e nei servizi post-vendita, con l'obiettivo di costruire una relazione duratura basata su chiarezza, fiducia e trasparenza.



Innovazione e sostenibilità

Carraro Concessionaria integra la sostenibilità nella propria strategia d'impresa, adottando soluzioni digitali e tecnologie efficienti, ma anche promuovendo la riduzione degli impatti ambientali e contribuendo al benessere delle comunità in cui opera. In linea con i temi materiali prioritari, l'azienda si impegna in pratiche che favoriscono l'innovazione sostenibile, la gestione efficiente delle risorse e l'attenzione alle persone.

Grazie a questa **visione integrata** e ai **valori** che guidano la sua azione – **trasparenza, affidabilità e spirito di innovazione** – Carraro Concessionaria rafforza anno dopo anno la relazione con i clienti e consolida la propria competitività, preservando un ambiente di lavoro basato su valori familiari e relazioni di fiducia durature.



In uno scenario globale segnato da trasformazioni strutturali e sfide sistemiche, anche Carraro Concessionaria è chiamata a confrontarsi con una serie di aspetti ambientali, sociali, tecnologici ed economici che influenzano direttamente il suo business e la sostenibilità della filiera automotive.

Aspetti ESG	Impatto sul contesto dell'organizzazione	Approccio dell'organizzazione
Transizione ecologica e cambiamento climatico	Innalzamento degli standard ambientali per i concessionari, aspettative crescenti in tema di efficientamento energetico, mobilità a basse emissioni	Investimenti in impianti fotovoltaici e LED, monitoraggio emissioni
Digitalizzazione e innovazione tecnologica	Adozione di strumenti digitali in officina e gestione clienti, evoluzione dell'infrastruttura ICT per garantire sicurezza e continuità operativa	Infrastruttura ICT aggiornata, digitalizzazione back-end/front-end, formazione interna sul digitale
Nuove esigenze dei clienti	Crescente attenzione a esperienze personalizzate, trasparenza e assistenza evoluta nel post-vendita	Progetto "Best Customer Experience", sistema CSI, gestione non conformità
Riforme normative europee e italiane (ESG/CSRD)	Obblighi crescenti in materia di trasparenza, rendicontazione non finanziaria e tracciabilità della filiera	Adozione volontaria del GRI "with reference to", avvio percorso verso ESRS
Tensione geopolitica e rischio di supply chain disruption	Reperibilità dei componenti, dipendenza da fornitori critici, aumento costi e logistica	Valutazione ambientale e di rischio dei fornitori, mappatura supply chain e qualifica selettiva
Crisi reputazionale e richiesta di accountability	Aspettativa di condotta etica, integrità nei rapporti con clienti e Stakeholder, lotta alla corruzione	Codice Etico attivo dal 2016, sistema Whistleblowing, tolleranza zero alla corruzione

Carraro Concessionaria affronta queste sfide attraverso un approccio pragmatico, orientato al miglioramento continuo, all'innovazione responsabile e alla resilienza. Ciò si traduce in una **governance proattiva**, processi strutturati per il coinvolgimento degli Stakeholder, un sistema di gestione integrato Qualità-Ambiente e progetti operativi.

La **strategia** dell'organizzazione si fonda sulla **centralità del cliente** e, grazie a un ecosistema di servizi ad alto valore aggiunto, sulla capacità di offrire un'**esperienza integrata, personalizzata** e orientata alla **qualità**.

Il posizionamento dell'azienda è rafforzato inoltre da un approccio proattivo che include investimenti costanti in formazione del personale, digitalizzazione dei processi e sostenibilità ambientale.

Questo orientamento si riflette nei risultati raggiunti. Da oltre dieci anni, infatti, Carraro Concessionaria si posiziona ai primi posti per valutazione complessiva della customer experience tra le reti italiane del settore, a conferma di un modello di servizio riconosciuto come eccellente dagli utenti.

La presenza sul territorio

Il radicamento territoriale è uno degli elementi distintivi del modello organizzativo di Carraro Concessionaria, che si fonda sulla prossimità al cliente e sull'efficienza operativa delle sue sedi. L'organizzazione è presente in modo capillare nel Nord-Est Italia attraverso 12 sedi operative, distribuite tra le province di Belluno, Treviso, Venezia, Pordenone e Udine.

Le sedi si trovano nei seguenti comuni:

- **Sedico (BL)**
- **Susegana (TV)**
- **Nervesa della Battaglia (TV)**
- **Treviso (TV)**
- **Castelfranco Veneto (TV)**
- **Santa Maria di Sala (VE)**
- **Pordenone (PN)**
- **Pradamano (UD)**
- **Venezia (frazione Mestre)**



Questa rete territoriale consente di presidiare in modo efficace il mercato di riferimento, garantendo **rapidità nei servizi, assistenza specializzata** e un **contatto diretto e costante con la clientela** privata e professionale. Tale presenza rafforza il ruolo dell'azienda come attore economico responsabile che contribuisce alla vitalità dei territori in cui opera, generando occupazione qualificata e valore condiviso.



I principi e i valori etici

L'identità dell'organizzazione si fonda su un sistema valoriale solido e coerente, che ispira quotidianamente le decisioni strategiche, operative e relazionali. I principi etici guidano il comportamento dei collaboratori anche in contesti non normati da procedure interne, favorendo una cultura aziendale improntata su integrità, trasparenza e responsabilità.

UGUAGLIANZA E RISPETTO

Ogni persona viene riconosciuta come portatrice di pari dignità. Carraro Concessionaria si impegna a trattare tutti gli Stakeholder in modo equo, valorizzando le diversità e promuovendo un ambiente inclusivo.

AUTONOMIA E LIBERTÀ DI SCELTA

L'azienda favorisce processi decisionali consapevoli, fornendo ai clienti e agli Stakeholder informazioni chiare e trasparenti per supportare scelte informate e responsabili.

CENTRALITÀ DEL CLIENTE

Ogni azione è orientata alla soddisfazione del cliente, con l'obiettivo di comprendere le sue reali necessità e offrire soluzioni personalizzate e di qualità.

FIDUCIA E LEALTÀ

La fiducia si conquista attraverso comportamenti coerenti e responsabili. Per questo, Carraro Concessionaria agisce con lealtà, prevenendo conflitti di interesse e ponendo in primo piano la relazione con il cliente.

OGGETTIVITÀ E INDIPENDENZA DI GIUDIZIO

Nell'ottica di offrire soluzioni corrette e trasparenti, le valutazioni e i consigli offerti si basano su dati verificabili e sull'imparzialità.

EMPATIA ED EQUILIBRIO

Nell'accompagnare i clienti e gli Stakeholder, viene adottato un approccio empatico, volto a rispettare le diverse esigenze delle parti.

RISERVATEZZA E TUTELA DELLA PRIVACY

La protezione dei dati personali e delle informazioni riservate è per Carraro Concessionaria una priorità, in linea con i principi di trasparenza e sicurezza che persegue.

CRESCITA E VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE

Carraro Concessionaria investe nella formazione continua, creando opportunità di sviluppo e percorsi di carriera trasparenti per tutti i collaboratori.

TRASPARENZA E RESPONSABILITÀ

La comunicazione interna ed esterna si fonda sulla trasparenza, anche nella gestione delle criticità, che Carraro Concessionaria cerca di trasformare in opportunità di crescita. L'azienda promuove un ambiente in cui è possibile segnalare eventuali comportamenti inappropriati, tutelando chi decide di esporsi.

CONDOTTA CONTRATTUALE EQUA

Le condizioni offerte sono eque, chiare e proporzionate, anche in caso di eventi imprevisti, per garantire benefici concreti al cliente e garantire un rapporto equilibrato.

GIUSTE REMUNERAZIONI E PARI OPPORTUNITÀ

La politica retributiva è orientata all'equità e al riconoscimento del merito, favorendo un contesto inclusivo in cui ciascuno possa esprimere il proprio potenziale.

COOPERAZIONE E CONCORRENZA LEALE

Carraro Concessionaria valorizza la collaborazione interna per accrescere la qualità del servizio e la condivisione, promuove inoltre la sana competizione, basata su correttezza e rispetto delle regole.

LEGALITÀ E CONFORMITÀ NORMATIVA

L'osservanza della normativa vigente è un principio inderogabile. Il Codice Etico aziendale rafforza tali obblighi con ulteriori standard comportamentali.

INTEGRITÀ E COERENZA

L'agire aziendale è fondato sull'integrità, intesa come coerenza tra valori dichiarati e comportamenti concreti, anche nella relazione con clienti, fornitori e partner.

ACCOUNTABILITY E REPUTAZIONE

Ispirandosi ai principi stabiliti dal proprio Codice Etico, Carraro Concessionaria agisce con piena consapevolezza del proprio ruolo sociale, assumendosi la responsabilità delle decisioni adottate e condividendole in modo trasparente con tutti gli Stakeholder, contribuendo così al rafforzamento della propria reputazione e del proprio posizionamento nel contesto di riferimento.

Il Codice Etico: un riferimento condiviso per un agire responsabile

Il **Codice Etico** di Carraro Concessionaria rappresenta il quadro di riferimento valoriale e comportamentale che orienta ogni attività aziendale. Non si limita a definire regole di condotta formali, ma costituisce una guida concreta per tradurre in pratica i **principi di integrità, trasparenza e responsabilità** che caratterizzano l'identità stessa dell'azienda.

Strumento vivo e operativo, il Codice Etico racchiude i **valori fondanti**, i **principi guida** e gli **impegni etici** di Carraro Concessionaria, ispirando comportamenti coerenti in ogni contesto, comprese eventuali situazioni non espressamente normate da regolamenti interni. La sua applicazione quotidiana sostiene un modello di impresa inclusivo, equo e sostenibile, che pone al centro la persona, la legalità e il rispetto dell'ambiente.

Consapevole dell'importanza della condivisione e della partecipazione, Carraro Concessionaria ha reso il Codice Etico pubblicamente accessibile e consultabile online, promuovendone la diffusione presso tutti gli Stakeholder interni ed esterni. Questo approccio trasparente mira a consolidare un clima di fiducia, rafforzando la reputazione aziendale e favorendo relazioni basate sulla responsabilità condivisa.

Al suo interno, il Codice Etico accoglie anche i principi fondamentali in materia di diritti umani, rispetto delle diversità, contrasto alla corruzione e promozione di comportamenti sostenibili lungo l'intera catena del valore.

In particolare, l'azienda si impegna nei seguenti ambiti:



Dovere dell'eccellenza

Carraro Concessionaria persegue l'eccellenza come scelta consapevole e costante. L'obiettivo è quello di garantire standard elevati in tutte le dimensioni aziendali, dalla qualità dei prodotti e dei servizi all'innovazione tecnologica, dal design alla responsabilità sociale, dalle relazioni interne alla soddisfazione del cliente, fino ai risultati economici. Questo approccio si traduce in un impegno a operare al massimo livello possibile, generando valore sostenibile nel lungo periodo.



Responsabilità aziendale, sociale e globale

L'organizzazione riconosce il proprio ruolo nei confronti dei dipendenti, della società e dell'ambiente, assumendosi pienamente la responsabilità delle proprie scelte. In questo quadro, promuove il rispetto reciproco, valorizza la diversità, garantisce condizioni di lavoro eque e favorevoli alla crescita professionale, sostenendo la conciliazione tra vita lavorativa e personale. A livello ambientale, si impegna ad adottare pratiche responsabili nella gestione delle risorse, sostenendo al contempo il benessere delle comunità in cui opera.



Integrità con la "I" maiuscola

L'integrità rappresenta una delle fondamenta del modo di operare di Carraro Concessionaria. Le regole aziendali non sono solo obblighi formali, ma strumenti attraverso cui si concretizza una cultura organizzativa fondata sulla coerenza tra principi etici e comportamenti quotidiani. Ogni scelta, a ogni livello, è così orientata al rispetto dei valori dichiarati.



Camminare nella stessa direzione

Il dialogo interno è promosso come strumento di coesione e crescita. Viene incoraggiata la collaborazione tra management, dipendenti e rappresentanti dei lavoratori, nella consapevolezza che una visione condivisa, costruita sulla fiducia reciproca, è la base per uno sviluppo sostenibile e inclusivo.



Sicurezza e supporto nelle regole

Carraro Concessionaria garantisce ai propri collaboratori riferimenti normativi chiari e strumenti operativi adeguati per agire in conformità e in serenità. In presenza di dubbi o situazioni non codificate, viene incoraggiato il confronto diretto con colleghi e responsabili, offrendo supporto costante attraverso canali interni di consulenza e orientamento.

DIRITTI UMANI E STANDARD ETICI FONDAMENTALI

In linea con i propri valori e con gli standard internazionali di sostenibilità, Carraro Concessionaria si impegna a **rispettare e promuovere i diritti umani e i diritti fondamentali** nel mondo del lavoro. Tali principi rappresentano un presupposto inderogabile dell'agire aziendale e includono:

- il diritto alla libertà di associazione e alla contrattazione collettiva;
- il divieto assoluto di ogni forma di discriminazione nei processi di assunzione, crescita e permanenza in azienda;
- il rifiuto categorico del lavoro forzato, coatto o minorile;
- l'impegno concreto verso la sostenibilità ambientale in tutte le fasi operative;
- la lotta attiva e sistematica contro ogni forma di corruzione.

Questi valori e principi rappresentano il fondamento dell'identità etica di Carraro Concessionaria e costituiscono un impegno quotidiano per costruire un futuro basato su sostenibilità, trasparenza, rispetto e responsabilità condivisa. Osservando con rigore la normativa vigente a livello nazionale e locale, questi principi si estendono anche a fornitori, partner commerciali e clienti che collaborano direttamente o indirettamente con l'azienda, per un approccio imprenditoriale orientato alla responsabilità e al rispetto delle regole lungo l'intera catena del valore.



Qualità, assistenza e centralità del cliente

La **qualità del servizio** e la **centralità del cliente** costituiscono da sempre un asse portante dell'organizzazione. Questo approccio si concretizza in un'offerta strutturata, integrata e fortemente orientata alla soddisfazione e alla fidelizzazione della clientela, lungo l'intero ciclo di vita del veicolo, garantendo **soluzioni personalizzate** e un **supporto continuativo**, anche attraverso la presenza capillare sul territorio.

Negli ultimi anni, grazie all'introduzione del progetto annuale **"Best Customer Experience Carraro"**, Carraro Concessionaria è riuscita a rafforzare il proprio orientamento alla qualità e alla relazione con il cliente. Destinato a tutto il personale, questo percorso di formazione continua punta a migliorare le competenze relazionali, l'ascolto attivo e la capacità di intercettare i bisogni specifici del cliente sin dal primo contatto.

Il programma include attività d'aula, workshop su temi emotivi e comportamentali e sessioni di team building. Tutti i responsabili delle diverse aree aziendali si riuniscono periodicamente per condividere esperienze, criticità e obiettivi, promuovendo un approccio condiviso e coerente alla customer experience.

Dal punto di vista del monitoraggio, viene utilizzato un **sistema avanzato di rilevazione della customer experience** basato su una valutazione complessiva dell'intero percorso vissuto dal cliente. Questo indicatore, denominato **CSI** (Customer Satisfaction Index), è monitorato costantemente tramite interviste telefoniche. Il punteggio CSI è oggetto di attenzione puntuale da parte del management. In questo modo, in caso di punteggi bassi (1-3 su scala 5), le segnalazioni vengono immediatamente gestite dal CSI manager e dalla direzione.



BEST CUSTOMER EXPERIENCE

Carraro Concessionaria ottiene da oltre dieci anni il punteggio massimo nelle classifiche nazionali del settore

Una particolare attenzione è riservata anche alla **sicurezza degli utilizzatori**. Il personale addetto alla consegna è, infatti, formato per fornire indicazioni chiare e complete al cliente circa tutte le funzionalità di sicurezza attiva e passiva dei veicoli, inclusi airbag, pacchetti di assistenza alla guida e dispositivi per la protezione dei bambini. Questo impegno rientra in una visione più ampia, che integra **innovazione tecnologica, benessere dell'utente e responsabilità sociale**.

Dal punto di vista commerciale, Carraro Concessionaria continua a privilegiare la vendita diretta come modalità principale di accesso ai veicoli. Il noleggio rappresenta invece una componente residuale dell'offerta, a causa della forte concorrenza di operatori specializzati esterni al settore dei concessionari.

Attenzione al cliente, miglioramento continuo e gestione dei reclami

Ogni segnalazione di reclamo – sia essa ricevuta verbalmente, telefonicamente o per iscritto – è considerata un'opportunità di miglioramento. La gestione efficace dei reclami è parte integrante dell'impegno di Carraro Concessionaria per la qualità e la soddisfazione del cliente. In conformità alla norma **UNI EN ISO 9001:2015**, l'organizzazione ha adottato una procedura strutturata per il trattamento dei reclami, finalizzata a garantire **ascolto attivo, tempestività nella risposta** e, laddove necessario, adozione di **azioni correttive e preventive**.

I reclami possono pervenire tramite diversi canali, tra cui contatti diretti con il personale, sito web, piattaforme Google o sistemi esterni come quelli di Mercedes-Benz Italia (MBI). Una volta ricevuta, la segnalazione viene registrata in appositi sistemi gestionali (Xentry o C-STAR, a seconda della tipologia di veicolo) e presa in carico dalla funzione competente entro tempi definiti: entro 48 ore se scritta, 24 ore se trasmessa via e-mail.

La procedura distingue i reclami relativi a non conformità del prodotto (difetti funzionali o estetici) da quelli relativi a disservizi (logistica, amministrazione, garanzie o incongruenze documentali). Tutti i reclami vengono gestiti con **trasparenza e responsabilità**, coinvolgendo, ove necessario, la Direzione aziendale e il reparto qualità. Le azioni correttive sono attivate in caso di reclami ripetitivi, impatti gravi su cliente o ambiente, soluzioni solo temporanee o cause non individuate.

Particolare attenzione è riservata poi ai reclami legati alla **sicurezza del cliente**: in casi eccezionali, può essere avviata una procedura straordinaria che prevede la sostituzione del veicolo, in collaborazione con i responsabili commerciali e tecnici, e con il coinvolgimento diretto del **Customer Assistance Center europeo**.

Tutti i reclami, inclusi quelli legati alla dimensione ambientale (es. emissioni, rumori, scarichi), sono inoltre oggetto di riesame periodico del Sistema di Gestione Integrata.

La maggior parte delle segnalazioni raccolte nel 2024 riguardano difetti imputabili alla fase di fabbricazione del prodotto e quindi di competenza delle case madri; queste vengono gestite dalla concessionaria in qualità di intermediario tra cliente finale e produttore, in collaborazione con le case madri in conformità alla norma ISO 9001.

Questo attento **presidio e monitoraggio** contribuisce a rafforzare il rapporto di **fiducia** con i clienti e a **consolidare la reputazione** di Carraro Concessionaria come realtà attenta, responsabile e orientata all'eccellenza del servizio.



2

Il percorso verso un futuro sostenibile



Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) di Carraro Concessionaria

L'impegno di Carraro Concessionaria per un'impresa sempre più responsabile prende forma ogni giorno, concretizzandosi nelle scelte, nei comportamenti e nelle relazioni. In questo cammino, l'azienda si ispira a valori tangibili, che parlano di **crescita equilibrata, rispetto per le persone e attenzione all'ambiente**.

Per rendere il percorso ancora più chiaro e misurabile, l'organizzazione ha deciso di allinearsi agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) definiti dalle Nazioni Unite: una bussola globale che aiuta imprese, istituzioni e cittadini a contribuire a un futuro più giusto, sicuro e inclusivo.

Anche se tali obiettivi possono sembrare avere poca attinenza con il lavoro quotidiano dell'azienda, molti di essi coincidono con ciò che Carraro Concessionaria mette in pratica già da tempo. A cominciare dal tutelare la salute e la sicurezza sul lavoro e l'investire nei giovani, fino al valorizzare il capitale umano, ridurre gli sprechi e proteggere le risorse naturali.

L'azienda ha selezionato con grande attenzione gli SDGs che rispecchiano in modo più diretto la sua identità e le sue priorità, per trasformare l'ambizione in azione e l'azione in risultati tangibili. Per questo l'organizzazione ha scelto di perseguire:





Salute e benessere

Carraro Concessionaria promuove la salute e la sicurezza sia dei suoi collaboratori sia dei clienti, anche attraverso formazione dedicata, compresa quella sui dispositivi di sicurezza dei veicoli.



Istruzione di qualità

Carraro Concessionaria investe in formazione continua, tecnica e valoriale, attraverso il suo Training Center e programmi come "Best Customer Experience Carraro".



Parità di genere

L'azienda si impegna per garantire pari opportunità, equità retributiva e inclusione.



Energia pulita e accessibile

Carraro Concessionaria investe in efficienza energetica e fonti rinnovabili, grazie all'installazione di sette impianti fotovoltaici, illuminazione LED, domotica e tetti giardino che migliorano il comfort e riducono i consumi.



Lavoro dignitoso e crescita economica

Carraro Concessionaria promuove l'occupazione qualificata e stabile, valorizzando il capitale umano e sostenendo un'economia locale in crescita.



Innovazione e infrastrutture

Vengono adottate soluzioni tecnologiche, digitali e di mobilità avanzata, nel rispetto dell'ambiente.



Consumo e produzione responsabili

Vengono applicate logiche di economia circolare nei processi (gestione rifiuti, ottimizzazione imballaggi).



Lotta al cambiamento climatico

L'azienda si impegna nel monitoraggio delle emissioni, nella riduzione dei consumi e nella promozione di fonti rinnovabili.



Pace, giustizia e istituzioni solide

Viene promossa un'etica del lavoro trasparente, fondata sulla legalità, l'integrità e la responsabilità condivisa.

Gli Stakeholder e il dialogo costante

Per una concessionaria, la gestione degli Stakeholder costituisce un elemento centrale per la propria strategia e continuità del business. La loro influenza si riflette non solo sui risultati economici, ma anche sulle scelte strategiche e sulla reputazione dell'azienda. Coltivare **relazioni solide e trasparenti** con i propri interlocutori significa instaurare un **dialogo costante**, capace di generare fiducia reciproca e di trasformare le interazioni quotidiane in occasioni di miglioramento e innovazione.

L'attenzione agli Stakeholder non riguarda esclusivamente i clienti, ma si estende a tutte le realtà che gravitano intorno all'impresa: persone che vi lavorano, partner commerciali e istituzionali, fornitori, comunità locali. Ognuno di essi contribuisce, con un ruolo diverso, a sostenere lo sviluppo dell'organizzazione e a rafforzarne il radicamento sul territorio.

In un settore in rapida evoluzione come quello della mobilità, il coinvolgimento attivo degli Stakeholder diventa quindi una leva strategica: permette di intercettare bisogni emergenti, affrontare con tempestività le sfide del mercato e promuovere una gestione orientata alla sostenibilità economica, sociale e ambientale. Questa capacità di ascolto e collaborazione consente a Carraro Concessionaria di rafforzare la propria **resilienza** e di **consolidarsi** come realtà responsabile, **affidabile** e **proiettata al futuro**.

Gruppo	Categoria di Stakeholder	Modalità di coinvolgimento
	Consiglio di Amministrazione Collaboratori Agenti	Onboarding, formazione, condivisione Codice Etico, circolari, attività di team building, incontri periodici di condivisione dei risultati aziendali.
	Prospect Clienti privati Clienti business Clienti Pubblica Amministrazione e partecipate	Web (sito e social), campagne pubblicitarie su carta stampata, affissioni, partecipazione a fiere ed eventi, BDC (Business Development Center), eventi marketing, indagini di customer satisfaction, partecipazione a gare e appalti pubblici.
	OEM settore automotive Finanziarie captive Agenzie pratiche auto Altri fornitori Istituti finanziari e assicurativi Consulenti Scuole	Audit, training, condivisione politica commerciale, incontri periodici di aggiornamento, organizzazione congiunta di eventi.
	Enti locali Istituzioni Associazioni di categoria	Incontri nelle scuole, riunioni associazioni di categoria, sostegno a festival e rassegne locali.

Analisi di materialità: impatti, rischi e opportunità

Capire quali temi contano davvero è il primo passo per agire in modo responsabile. Per questo Carraro Concessionaria ha avviato un **percorso di ascolto, confronto e analisi** che mira a individuare gli aspetti ambientali, sociali e di governance più rilevanti per l'azienda e per chi si relaziona con essa a tutti i livelli: clienti, dipendenti, partner, fornitori e comunità locali.

Da tali premesse, in linea con le nuove direttive europee sulla sostenibilità, è stato adottato il principio della materialità: da un lato sono stati analizzati gli impatti generati sul mondo in cui l'azienda opera – ambiente, persone, territori (**prospettiva inside-out**) – dall'altro si è iniziato a valutare quali cambiamenti nel contesto esterno possono influenzare l'attività e la sua solidità economica (**prospettiva outside-in**).

In questo primo Bilancio di Sostenibilità, si è scelto di porre l'accento soprattutto sulla **materialità d'impatto**: un'analisi concreta dei temi su cui oggi l'organizzazione può fare la differenza. Allo stesso tempo, è stato avviato un primo allineamento con la prospettiva finanziaria, così da riconoscere in modo sempre più strutturato rischi e opportunità legati alla sostenibilità e trasformarli in leve di crescita.



I RISULTATI DELLO STAKEHOLDER ENGAGEMENT

Lo **Stakeholder Engagement** ha l'obiettivo di diffondere una **cultura responsabile** verso l'esterno e di focalizzare le iniziative di sostenibilità dell'azienda su aree di maggior impatto, assicurando che le azioni intraprese generino valore condiviso e contribuiscano positivamente allo sviluppo sostenibile.

In occasione della redazione volontaria del primo Bilancio di Sostenibilità, Carraro Concessionaria ha promosso un processo di Stakeholder Engagement interno rivolto a tutti i collaboratori per comprendere meglio le loro aspettative e preoccupazioni e garantire che le strategie aziendali vadano ad allinearsi con le loro esigenze e priorità.

Al fine di identificare i temi materiali di sostenibilità, ne è seguita un'analisi degli impatti positivi e negativi, attuali e potenziali, determinati dai principali processi aziendali. La rilevazione è stata condotta tramite una **survey online** nella quale ciascun partecipante ha potuto esprimere in forma **anonima** il proprio giudizio sull'importanza delle diverse tematiche di sostenibilità, attribuendo un livello di rilevanza crescente, da "non importante" (1) a "prioritario" (5). L'indagine ha riscontrato un tasso di rispondenza di oltre il 30%, con 110 risposte collezionate.

Per poter valorizzare l'intero insieme delle risposte fornite dagli Stakeholder, i risultati della survey sono stati poi ponderati mediante un sistema di scoring, attribuendo un punteggio più elevato ai temi indicati come prioritari (score pari a 5) e punteggi decrescenti per quelli considerati di minore rilevanza (score pari a 1). Questo approccio ha restituito una classifica delle opinioni raccolte.

CLASSIFICA DEI TEMI RILEVANTI 2024

Quanto è importante per te che ci impegniamo a:

Garantire la salute e la sicurezza dei lavoratori?

4.79

Garantire un buon clima aziendale, il benessere dei lavoratori e a considerare la conciliazione vita - lavoro?

4.69

Investire nella formazione e crescita professionale dei collaboratori?

4.56

Tutelare i diritti umani, le diversità e garantire inclusione e rispetto di tutti i lavoratori?

4.46

Soddisfare e fidelizzare i nostri clienti attraverso un servizio efficiente, puntuale ed in grado di tutelare sempre l'acquirente?

4.44

Investire in innovazione, ricerca e sviluppo per migliorare i processi aziendali?

4.42

Garantire la continuità della crescita economica e responsabile?

4.33

Gestire correttamente le risorse idriche e, nello specifico, che i deflussi idrici siano controllati cercando di limitare il consumo dell'acqua?

4.22

Ridurre le nostre emissioni di sostanze inquinanti nell'aria e limitare l'utilizzo di sostanze preoccupanti?

4.19

Adottare delle politiche di approvvigionamento che ci permettano di monitorare la sostenibilità lungo tutta la catena di fornitura?

4.17

Implementare l'utilizzo di fonti rinnovabili?

4.10

Ricercare soluzioni a sostegno di un'economia circolare e ridurre la produzione di rifiuti?

4.08

Quanto è importante per te la sostenibilità?

4.05

Quanto è importante per te che Carraro Concessionaria ti coinvolga nei progetti per lo sviluppo sostenibile?

3.77

Quanto è importante per te che Carraro Concessionaria comunichi le performance di sostenibilità?

3.76



L'analisi delle evidenze emerse dalla survey 2024 conferma un elevato livello di consapevolezza e coinvolgimento da parte dei collaboratori sui temi ESG. **I temi più rilevanti** per i dipendenti risultano, infatti, essere: la **salute** e la **sicurezza sul lavoro**, il **benessere organizzativo** e la **formazione professionale**. Le priorità individuate delineano così un orientamento chiaro verso una sostenibilità, che sia innanzitutto inclusiva, concreta e quotidiana.

Dalla classifica emergono però ulteriori considerazioni significative: i **temi ambientali** – come la riduzione delle emissioni, l'utilizzo di fonti rinnovabili e il riciclo – sono ben considerati, ma meno prioritari rispetto agli aspetti legati alla persona. Inoltre, si evidenzia come il coinvolgimento nei progetti e la comunicazione in ambito ESG risultino essere aree su cui andare a investire. Accanto a questi dati, emergono aspettative su una maggiore personalizzazione dei processi interni, su un potenziamento della digitalizzazione e sull'adozione di pratiche ambientali coerenti e diffuse. In questo contesto, l'azienda è chiamata non solo a valorizzare i risultati ottenuti, ma anche a strutturare una governance partecipativa, in grado di tradurre gli spunti raccolti in azioni tangibili, misurabili e continuative.

In tale percorso, il rafforzamento della comunicazione interna, l'ascolto attivo e il coinvolgimento diffuso rappresentano elementi chiave per consolidare un modello sostenibile che sia ancor più integrato nella cultura organizzativa.

APPROCCIO PROPEDEUTICO ALLA DOPPIA MATERIALITÀ

In un'ottica di continuo miglioramento e con lo sguardo rivolto al futuro, l'organizzazione ha avviato un percorso di integrazione della sostenibilità nella propria strategia aziendale. Per questo Bilancio d'esordio, l'azienda ha condotto una prima **analisi di allineamento al principio della doppia materialità**, ponendo le basi per una valutazione sempre più completa di rischi e opportunità, anche dal punto di vista finanziario.

Sulla base di questa analisi preliminare, è stata effettuata una valutazione interna degli impatti, che ha tenuto in considerazione:

- impatti positivi o negativi;
- impatti attuali o potenziali.

Temi Sotto-Temi	Positivo o negativo	Esito
Mitigazione dei cambiamenti climatici Adattamento ai cambiamenti climatici (emissioni)	Negativo	Rilevante
Utilizzo responsabile dell'energia	Negativo	Rilevante
Gestione delle risorse idriche	Negativo (potenziale)	Non rilevante
Gestione responsabile dei rifiuti e attenzione all'economia circolare	Negativo	Rilevante
Approvvigionamento responsabile	Sia positivo che negativo	Rilevante
Condizioni di lavoro- salute e sicurezza dei lavoratori	Negativo	Rilevante
Benessere dei lavoratori ed equilibrio tra vita professionale e vita privata	Negativo	Rilevante
Formazione e sviluppo delle competenze	Positivo	Rilevante
Parità di trattamento e di opportunità per tutti i lavoratori	Positivo	Rilevante
Soddisfazione del cliente finale	Positivo	Rilevante
Garantire la business continuity e la crescita economica	Positivo	Rilevante
Investire in innovazione, ricerca e sviluppo	Positivo	Rilevante

I progetti e gli obiettivi sostenibili 2025-2027

Carraro Concessionaria ha definito una roadmap triennale (2025-2027) orientata a consolidare i propri impegni ESG.

Attraverso questa visione integrata, l'organizzazione intende farsi promotore del cambiamento sostenibile, generando valore condiviso per le persone, il territorio e l'intero ecosistema economico e sociale in cui opera.

COSTITUZIONE DI UN TEAM DI SOSTENIBILITÀ INTERNO



SODDISFAZIONE E FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE

Estensione del programma "Best Customer Experience Carraro" a tutte le sedi



DEFINIZIONE PRECISA E PUNTUALE DI KPI E TARGET MIGLIORATIVI IN AMBITO ESG



CONSAPEVOLEZZA E DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELLA SOSTENIBILITÀ
Formazione diffusa su sostenibilità, diritti umani e salute nei luoghi di lavoro



EFFICIENZA ENERGETICA
Sostituzione delle caldaie datate ed estensione del processo di revamping energetico a tutte le sedi



GESTIONE RESPONSABILE DELLA SUPPLY CHAIN
Avvio di un progetto volto alla valutazione dei fornitori secondo criteri ESG



PROGETTI DI WELFARE AZIENDALE
Flessibilità oraria, supporto familiare e benessere psico-fisico



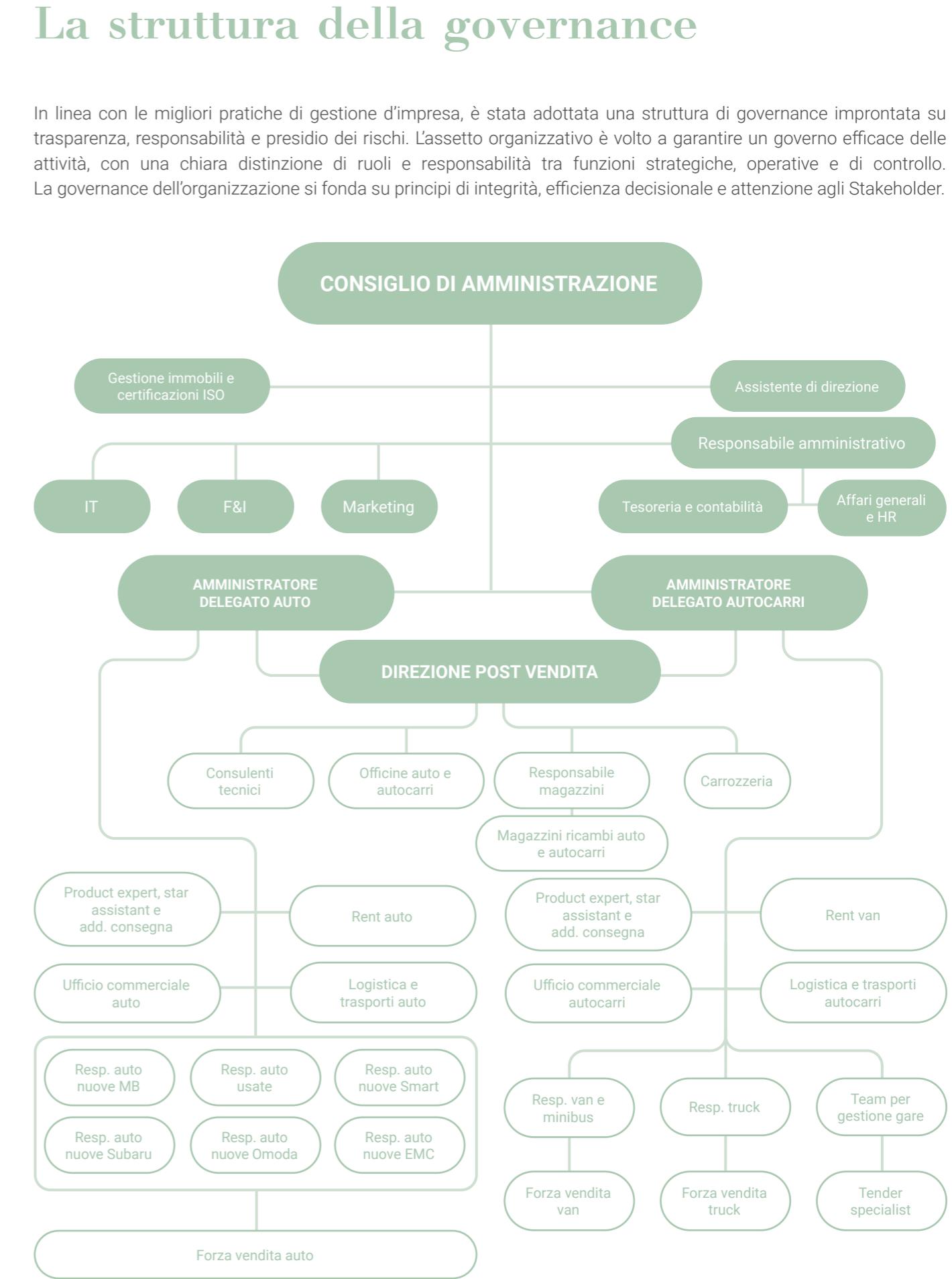
GOVERNANCE
Completamento della valutazione dei rischi secondo il D. Lgs. 231/2001



CAMBIAMENTO CLIMATICO
Calcolo di una Carbon Footprint di organizzazione secondo il GHG Protocol e neutralità carbonica (obiettivo 2030)



CONSUMO RESPONSABILE
Avvio di un progetto di dematerializzazione (digitalizzazione dei processi e riduzione dell'uso di carta)



L'**Organo Amministrativo** della società è il **Consiglio di Amministrazione**, composto da quattro membri, al quale spettano tutti i **poteri di gestione ordinaria e straordinaria** necessari al perseguitamento degli scopi sociali, con l'esclusione di quelli riservati dalla legge o dallo statuto all'Assemblea. Il Consiglio può delegare, nei limiti di cui all'art. 2381 c.c., parte delle proprie attribuzioni a uno o più dei suoi componenti, determinandone i poteri, e può altresì conferire procure speciali a persone, anche estranee alla società, per l'esecuzione di singoli atti o categorie di atti. Le attività dell'Organo Amministrativo sono affiancate dal **Collegio Sindacale**, composto dal Presidente e da due Sindaci effettivi, con funzioni di vigilanza sull'osservanza della legge, dello statuto e dei principi di corretta amministrazione.

La rappresentanza della società spetta al Presidente del Consiglio di Amministrazione, nonché ai singoli consiglieri e/o procuratori nei limiti dei poteri a essi attribuiti.



4 >50 anni

Membri CDA di cui 1 donna



1 30-50 anni

2 >50 anni

Collegio Sindacale



1 30-50 anni

Revisore

Nel rispetto degli impegni assunti e condivisi attraverso il Codice Etico, Carraro Concessionaria garantisce un dialogo costante tra governance societaria e funzione compliance, favorendo il presidio dei temi materiali e la loro integrazione nei processi decisionali.

La gestione e la supervisione delle tematiche ESG sono affidate direttamente alla Direzione, supportata dal **Sustainability Team**, costituito in occasione della redazione del primo Bilancio di Sostenibilità. Si tratta di un gruppo di lavoro interfunzionale che coinvolge i responsabili delle principali aree aziendali, tra cui marketing, finanze, logistica, acquisti e altre funzioni strategiche, con l'obiettivo di integrare i principi di sostenibilità in tutte le attività dell'organizzazione.



Il sistema interno di gestione dei rischi e della conformità

Sebbene non sia ancora stato adottato un Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 nella sua forma completa, l'azienda ha però intrapreso un percorso strutturato verso una gestione sempre più conforme e responsabile. A partire dal 2021 è stato, infatti, avviato un progetto interno di compliance, con l'elaborazione di un primo sistema per l'identificazione, la valutazione e il presidio dei rischi aziendali. Tale sistema include la mappatura dei rischi rilevanti e la valutazione del rischio residuo mediante la formula $R = P \times D$ (Probabilità x Danno), che consente di individuare le aree più critiche per la sicurezza e la conformità.

Parallelamente, l'organizzazione integra queste attività con le valutazioni dei rischi già previste nell'ambito dei sistemi di gestione certificati in suo possesso, quali la **ISO 9001** (Qualità) e la **ISO 14001** (Ambiente). In tali ambiti, vengono infatti monitorati:

- i rischi legati alla qualità dei processi e dei prodotti, con l'obiettivo di assicurare **standard elevati e continui miglioramenti**;
- i rischi ambientali connessi alle attività produttive, al fine di **ridurre gli impatti** significativi e prevenire incidenti;
- i rischi operativi legati alla corretta gestione, movimentazione e smaltimento dei rifiuti, in conformità alla normativa vigente e con particolare attenzione alla **prevenzione di responsabilità amministrative e ambientali**.

L'approccio alla gestione dei rischi non è dunque circoscritto alla dimensione normativa, bensì si estende in maniera organica alla qualità, alla tutela ambientale e alla gestione operativa.

Etica, conformità normativa, prevenzione della corruzione e integrità nei rapporti d'affari

Etica e integrità sono principi cardine nella gestione di Carraro Concessionaria. A partire dalla prima edizione del **Codice Etico**, introdotto nel 2016 e regolarmente aggiornato, l'organizzazione ha definito un sistema chiaro di **valori, comportamenti e presidi di controllo** finalizzati alla promozione della legalità, del rispetto delle persone e del corretto svolgimento delle attività economiche.

Il Codice Etico costituisce un riferimento obbligatorio per tutti i collaboratori, fornitori e partner, stabilendo regole precise in materia di trasparenza, imparzialità e prevenzione dei conflitti di interesse. A ogni livello aziendale, è richiesto il rispetto di condotte coerenti con i principi etici espressi, nella consapevolezza che la reputazione e la sostenibilità dell'impresa dipendono dalla loro concreta applicazione.

Particolare attenzione è riservata alla prevenzione della corruzione. L'organizzazione adotta una politica di **toleranza zero verso ogni forma di illecito** o comportamento opaco, sia nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, sia nelle relazioni con operatori privati. Sono vietate regalie, facilitazioni o vantaggi economici che possano,

anche solo indirettamente, compromettere l'indipendenza di giudizio o generare benefici indebiti per l'azienda o per terzi.

Per rafforzare questo presidio, vengono realizzate periodicamente **attività di informazione, sensibilizzazione e formazione interna sui rischi corruttivi**, anche attraverso momenti dedicati nei programmi di aggiornamento e nei manuali di compliance. Sono, inoltre, previste misure organizzative e procedurali per la prevenzione, la segnalazione e la gestione di eventuali non conformità o violazioni, inclusi i meccanismi di whistleblowing, in linea con la normativa vigente.

Nel corso dell'anno di rendicontazione, **non sono emerse segnalazioni né episodi riconducibili a comportamenti corruttivi**, così come nel corso dell'esercizio 2024, Carraro Concessionaria **non ha registrato sanzioni pecuniarie, procedimenti giudiziari o accertamenti amministrativi legati a casi di corruzione, violazioni della normativa socioeconomica o altri illeciti rilevanti**.



Business Continuity e Struttura ICT

Per Carraro Concessionaria, la **Business Continuity** rappresenta un impegno costante a garantire la piena operatività dei processi aziendali e la continuità del servizio offerto ai clienti. In quest'ottica, l'**infrastruttura ICT** riveste un ruolo strategico ed è stata progressivamente aggiornata e potenziata per garantire sicurezza informatica, efficienza dei flussi informativi e continuità operativa, a supporto della stabilità delle attività aziendali quotidiane.

Il sistema consente di gestire in modo affidabile i dati e le applicazioni aziendali, garantendo backup costanti, soluzioni di protezione avanzata e procedure di recupero rapido in caso di emergenza. Particolare attenzione è rivolta alla protezione delle informazioni sensibili – incluse proprietà intellettuali, dati di vendita e dati personali di clienti e partner – nel pieno rispetto del Regolamento Europeo **GDPR**.

La digitalizzazione dei processi, sia a livello back-end che front-end, permette di integrare le funzioni aziendali in maniera sinergica, favorendo la rapidità delle operazioni e l'interconnessione tra le diverse sedi. Allo stesso tempo, la gestione delle situazioni critiche si fonda su procedure di comunicazione interna ed esterna pensate per assicurare tempestività e coordinamento, mentre l'accesso alle risorse digitali è regolato da credenziali personali e sistemi di sicurezza rafforzati.

In questo modo la Business Continuity e il presidio ICT non rappresentano soltanto strumenti operativi, ma veri e propri elementi strategici, volti a garantire la **continuità** dei servizi e a rafforzare la **fiducia** di clienti, partner e comunità locali.

Segnalazioni e sistema di Whistleblowing

Nel rispetto della normativa vigente (D. Lgs. 24/2023 in attuazione della Direttiva UE 2019/1937), Carraro Concessionaria ha istituito e messo a disposizione un canale di segnalazione interna, al fine di promuovere una cultura aziendale basata sull'integrità, sulla legalità e sulla responsabilità. Lo strumento consente a dipendenti, collaboratori e Stakeholder di segnalare, in forma anonima, eventuali comportamenti illeciti, violazioni del Codice Etico, irregolarità o situazioni a rischio che possano arrecare danno all'azienda, alle persone o all'ambiente.

Il sistema adottato garantisce:



La riservatezza dell'identità del segnalante e delle informazioni fornite



La protezione da ritorsioni e discriminazioni



Un processo strutturato di presa in carico, valutazione e risposta alle segnalazioni



La tracciabilità delle segnalazioni ricevute e delle azioni intraprese



Le segnalazioni possono essere inviate tramite il modulo apposito (Mod. 102 – Segnalazione Irregolarità) disponibile sul portale intranet aziendale oppure inoltrate via e-mail all'indirizzo dedicato e gestito in modalità riservata dal Responsabile Compliance.

Nel corso del periodo di rendicontazione non sono state ricevute segnalazioni tramite il canale whistleblowing attivo, come confermato nel Riesame del Sistema di Gestione Integrato n.36. Tuttavia, Carraro Concessionaria ha mantenuto un'attività di monitoraggio costante del sistema, inclusa la verifica periodica dei reati presupposto e delle aree di rischio rilevanti, al fine di garantire la prontezza e l'efficacia del meccanismo anche in assenza di segnalazioni.

L'organizzazione si impegna a promuovere la conoscenza dello strumento whistleblowing attraverso azioni di sensibilizzazione rivolte al personale, nella consapevolezza che la partecipazione attiva di tutte le persone è un elemento chiave nella prevenzione di comportamenti illeciti e nella costruzione di un ambiente lavorativo etico, sicuro e trasparente.

Le certificazioni

Nel suo percorso di consolidamento e crescita, Carraro Concessionaria ha progressivamente integrato standard internazionali di qualità e gestione ambientale, a testimonianza dell'impegno costante verso qualità e sostenibilità.



1998

CERTIFICAZIONE ISO 9001, ad oggi estesa a tutte le sedi



2004

Adozione di procedure e pratiche operative conformi alla certificazione ISO 14001:2015 per le sedi di Susegana e Nervesa

Questi riconoscimenti rappresentano le fondamenta su cui Carraro Concessionaria ha costruito un **sistema gestionale robusto, orientato alla qualità, all'efficienza e al miglioramento continuo**, in linea con i requisiti dei GRI Standard (GRI 2-25; 2-26; 3-3).

Crescita economica consapevole

Nel biennio analizzato, il **profilo economico** dell'azienda si è mantenuto **solido**, confermando una gestione orientata alla creazione e distribuzione di valore in modo responsabile.

Nel 2023 il **valore economico generato** è stato pari a € 234.534.461, mentre nel 2024 si è attestato a € **245.322.311**, evidenziando una sostanziale stabilità della performance.

La **componente distribuita** del valore economico è risultata significativa, pari a € 227.361.304 nel 2023 e € **237.618.492** nel 2024, a testimonianza dell'impegno dell'organizzazione nel redistribuire risorse verso Stakeholder interni ed esterni.

Il **valore economico trattenuto**, ovvero la quota reinvestita o accantonata per garantire la continuità e lo sviluppo aziendale, si è mantenuto costante, passando dai € 7.173.157 del 2023 ai € **7.703.819** del 2024.

Tali risultati, letti in un'ottica di sostenibilità, riflettono una **strategia di sviluppo coerente** con la missione aziendale: generare valore duraturo per il territorio, i collaboratori e il sistema economico in cui l'organizzazione opera. La costante attenzione al benessere delle persone e alla solidità delle relazioni economiche si traduce in un modello di impresa resiliente e capace di affrontare le sfide di contesto in ottica evolutiva.



€ 245.322.311

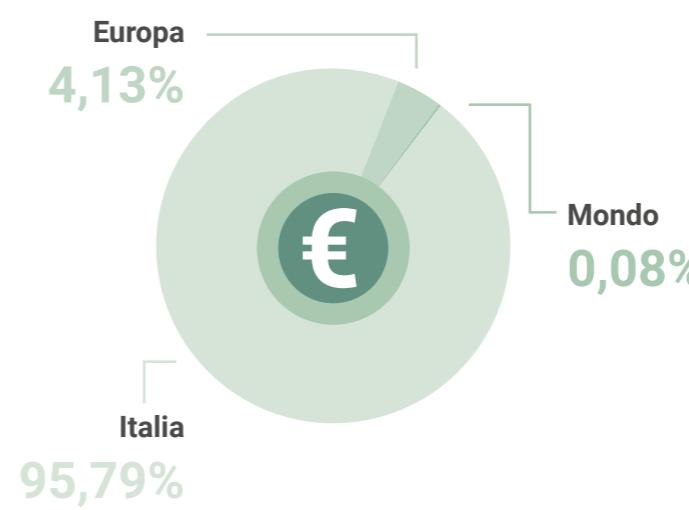
Valore economico generato



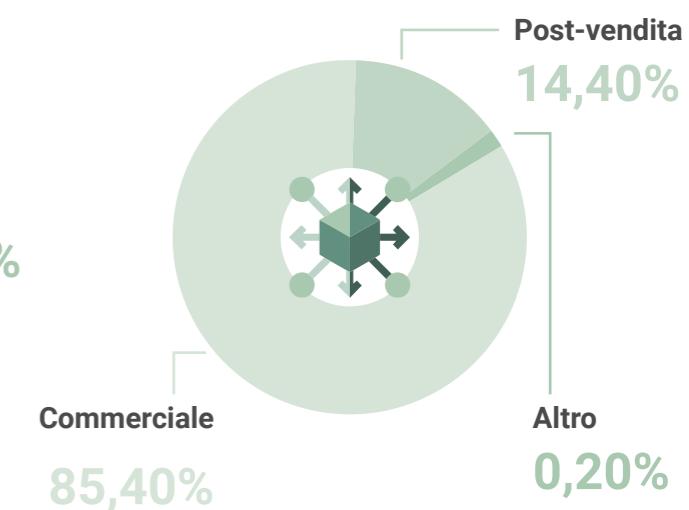
€ 237.618.492

Valore economico distribuito

Ripartizione del fatturato per area geografica 2024



Ripartizione del fatturato per business unit 2024



4

Le Persone: il motore dell'azienda



Il personale rappresenta un elemento centrale per Carraro Concessionaria e contribuisce concretamente alla crescita aziendale e alla qualità dei servizi erogati. In un contesto competitivo come quello automobilistico, la professionalità, l'impegno e il senso di appartenenza dei dipendenti costituiscono un fattore strategico.

L'azienda riserva particolare attenzione al benessere delle proprie risorse e alla creazione di un ambiente di lavoro sano e collaborativo. Nonostante le dimensioni raggiunte, l'organizzazione mantiene infatti un **clima interno improntato a valori familiari**, promossi sin dalle origini dal fondatore Francesco Carraro. Un approccio che favorisce la coesione tra i reparti e una relazione solida con la clientela.

Al 31 dicembre 2024, il personale complessivo è pari a **330 dipendenti**, 324 con contratto a tempo pieno e 6 con contratto part-time.

Rispetto all'anno precedente, si osserva un incremento del full-time (+15 unità) e una lieve flessione del part-time.

La tipologia contrattuale prevalente è quella a tempo indeterminato, che riguarda circa l'87% dei dipendenti.

Non si rilevano dipendenti con contratti intermittenti, né nel 2023 né nel 2024.

I contratti di lavoro sono disciplinati dal **CCNL** commercio per il personale commerciale e impegatizio e dal CCNL metalmeccanico per il personale operativo del post-vendita. Le ore straordinarie sono gestite unicamente in funzione di esigenze specifiche dei reparti post-vendita. I livelli retributivi sono conformi agli standard di settore. Non sono presenti accordi di secondo livello.

Alcuni collaboratori operano in qualità di agenti di commercio, con attività strettamente integrate nei processi aziendali anche sotto il profilo economico.

L'azienda garantisce la libertà di associazione.

Al momento non sono attive rappresentanze sindacali unitarie (RSU), ma in passato erano presenti delegati dei lavoratori.



324

Contratti a tempo pieno

83,6% 16,4%

Uomini

Donne

+4,43%

Personale rispetto al 2023



87%

Contratti a tempo indeterminato

6

Contratti part-time





Composizione del personale

Nel 2024, la distribuzione del personale per categoria professionale e genere evidenzia una maggiore concentrazione della componente femminile nella categoria degli impiegati (54 donne), mentre si rileva una presenza significativamente più contenuta nelle restanti categorie.

Questo andamento risulta in linea con quanto osservato nel settore automotive, che storicamente registra una minore rappresentanza femminile nei ruoli tecnici e operativi. Il dato riflette dunque una dinamica ampiamente condivisa a livello settoriale, influenzata da fattori culturali, formativi e di accesso alle professioni tecniche.



+5%

Assunzioni <30 rispetto al 2023 in rapporto al totale dei dipendenti per anno di riferimento

Nel 2024 si osserva un incremento del personale nella fascia di età inferiore ai 30 anni, che passa da 67 a 86 unità, indicando un rafforzamento della componente più giovane all'interno dell'organizzazione.

Le fasce 30-50 anni e over 50 anni mostrano invece lievi contrazioni, mantenendo tuttavia un peso rilevante nella composizione complessiva della forza lavoro.

L'**equilibrio intergenerazionale** rimane sostanzialmente stabile, con un segnale positivo legato all'**inserimento di risorse più giovani**.

Nuove assunzioni e turnover

Nel 2024 sono state registrate 81 nuove assunzioni, pari a un incremento dell'8% rispetto al 2023, calcolato sul totale dei dipendenti nei rispettivi anni.

Un dato che conferma il **rafforzamento dell'organico** e l'impegno continuo dell'azienda nell'**attrazione di nuovi talenti**.

La maggior parte delle nuove risorse è stata inserita nella fascia di età inferiore ai 50 anni e tra gli impiegati, con una netta prevalenza maschile. In particolare, gli impiegati maschi rappresentano il gruppo con il maggior numero di ingressi in entrambi gli anni. È da segnalare, inoltre, un lieve aumento nella componente femminile nel personale di officina, che passa da 4 nel 2023 a 12 nel 2024.

Per quanto riguarda le cessazioni, nel 2024 si contano 59 uscite, in lieve aumento rispetto al dato del 2023 (54). Anche in questo caso, il turnover ha interessato principalmente operai e impiegati, in prevalenza uomini. Il dato evidenzia una sostanziale stabilità nei flussi occupazionali, confermando una gestione del personale coerente con gli **obiettivi di continuità e consolidamento**.



81

Nuove assunzioni

+8%

Rispetto alle assunzioni del 2023

Diversità e inclusione

Carraro Concessionaria riconosce il **valore della diversità** come componente essenziale della propria organizzazione. L'azienda si impegna a garantire pari dignità e rispetto a tutte le persone, promuovendo un ambiente di lavoro improntato all'**equità** e all'**inclusione**.

La composizione del personale interno continua a evidenziare una prevalenza di collaboratori di genere maschile, in linea con l'andamento del settore. Nel 2024 il numero di collaboratrici si è mantenuto sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente; le donne presenti in azienda ricoprono prevalentemente ruoli impiegativi, mentre la loro presenza nelle mansioni operative rimane più contenuta. Analogamente, anche nella rete commerciale e negli organi di governance la rappresentanza femminile, seppur presente, è ancora limitata.

Per quanto riguarda i dipendenti appartenenti a categorie protette, attualmente 13 persone, la distribuzione coinvolge sia uomini sia donne ed è equilibrata tra le diverse fasce d'età. La loro presenza, concentrata principalmente nelle categorie impiegatizie e operaie, riflette un'effettiva integrazione all'interno dell'organizzazione, in conformità a quanto previsto dalla Legge 68/1999 sul collocamento mirato delle persone con disabilità.



13

Dipendenti appartenenti a categorie protette

Formazione, sviluppo delle competenze e valutazione delle performance

La formazione e lo sviluppo delle competenze rappresentano per Carraro Concessionaria un elemento strategico essenziale per garantire la qualità dei servizi e rafforzare la competitività aziendale. L'azienda adotta un piano formativo strutturato e monitorato, che tiene conto delle esigenze specifiche delle diverse aree e viene documentato attraverso l'analisi delle ore erogate per qualifica e genere. Nel 2024 sono state realizzate complessivamente (considerando anche le ore obbligatorie in ambito salute e sicurezza) **7.262 ore di formazione, in aumento del 74% rispetto al 2023**, pianificate su base semestrale e distribuite su tutte le sedi, con interventi mirati nei tre ambiti principali: **commerciale, assistenza e amministrazione**.

La maggior parte delle ore ha previsto corsi dedicati alla formazione e all'aggiornamento degli operai, seguiti dal personale impiegatizio. Nel 2024 sono state **erogate 22 ore medie di formazione per dipendente**.

La **valutazione della performance** rappresenta uno strumento utile per monitorare il contributo individuale, orientare la crescita professionale e supportare il percorso di sviluppo interno. All'interno di Carraro Concessionaria, il sistema di valutazione è applicato a una parte del personale, con un focus specifico sulla categoria degli impiegati.

Nel biennio 2023-2024 si è registrata una **crescita progressiva nel presidio delle performance**: il numero di impiegati sottoposti a valutazione è passato da 53 a 59, con un aumento sia tra gli uomini (da 50 a 54), sia tra le donne (da 3 a 5).

Sebbene quadri, operai e tirocinanti non risultino ancora coinvolti, il percorso di estensione del sistema valutativo è avviato, con l'obiettivo di includere progressivamente tutte le categorie professionali.



7.262

Ore di formazione

(comprese le ore dedicate al tema salute e sicurezza)

+74%

Rispetto al 2023



22

Ore medie di formazione per dipendente



Benessere dei lavoratori

Carraro Concessionaria è consapevole che un ambiente di lavoro adeguato è anche un ambiente capace di promuovere il benessere dei propri collaboratori. Per questo motivo l'azienda promuove il **dialogo aperto**, lo scambio di idee e la **collaborazione** tra i dipendenti, rafforzando così il senso di appartenenza e la coesione interna.

I dirigenti dell'azienda svolgono un ruolo essenziale nella promozione di questo modello, garantendo un ambiente aperto al confronto e valorizzando il contributo di ogni collaboratore.

Consapevole della necessità di rafforzare questi aspetti, Carraro Concessionaria prevederà nei prossimi anni ulteriori progetti di welfare aziendale per continuare a rafforzare il legame tra l'azienda e i suoi collaboratori e promuovere una cultura del lavoro fondata su fiducia, responsabilità e benessere condiviso.

CONGEDO PARENTALE

Nel 2024, il congedo parentale è stato riconosciuto a tutti i dipendenti aventi diritto che ne hanno presentato richiesta, in conformità alla normativa vigente. In questo contesto, Carraro Concessionaria ha messo in atto misure e iniziative per favorire il rientro e la permanenza in azienda, con risultati significativi: il tasso di rientro è passato dal 50% nel 2023 al 100% nel 2024.

In entrambi gli anni, tutte le collaboratrici rientrate dal congedo risultano tuttora impiegate, garantendo così un tasso di retention femminile stabile al 100%. Questi dati confermano l'efficacia delle politiche di supporto alla genitorialità e delle azioni di conciliazione vita-lavoro adottate dall'azienda.

BENEFIT AZIENDALI

L'organizzazione crede fortemente nel valore delle proprie persone e nella centralità del loro benessere, con la convinzione che qualità dell'ambiente di lavoro e condizioni di vita dei dipendenti contribuiscono direttamente alla motivazione e alla crescita condivisa. In questa prospettiva, l'azienda offre benefit mirati che rispecchiano una scelta consapevole di **investire su ciò che può avere un impatto reale sulla quotidianità dei collaboratori**.

I benefit aziendali previsti riflettono una chiara valorizzazione delle priorità aziendali, orientata a iniziative che rispondono ai bisogni reali delle persone.



Salute e sicurezza

IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA

Carraro Concessionaria adotta un approccio strutturato e preventivo alla gestione della salute e sicurezza sul lavoro (SSL), integrando questi aspetti nella strategia e nei processi aziendali. L'obiettivo è tutelare in modo efficace la salute dei lavoratori, dei terzi coinvolti e della comunità in cui l'azienda opera.

Il sistema di gestione si basa sull'impegno al rispetto della normativa vigente in materia di SSL, nonché degli accordi applicabili. L'organizzazione promuove pertanto la progettazione sicura degli ambienti e dei processi produttivi e garantisce la diffusione sistematica delle informazioni sui rischi aziendali. Tutti i lavoratori ricevono una **formazione specifica**, commisurata alla mansione svolta e ai compiti assegnati, con l'obiettivo di aumentare la consapevolezza e la responsabilità individuale in materia di sicurezza.

L'approccio aziendale comprende inoltre la capacità di risposta rapida ed efficace a situazioni emergenti, il coinvolgimento attivo dei lavoratori e dei loro rappresentanti, la promozione della cooperazione tra le diverse funzioni aziendali e il dialogo costante con enti esterni e organizzazioni di settore. La salute e sicurezza sul lavoro è considerata parte integrante della gestione complessiva dell'impresa, con un impegno costante al **miglioramento continuo** e alla **prevenzione dei rischi**, per ridurre significativamente la probabilità di incidenti e infortuni.

Nel 2024 si registra un incremento degli infortuni: 1 infortunio grave e 15 complessivi, a fronte degli 8 infortuni dell'anno precedente, nessuno dei quali grave. Di conseguenza, il tasso* di infortuni registrabili è passato da 14,75 nel 2023 a 25,90 nel 2024, mentre il tasso di infortuni gravi, pari a 0 nel 2023, ha raggiunto 1,73 nel 2024.

L'infortunio classificato come grave è stato tale unicamente a causa della durata della prognosi, influenzata dal fatto che si sia resa necessaria una rimodulazione del percorso di cura normalmente non prevista.

Parallelamente, **il numero di ore lavorate è aumentato** da 542.265 nel 2023 a 579.206 nel 2024 (+6,8%), senza che siano stati rilevati casi di malattie professionali, né di natura fisica né psicologica, nel biennio considerato.

Carraro Concessionaria considera la sicurezza sul lavoro una priorità assoluta, puntando a ridurre progressivamente tutti gli infortuni fino a un tasso prossimo allo zero; i dati, che evidenziano alcune criticità, confermano la necessità di rafforzare le azioni di prevenzione e sensibilizzazione, con particolare attenzione alla gestione dei near miss e alla diffusione di una **cultura della sicurezza** sempre più radicata in azienda.

Relazioni con la comunità e il territorio

Il legame di Carraro Concessionaria con il territorio è radicato nella storia aziendale e si riflette in una serie di iniziative volte a **supportare concretamente le comunità locali**. L'azienda adotta un approccio pragmatico alla responsabilità sociale, salvaguardando l'occupazione e contribuendo alla stabilità economica locale, agendo in risposta a situazioni di emergenza e sostenendo realtà istituzionali, educative e sociali presenti nei territori in cui opera.

Nel corso degli anni, l'organizzazione ha fornito supporto diretto in occasione di eventi calamitosi che hanno colpito il Nord-Est Italia. Tra questi si ricordano:

LA TEMPESTA VAIA (ottobre 2018)

Un evento meteorologico estremo che ha interessato principalmente le Dolomiti e il Veneto, con forti venti e piogge intense che hanno provocato ingenti danni a foreste, infrastrutture e centri abitati. In risposta, Carraro Concessionaria ha messo a disposizione risorse e mezzi per la gestione dell'emergenza.

L'ACQUA ALTA STRAORDINARIA A VENEZIA (novembre 2019)

Un evento eccezionale noto come "Aqua Granda", durante il quale sono stati registrati livelli record di innalzamento della marea con picchi fino a 187 cm e che ha provocato ingenti danni a edifici storici, abitazioni e attività economiche. In tale contesto, l'azienda ha offerto un concreto sostegno alle comunità colpite attraverso interventi di supporto diretto.

Oltre alle risposte a eventi straordinari, l'organizzazione ha sostenuto nel tempo iniziative di carattere sociale e territoriale attraverso donazioni e contributi non condizionati.

Ne sono un esempio:



La donazione di defibrillatori ad alcuni comuni del territorio



Il comodato d'uso di autovetture a realtà parrocchiali impegnate in attività sociali e assistenziali

Carraro Concessionaria garantisce inoltre trasparenza nella gestione di sponsorizzazioni e donazioni. Tutte le iniziative intraprese sono infatti sottoposte a valutazioni interne e gestite nel rispetto delle normative vigenti. L'azienda non effettua erogazioni a partiti politici o candidati, se non previa approvazione formale da parte del Consiglio di Amministrazione.

Infine, pur non prevedendo programmi di volontariato aziendale strutturati, l'organizzazione riconosce e rispetta la partecipazione individuale dei propri dipendenti ad attività di tipo sociale, associativo o democratico, valorizzandola come forma di contributo alla coesione del tessuto comunitario.

*Per tasso si intende il numero di eventi per milione di ore lavorate.

5

Gestione Responsabile della Catenza del Valore



Una gestione responsabile, etica e sostenibile della catena del valore rappresenta un pilastro fondamentale per Carraro Concessionaria, contribuendo a garantire qualità, sicurezza, conformità ambientale e performance economiche sostenibili. La **selezione accurata dei fornitori** e la costante **attenzione alla soddisfazione del cliente** sono elementi centrali di questo approccio, pienamente integrato nel Sistema di Gestione della Qualità.

Per assicurare coerenza e trasparenza lungo tutta la filiera, la gestione della catena del valore viene analizzata secondo tre macrofasi: Upstream, Core e Downstream.



3

STEPS

FASE UPSTREAM QUALIFICA E SELEZIONE DEI FORNITORI



FASE CORE

QUALITÀ, SODDISFAZIONE
E GESTIONE NON CONFORMITÀ

FASE DOWNSTREAM

RELAZIONE CON IL CLIENTE
E FIDELIZZAZIONE

Fase Upstream Qualifica e selezione dei fornitori

La politica di approvvigionamento adottata si basa su criteri di trasparenza, qualità, sicurezza e sostenibilità ambientale. La procedura di riferimento che disciplina le modalità di individuazione, selezione, qualifica e mantenimento dei fornitori è coerente con le norme **UNI EN ISO 9001:2015** e **UNI EN ISO 14001:2015**.

Nel processo di qualifica e selezione dei fornitori, Carraro Concessionaria distingue due principali categorie:



FORNITORE QUALIFICATO

Selezionato sulla base delle sue capacità tecniche, organizzative e finanziarie, dimostrate nel soddisfare i requisiti richiesti da Carraro Concessionaria. Tale qualifica è riconosciuta tramite la compilazione del "Questionario informativo fornitori", ripetuto ogni 3 anni, e a eventuali valutazioni aggiuntive, come il "Questionario due diligence", la clausola anticorruzione e l' "Analisi del rischio".

Il mantenimento della qualifica avviene mediante valutazioni periodiche su parametri quali: puntualità delle consegne, facilità di contatto, qualità della prestazione/prodotto, gestione di non conformità, gestione ambientale e sicurezza. Il punteggio finale determina l'inserimento o l'esclusione dall' "Elenco Fornitori Qualificati".



FORNITORE CERTIFICATO/ACCREDITATO

In possesso di certificazioni rilasciate da enti terzi indipendenti, quali ISO 9001 (Qualità), ISO 14001 (Ambiente) o ISO 45001 (Salute e sicurezza sul lavoro). Questa qualifica consente all'organizzazione di beneficiare della garanzia che tali fornitori rispettino standard internazionali riconosciuti e che abbiano adottato sistemi strutturati per la gestione dei processi.

La qualifica dei fornitori avviene attraverso un questionario informativo, integrato da una due diligence approfondita per i fornitori critici, che include dichiarazioni sulla conformità alle normative anticorruzione e clausole contrattuali etiche.

I fornitori vengono così suddivisi in ulteriori due categorie:

Fornitori Non Critici (NCR)

Forniscono beni e servizi a basso impatto (es. cancelleria, servizi amministrativi, legali e finanziari) e sono soggetti a criteri di valutazione più snelli.

Fornitori Critici (CR)

Influenzano direttamente qualità, ambiente, sicurezza e vendite. Sono sottoposti a valutazioni iniziali, verifiche periodiche e monitoraggio continuo. Rientrano in questa categoria, allestimenti, officine, carrozzerie, pompisti, ricambi e optionals, agenzie di pratiche auto, trasporto, manutenzione e servizi ambientali.

Particolare attenzione è rivolta ai fornitori di servizi ambientali, che devono dimostrare evidenze documentali di possesso di autorizzazioni, accreditamenti o iscrizioni ad albi (es. laboratori di analisi accreditati, gestori rifiuti autorizzati, trasportatori con patentino ADR). La durata della qualifica è strettamente legata alla validità delle autorizzazioni.

Nell'ambito della certificazione **UNI EN ISO 14001:2015** l'azienda presidia e **monitora la catena di fornitura** con riferimento ai criteri ambientali, in linea con gli standard internazionali di rendicontazione della sostenibilità. Nel corso dell'anno sono stati valutati 157 fornitori su un totale di 884 attivi, pari al 17,8%. Sebbene la percentuale evidensi margini di miglioramento, è opportuno considerare che l'analisi è stata circoscritta a un perimetro specifico: il questionario di valutazione ambientale è stato infatti sottoposto esclusivamente ai fornitori di servizi di smaltimento rifiuti e a quelli operanti nella fase core dell'organizzazione. Ne sono invece rimasti esclusi i

fornitori di altri ambiti, come gli istituti finanziari, nonché i fornitori della fase downstream, che rappresentano la quota prevalente della base complessiva. Si tratta, in quest'ultimo caso, di soggetti occasionali (ad esempio privati che cedono un'autovettura in permuta), per i quali non è strutturalmente possibile applicare un processo di valutazione standardizzato. Nei prossimi Bilanci di Sostenibilità si valuterà la possibilità di rendicontare la percentuale di fornitori analizzati tramite questionari ESG calcolata sul solo totale dei soggetti effettivamente sottoponibili a tali strumenti, così da fornire un indicatore più rappresentativo e aderente alla realtà operativa. Per quanto riguarda i nuovi fornitori, nel 2024 non si registrano ancora valutazioni ambientali formalizzate, a testimonianza di un ambito in fase di definizione che sarà oggetto di sviluppo nei prossimi esercizi.

Nel 2024, non sono stati registrati reclami o denunce di non conformità a fornitori.

Fase Core

Qualità, soddisfazione e gestione non conformità

Carraro Concessionaria pone il cliente al centro delle sue strategie, adottando un approccio orientato alla qualità del servizio e alla fidelizzazione. L'azienda ha sviluppato un sistema strutturato per gestire le non conformità, attivare azioni correttive e monitorare il rispetto dei requisiti contrattuali, dei tempi e della qualità percepita.

Ogni fase del percorso di acquisto e post-vendita è pensata per garantire un'esperienza eccellente, basata sull'ascolto attento delle esigenze del cliente, sulla professionalità del personale e sull'offerta di servizi completi e in costante evoluzione.

CARATTERISTICHE VALUTATE

- **il rispetto dei tempi di consegna**, dei **costi** preventivati e delle caratteristiche o accessori stabiliti in fase di offerta o di definizione del contratto;
- la sollecitudine, la cortesia, la competenza e la **professionalità** dimostrate dal personale dell'organizzazione;
- **il rispetto** e la **salvaguardia dell'ambiente**, e delle prescrizioni applicabili;
- l'aderenza a procedure e documentazione del **sistema di gestione integrato**.

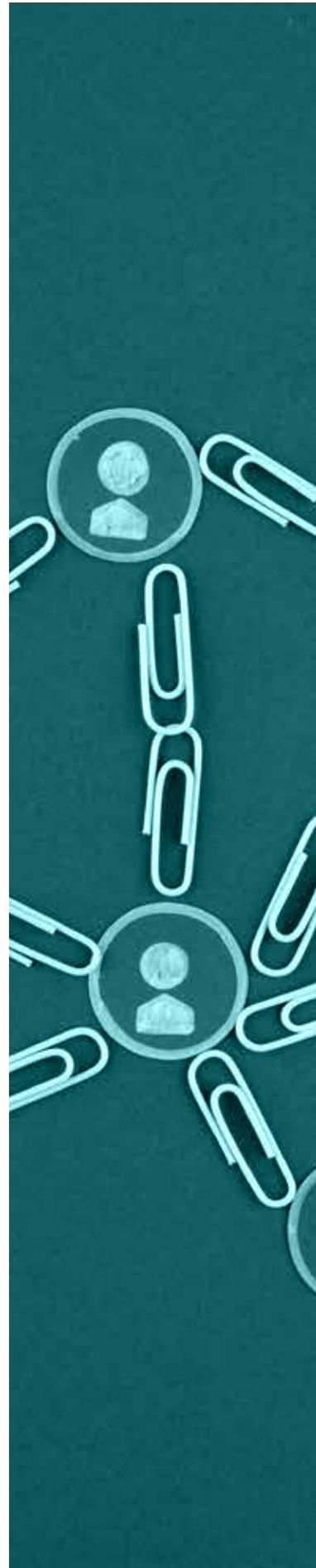
Una non conformità si verifica quando un prodotto, processo o servizio non soddisfa requisiti specificati. Le azioni correttive sono richieste in caso di impatti gravi, ripetitività del problema, cause ignote o soluzioni provvisorie.

Elemento distintivo è il Customer Satisfaction Index (CSI), legato al sistema Mercedes-Benz, che assegna un punteggio da 1 a 5 e prevede un feedback entro 30 giorni dalla consegna. Da 10 anni, Carraro Concessionaria si posiziona ai primi posti delle classifiche nazionali. Il progetto formativo "Best Customer Experience Carraro", inoltre, coinvolge i dipendenti in corsi, team building e incontri periodici.

Fase Downstream

Relazione col cliente e fidelizzazione

Carraro Concessionaria cura le fasi successive alla vendita attraverso l'ascolto attivo del cliente e una gestione proattiva del post-vendita. Ogni recensione, anche negativa, è considerata un'opportunità di miglioramento. Un file interno monitora i casi rilevanti legati a clienti e dinamiche aziendali, permettendo un approccio personalizzato alla fidelizzazione e al **miglioramento continuo**.



6

L'ambiente: un patrimonio da proteggere



Carraro Concessionaria, profondamente radicata nel territorio delle Colline del Prosecco di Conegliano e Valdobbiadene – patrimonio **UNESCO** – si distingue per un impegno ambientale concreto, ispirato da un forte senso di responsabilità verso il contesto naturale in cui opera.

Il consolidamento del sistema di gestione ambientale certificato **ISO 14001** e la progressiva estensione della certificazione a tutte le sedi rappresentano obiettivi a medio termine già in fase di valutazione. Il percorso tracciato testimonia l'impegno costante e concreto per una gestione ambientale responsabile, trasparente e coerente con le aspettative dei propri Stakeholder.

L'impegno ambientale si riflette anche nella comunicazione e nella sensibilizzazione interna. I dipendenti sono informati e coinvolti attivamente, con aggiornamenti sulle misure adottate e con audit e sorveglianze pianificate dal Responsabile Qualità e Ambiente. Quest'ultimo verifica la conformità normativa attraverso piani di controllo, audit e riesami periodici.

Grazie al sistema di gestione ambientale certificato, l'azienda è in grado di presidiare e monitorare in modo strutturato gli impatti generati dalle proprie attività, che includono anche processi industriali.

Questo approccio consente di raccogliere dati affidabili, valutare con continuità le performance ambientali e trasformare le evidenze in strumenti concreti per orientare le scelte di miglioramento e garantire una gestione responsabile delle risorse.

Sul fronte delle emissioni, ove richiesto, l'azienda dispone delle Autorizzazioni Uniche Ambientali (**AUA**) e gestisce un piano di controllo per le emissioni da solventi. Le emissioni derivanti da verniciatura, saldatura e combustione sono considerate poco significative, ma vengono comunque monitorate. Sono, inoltre, presenti emissioni diffuse, come aspirazione delle polveri e gas di scarico, le quali vengono gestite tramite appositi impianti.

In tema di mobilità, è presente una flotta mista con prevalenza di veicoli a gasolio, che negli ultimi anni è stata progressivamente integrata da veicoli elettrici. Inoltre, l'azienda ha installato numerose wall box e colonnine di ricarica (anche pubbliche) in tutte le sedi aziendali, contribuendo alla riduzione delle emissioni dirette e indirette.

In Carraro Concessionaria la conformità normativa rappresenta solo il punto di partenza di un percorso che si traduce in azioni concrete e risultati verificabili e trasparenti verso i suoi Stakeholder.

I materiali utilizzati all'interno dell'organizzazione

I materiali che transitano quotidianamente all'interno delle sedi raccontano in modo concreto la natura delle attività svolte: manutenzione meccanica, ripristino carrozzeria e gestione dei ricambi. Non si tratta soltanto di vernici, lubrificanti e componenti tecnici, ma di flussi che, se monitorati con attenzione, diventano occasione per affinare le pratiche di utilizzo quotidiano e ridurre gli sprechi.

La scelta di affiancare ai ricambi nuovi quelli rigenerati è un esempio di come sia possibile trasformare esigenze operative in azioni di **economia circolare**, riducendo il consumo di risorse vergini e favorendo una gestione più responsabile lungo tutto il ciclo; l'azienda promuove infatti l'uso di **ricambi rigenerati**, come motori, motorini

di avviamento e alternatori, in collaborazione con i principali brand del settore automotive, incentivando una scelta sostenibile anche per il cliente finale. Questa soluzione consente di prolungare il ciclo di vita dei prodotti, limitare l'impiego di materie prime vergini e ridurre la produzione di scarti, generando al contempo un minor impatto ambientale. Il modello prevede, inoltre, il ritiro del pezzo sostituito, che viene valorizzato attraverso un corrispettivo economico al cliente, producendo benefici sia ambientali, sia economici. L'iniziativa si inserisce così in un percorso concreto di **recupero e riutilizzo delle risorse**, pienamente in linea con i principi dell'economia circolare (GRI 301-3 e GRI 306-4).

Per limitare inoltre la plastica monouso, si favorisce l'utilizzo di imballaggi riutilizzabili e l'acquisto in fusti anziché in contenitori plastici, riducendo così i volumi di plastica immessi nel ciclo dei rifiuti.

Nel biennio 2023-2024 si osserva un aumento complessivo nell'utilizzo delle materie prime. Questo riflette un'intensificazione delle attività operative e un maggiore fabbisogno di componenti tecnici, coerente con l'aumento delle vendite veicolari.



Ricambi

404.064

Pezzi acquistati 2023

+4,96%

Rispetto al 2023

424.102

Pezzi acquistati 2024



Lubrificanti

114.621

Kg acquistati 2023

+0,36%

Rispetto al 2023

115.032

Kg acquistati 2024



Vernici*

* L'attuale sistema di monitoraggio di riferimento è in fase di perfezionamento e sarà ulteriormente migliorato nelle prossime rendicontazioni, in linea con l'evoluzione dei processi di tracciabilità interna

Tale incremento mette in evidenza l'importanza di accompagnare la crescita produttiva con un approccio orientato alla sostenibilità.

Non sono ancora attivi programmi strutturati di recupero post-vendita, reverse logistics o riciclo a fine vita dei prodotti da parte del cliente, ma l'azienda sta valutando modalità future per integrare l'intero ciclo di vita nella gestione circolare.

Per limitare inoltre la plastica monouso, si favorisce l'utilizzo di imballaggi riutilizzabili e l'acquisto in fusti anziché in contenitori plastici, riducendo così i volumi di plastica immessi nel ciclo dei rifiuti.

Nel biennio 2023-2024 si osserva un aumento complessivo nell'utilizzo delle materie prime. Questo riflette un'intensificazione delle attività operative e un maggiore fabbisogno di componenti tecnici, coerente con l'aumento delle vendite veicolari.

Le risorse idriche

La disponibilità e l'uso responsabile dell'acqua sono aspetti che Carraro Concessionaria affronta con sistemi dedicati: i prelievi provengono da pozzi e rete idrica e sono trattati con **sistemi di depurazione, recupero parziale e controlli analitici periodici**. Le sedi di Nervesa e Susegana sono dotate di vasche Imhoff, depuratori e sistemi di subirrigazione. Sebbene non esistano strumenti di misura interna per l'impatto ambientale, l'azienda si affida a professionisti qualificati per garantire il rispetto delle soglie emissive e qualitative delle acque reflue.

Nel 2024 Carraro Concessionaria ha prelevato 8,69 ML d'acqua da pozzi e 8,84 ML da acquedotto, mantenendo un bilanciamento simile all'anno precedente. L'approvvigionamento è equamente suddiviso tra fonti sotterranee e reti pubbliche, in linea con la prassi consolidata dell'azienda.



17,53 ML

Prelievi idrici

49,6%

Pozzo

50,4%

Acquedotto

Poiché l'acqua viene impiegata solo per usi civili e di servizio, i volumi scaricati coincidono sostanzialmente con quelli prelevati, senza variazioni significative nel bilancio complessivo.

La misurazione mensile dei consumi idrici e termici consente di prevenire eventuali perdite, sebbene l'azienda non disponga ancora di sistemi avanzati per il recupero delle acque o il monitoraggio automatizzato. Gli scarichi sono regolati e autorizzati nell'ambito dell'AUA e sottoposti a monitoraggio periodico in conformità alle prescrizioni contenute nell'autorizzazione stessa.

I prelievi idrici risultano sostanzialmente stabili rispetto all'anno precedente, a conferma di un utilizzo controllato della risorsa e della continuità delle pratiche di gestione già adottate.

La gestione dei rifiuti

La gestione dei rifiuti è disciplinata da un sistema che si avvale di file di monitoraggio aggiornati periodicamente, come previsto dal **D. Lgs. 152/2006**. I rifiuti pericolosi e non pericolosi sono stoccati in **condizioni di sicurezza**, su griglie, bacini e in aree coperte, e avviati al recupero con cadenza almeno trimestrale. Particolare attenzione è posta ai rifiuti speciali e agli oli esausti, con sistemi dedicati di raccolta e **prevenzione della contaminazione**. Nel 2024 l'organizzazione ha revisionato e unificato per tutte le sedi il file di monitoraggio dei flussi di rifiuti, il quale consente anche la conversione automatica delle unità di misura. Questo strumento garantisce che gli operatori lavorino in maniera più affidabile, riducendo il rischio di errori.

Nel biennio 2023-2024 si osserva un aumento complessivo dei rifiuti prodotti, passati da circa 579 tonnellate a circa 600 tonnellate. Parallelamente, si evidenzia un significativo miglioramento nella gestione dei rifiuti pericolosi, con un aumento della quota destinata al recupero (dal 64% all'84%) e una conseguente riduzione dello smaltimento.

Anche i rifiuti non pericolosi mantengono un'elevata quota di avvio a recupero, sopra l'87%. L'incremento della quota totale destinata al recupero (dal 73% all'80%) riflette un impegno progressivo verso la circolarità e il contenimento degli impatti ambientali in linea con GRI 306-2.



600,297 t

Totale rifiuti prodotti

57%

Pericolosi

43%

Non pericolosi

80%

Destinati a recupero
(+7% rispetto al 2023)

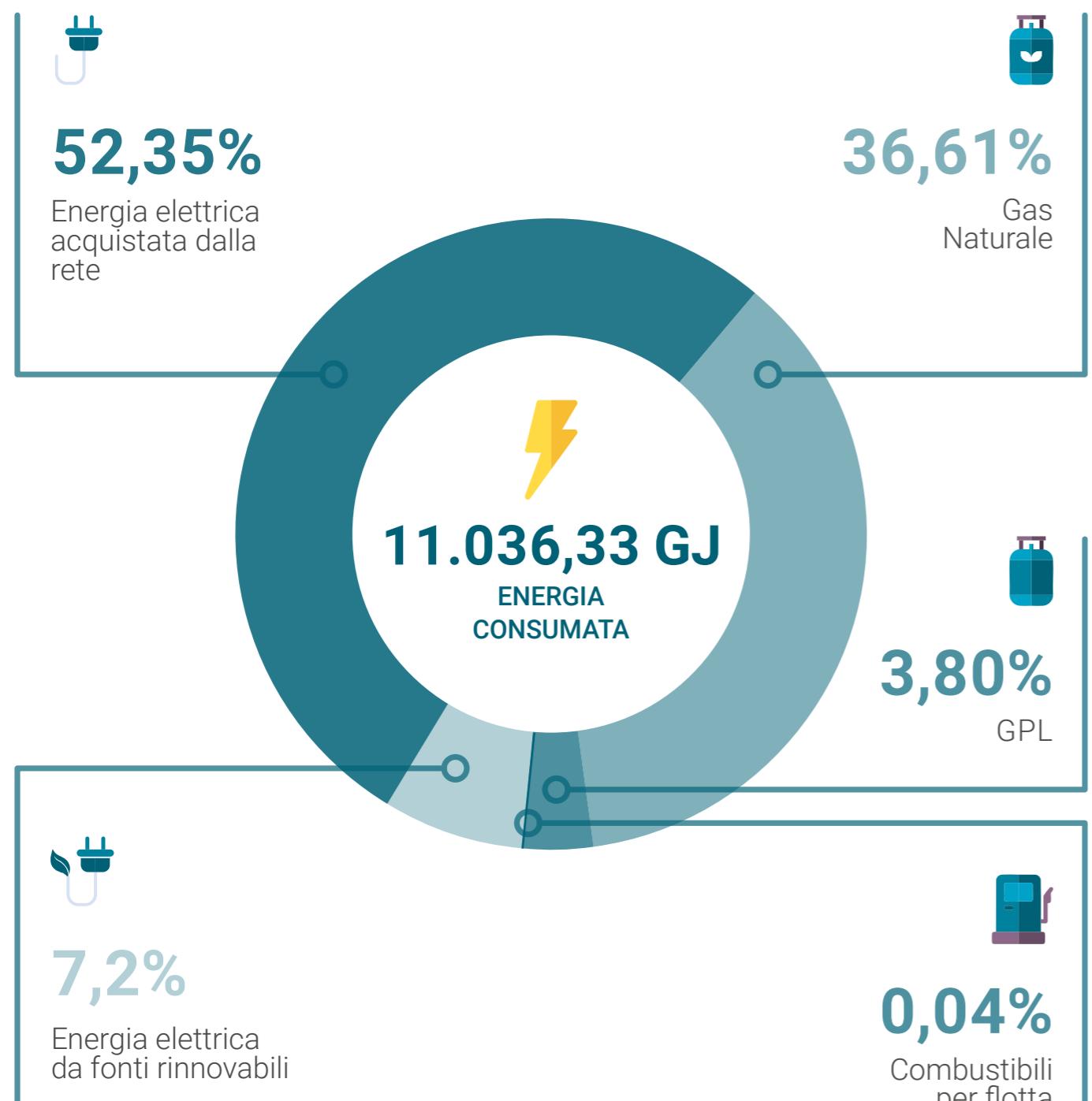
20%

Destinati a smaltimento

Consumi energetici ed energie rinnovabili

Il consumo di energia accompagna ogni fase operativa delle sedi di Carraro Concessionaria, dalle attività delle officine agli impianti di riscaldamento e verniciatura. Monitorare in dettaglio le diverse fonti permette di cogliere come i fabbisogni evolvano insieme ai volumi aziendali e di individuare aree in cui agire in modo mirato. La produzione da **impianti**

fotovoltaici e gli **interventi di efficientamento** già avviati dimostrano che è possibile mantenere la piena operatività riducendo al tempo stesso le emissioni associate, con benefici immediati e prospettive di ulteriore miglioramento.



Nel 2024 l'energia consumata all'interno dell'organizzazione è stata di 11.036,33 GJ e l'intensità energetica associata calcolata per dipendente pari a 33,44 GJ.



11.036,33 GJ

Energia consumata

33,44 GJ

**Intensità energetica associata
calcolata per dipendente**

Le principali fonti energetiche utilizzate restano l'energia elettrica da rete e il gas naturale, con un contributo stabile del fotovoltaico rispetto all'anno precedente.

Pur non rientrando tra le aziende energivore e registrando consumi energetici contenuti, Carraro Concessionaria ha scelto di rafforzare il proprio impegno ambientale attraverso la certificazione ISO 14001, l'analisi dei rischi e l'avvio di iniziative mirate alla mitigazione dei cambiamenti climatici. L'azienda ha definito un riesame energetico quadriennale (analisi effettuate nel 2015, 2019, 2023), anche se alcuni obiettivi definiti nel primo ciclo risultano ancora da completare.

Tra gli interventi più significativi si annovera l'installazione di **sette impianti fotovoltaici** nelle sedi di Susegana, Nervesa, Pradamano, Mestre, Santa Maria di Sala e Pordenone, destinati all'autoconsumo e in grado di contribuire in modo efficace alla riduzione delle emissioni di CO₂. Particolare attenzione è stata dedicata alla sede di Venezia-Mestre, progettata secondo criteri green con **tetti giardino** che riducono la temperatura estiva interna, vegetazione autorigenerante, illuminazione LED, domotica e giardini funzionali al microclima aziendale.

L'utilizzo del gas metano per alimentare le caldaie, i forni di verniciatura e le centrali termiche costituisce una delle principali fonti energetiche, assieme all'energia elettrica. Non è ancora presente un sistema di contabilizzazione separata tra riscaldamento e attività produttive.

Grazie alla presenza di impianti fotovoltaici già operativi e del riesame di efficientamento quadriennale, Carraro Concessionaria dispone oggi di basi solide per definire obiettivi più mirati di riduzione dei consumi e di incremento dell'autoproduzione. L'evoluzione dei dati potrà così tradursi in scelte concrete, capaci di accompagnare la crescita dell'azienda con risultati misurabili in termini di efficienza e minori emissioni.



Emissioni in atmosfera

Il cambiamento climatico rappresenta una delle priorità strategiche più rilevanti a livello globale, con conseguenze dirette sugli equilibri ambientali, economici e sociali. In risposta a tale scenario, le imprese sono sempre più chiamate ad adottare strumenti di monitoraggio e rendicontazione delle proprie emissioni di gas serra, in coerenza con le normative e gli standard internazionali di riferimento.

In tale contesto, l'organizzazione ha avviato una prima analisi delle proprie emissioni climaliante- ranti e un calcolo stimato, adottando standard riconosciuti per garantire una misurazione accurata e confrontabile nel tempo. L'organizzazione ha così deciso di quantificare

le proprie emissioni dirette legate alle attività sotto il proprio controllo (Scope

1) e indirette (Scope 2), derivanti dalla produzione dell'energia elettrica utilizzata per le attività aziendali. Si precisa che, in questa seconda categoria, non vengono conteggiate le perdite di rete relative al dispacciamento dell'energia e alla trasformazione da alta a bassa tensione, in quanto, secondo le indicazioni del GHG Protocol, sono da imputarsi allo Scope 3.

Il **GHG Protocol** è uno degli standard più diffusi a livello globale per la rendicontazione delle emissioni e classifica i gas serra in tre categorie:

SCOPE 1

Emissioni dirette generate da fonti di proprietà o sotto il controllo diretto dell'organizzazione, come la combustione di combustibili fossili o l'uso di carburanti per i veicoli aziendali. Per l'organizzazione le principali fonti comprendono:

- combustione di gas naturale e GPL negli impianti di riscaldamento;
- consumo di gasolio o benzina negli automezzi di proprietà o a lungo termine sotto controllo operativo.



SCOPE 2

Emissioni indirette derivanti dalla produzione di energia elettrica, calore o vapore acquistati e utilizzati dall'organizzazione. Anche se generate presso il fornitore, sono attribuite al consumo dell'azienda.

Per Carraro Concessionaria includono:

- energia elettrica utilizzata nelle attività degli stabilimenti produttivi;
- energia elettrica impiegata per alimentare gli automezzi elettrici aziendali.

SCOPE 3

Comprende tutte le altre emissioni indirette, non incluse negli Scope 1 e 2, legate alla catena del valore. Tra queste figurano la produzione e il trasporto delle materie prime e degli imballaggi, la gestione dei rifiuti, la distribuzione dei prodotti finiti e le fasi di fine vita degli stessi.

Il calcolo stimato delle emissioni è stato attualmente effettuato in riferimento agli ambiti **Scope 1 e Scope 2**.

EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA SCOPE 1 E SCOPE 2

Di seguito si riporta la tabella relativa alle emissioni dirette e indirette di gas a effetto serra causate dall'attività dell'organizzazione, calcolate sulla base dei dati reali di consumo energetico e dei fattori ufficiali nazionali dell'ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale). Per la stima delle emissioni indirette da energia elettrica (Scope 2) è stato adottato l'approccio **location-based**. Questo metodo utilizza il fattore medio di emissione del mix elettrico nazionale, cioè l'impatto medio dell'elettricità prodotta in Italia; le emissioni vengono quindi stimate in base a quanta energia viene prelevata dalla rete.

SCOPE 1

246,62	254,58
tCO ₂ eq 2023	tCO ₂ eq 2024

313,16	321,73
tCO ₂ eq 2023	tCO ₂ eq 2024

Nel biennio 2023-2024 si rileva un incremento delle emissioni sia per lo Scope 1, sia per lo Scope 2. Le emissioni dirette (Scope 1) sono passate da 246,62 tCO₂eq a 254,58 tCO₂eq, principalmente per effetto dell'aumento del consumo di gas naturale e GPL.

Le emissioni indirette (Scope 2), associate all'acquisto di energia elettrica da rete, sono aumentate da 313,16 tCO₂eq a 321,73 tCO₂eq, a fronte di un maggiore fabbisogno energetico complessivo dell'organizzazione.

L'energia elettrica autoprodotta da impianto fotovoltaico non genera emissioni Scope 2.

L'incremento registrato risulta contenuto e in linea con le diverse attività svolte dall'organizzazione nel periodo analizzato, senza evidenziare scostamenti significativi rispetto alle performance storiche dell'azienda. Parallelamente, l'organizzazione continua a promuovere l'efficienza energetica e l'utilizzo di fonti rinnovabili, con l'obiettivo di **ridurre progressivamente le emissioni future**.

Appendice

Environmental

Emissioni in atmosfera (GRI 305-1, 305-2, 305-3) Tonnellate CO ₂	2023	2024
Scope 1	246,62	254,58
Scope 2	313,16	321,73

Consumi energetici (GRI 302-1) Gigajoule	2023	2024
GPL	392,03	419,65
Gas naturale	3.930,12	4.040,05
Benzina	0,73	0,87
Diesel	3,78	3,72
Energia elettrica da rete	4.811,89	5.777,70
Energia elettrica fotovoltaica consumata	769,10	794,34
TOTALE	9.907,65	11.036,33

Intensità energetica (GRI 302-3) Gigajoule per dipendente	2023	2024
Totale GJ consumati	9.907,65	11.036,33
Intensità energetica	31,35	33,44

Energie rinnovabili Gigajoule	2023	2024
Energia elettrica verde acquistata	0	0
Energia elettrica verde prodotta	2.356,63	2.163,89
ENERGIA RINNOVABILE TOTALE	2.356,63	2.163,89

Prelievi idrici (GRI 303-3) Milioni di litri	2023	2024
Pozzo	8.401	8.693
Acquedotto	9.183	8.840
TOTALE	17.584	17.533

Scarichi idrici (GRI 303-4) Milioni di litri	2023	2024
Pozzo	8.401	8.693
Acquedotto	9.183	8.840
TOTALE	17.584	17.533

Rifiuti (GRI 306-3, 306-4, 306-5) Tonnellate	2023	2024
TOTALE RIFIUTI PRODOTTI	578,9	600,3
<i>di cui pericolosi</i>	375,6	340,2
<i>% pericolosi</i>	65	57
<i>di cui non pericolosi</i>	203,3	260,1
<i>% non pericolosi</i>	35	43
TOTALE RIFIUTI DESTINATI A RECUPERO	420,2	482,1
<i>% destinati a recupero</i>	73	80
TOTALE RIFIUTI DESTINATI A SMALTIMENTO	158,7	118,2
<i>% destinati a smaltimento</i>	27	20

Social

Diversità fra i dipendenti (GRI 405-1) - Categorie professionali		2023						
		<30		30-50		>50		TOT
		UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	
DIRETTI								
di cui Dirigenti		0	0	0	0	0	0	0
di cui Quadri		0	0	0	0	2	0	2
di cui Impiegati		23	8	64	29	36	14	174
di cui Operai		34	0	50	3	48	3	138
di cui Tirocinanti		2	0	0	0	0	0	2
INDIRETTI/SOMMINISTRATI								
di cui Dirigenti		0	0	0	0	0	0	0
di cui Quadri		0	0	0	0	0	0	0
di cui Impiegati		0	0	0	0	0	0	0
di cui Operai		0	0	0	0	0	0	0
di cui Tirocinanti		0	0	0	0	0	0	0
TOTALE DIRETTI E INDIRETTI	DIPENDENTI	59	8	114	32	86	17	316

		2024						
		<30		30-50		>50		
		UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	
DIRETTI								
di cui Dirigenti		0	0	0	0	0	0	0
di cui Quadri		0	0	0	0	1	0	1
di cui Impiegati		29	14	68	26	33	14	184
di cui Operai		42	0	49	2	48	3	144
di cui Tirocinanti		1	0	0	0	0	0	1
INDIRETTI/SOMMINISTRATI								
di cui Dirigenti		0	0	0	0	0	0	0
di cui Quadri		0	0	0	0	0	0	0
di cui Impiegati		0	0	0	0	0	0	0
di cui Operai		0	0	0	0	0	0	0
di cui Tirocinanti		0	0	0	0	0	0	0
TOTALE DIRETTI E INDIRETTI	DIPENDENTI	72	14	117	28	82	17	330

Informazioni sui dipendenti per tipo di contratto (GRI 2-7)		2023			2024		
		UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Full-time		259	50	309	271	53	324
Part-time		0	7	7	0	6	6
TOTALE		259	57	316	271	59	330

Informazioni sui dipendenti per tipologia di contratto (GRI 2-7)		2023			2024		
		UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Personne tempo indeterminato		224	51	275	233	54	287
Personne tempo determinato		35	6	41	38	5	43
TOTALE		259	57	316	271	59	330

Ore medie di formazione per qualifica e genere (GRI 404-1)		2023			2024		
		ORE TOTALI UOMINI	ORE TOTALI DONNE	ORE TOTALI	ORE TOTALI UOMINI	ORE TOTALI DONNE	ORE TOTALI
Dirigenti		0	0	0	0	0	0
Quadri		42,00	0	42,00	0	0	0
Impiegati		2.041,04	136,00	2.177,04	2.814,00	443,04	3.257,04
Operai		1.958,40	0	1.958,40	4.005,04	0	4.005,04
TOTALE		4.041,44	136,00	4.177,44	6.819,04	443,04	7.262,08

Nuove assunzioni (GRI 401-1)		2023				2024			
		<30	30-50	>50	TOT	<30	30-50	>50	TOT
DIRIGENTI									
di cui uomini		0	0	0	0	0	0	0	0
di cui donne		0	0	0	0	0	0	0	0
QUADRI									
di cui uomini		0	0	0	0	0	0	0	0
di cui donne		0	0	0	0	0	0	0	0
IMPIEGATI									
di cui uomini		7	6	3	16	15	17	5	37
di cui donne		1	2	1	4	7	3	0	10
OPERAI									
di cui uomini		19	4	2	25	17	9	0	26
di cui donne		0	0	0	0	0	0	0	0
TIROCINANTI									
di cui uomini		6	2	0	8	6	0	0	6
di cui donne		0	0	0	0	2	0	0	2
TOTALE		33	14	6	53	47	29	5	81

Turnover dipendenti (GRI 401-1)		2023				2024			
		<30	30-50	>50	TOT	<30	30-50	>50	TOT
DIRIGENTI									
di cui uomini		0	0	0	0	0	0	0	0
di cui donne		0	0	0	0	0	0	0	0
QUADRI									
di cui uomini		0	0	1	1	0	0	0	0
di cui donne		0	0	0	0	0	0	0	0
IMPIEGATI									
di cui uomini		2	9	6	17	8	11	9	28
di cui donne		0	3	0	3	0	6	1	7
OPERAI									
di cui uomini		9	9	7	25	4	6	5	15
di cui donne		0	0	0	0	0	1	0	1
TIROCINANTI									
di cui uomini		7	0	0	7	6	0	0	6
di cui donne		0	0	0	0	2	0	0	2
TOTALE		18	21	14	53	20	24	15	59

Infortuni sul lavoro (GRI 403-9)		2023	2024
<i>Ore lavorate totali</i>		542.265	579.206
<i>Infortuni gravi</i>		0	1
<i>Infortuni</i>		8	15
<i>Tasso* di decessi dovuti a infortuni sul lavoro</i>		0	0
<i>Tasso* di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)</i>		0	1,727
<i>Tasso* di infortuni sul lavoro registrabili</i>		14,753	25,898

* per tasso si intende il numero di eventi per milione di ore lavorate

Governance

Valore economico diretto generato e distribuito (GRI 201-1) Euro	2023	2024
--	------	------

Fatturato	232.317.099	241.896.404
<i>Ricavi e proventi vari</i>	2.188.607	3.447.028
<i>Variazione rimanenze</i>	28.755	-21.121
TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	234.534.461	245.322.311

Valore economico distribuito	2023	2024
------------------------------	------	------

<i>Remunerazione fornitori / costi operativi</i>	206.345.072	216.606.336
<i>Remunerazione dipendenti</i>	17.490.368	18.378.429
<i>Remunerazione azionisti</i>	700.000	0
<i>Varie</i>	575.267	696.016
<i>Investimenti collettività / Donazioni sociali</i>	16.100	12.850
<i>Imposte e tasse</i>	2.234.497	1.924.861
TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	227.361.304	237.618.492

Valore economico trattenuto	2023	2024
-----------------------------	------	------

<i>Ammortamenti, svalutazioni e rettifiche</i>	2.635.842	2.877.756
<i>Accantonamenti per rischi e altri accantonamenti</i>	50.000	100.000
<i>Risultato d'esercizio destinato a riserve</i>	4.487.315	4.726.063
TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	7.173.157	7.703.819

Diversità organi di Governance (GRI 405-1)	2024
---	------

	TOT	<30		30-50		>50	
		UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
<i>CdA</i>	4	0	0	0	0	3	1
<i>Collegio Sindacale</i>	3	0	0	1	0	2	0
<i>di cui revisori</i>	1	0	0	1	0	0	0
<i>Altro</i>	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE DIPENDENTI DIRETTI E INDIRETTI	8	0	0	2	0	5	1

Nota Metodologica

Il presente documento è stato redatto secondo i GRI Standards 2021 nella modalità "with reference to", vale a dire facendo riferimento alle informative pertinenti dei GRI relativi agli impatti materiali individuati nel processo di rendicontazione. Questa impostazione garantisce la coerenza del report con i principi di trasparenza, accuratezza e comparabilità previsti dallo standard internazionale più riconosciuto in ambito ESG.

Il perimetro del reporting si riferisce a tutte le società e unità operative consolidate nel perimetro economico-finanziario di Carraro Concessionaria e include le attività direttamente gestite nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2024. In linea con il principio del controllo operativo, le informazioni ambientali, sociali e di governance fanno riferimento alle sedi e alle attività sulle quali l'organizzazione esercita un controllo diretto in termini di gestione.

I dati riportati nel bilancio sono di origine prevalentemente primaria, raccolti tramite sistemi aziendali interni, documentazione amministrativa e fonti gestionali certificate. In alcuni casi, ove esplicitamente indicato, sono stati utilizzati dati secondari verificabili o calcolati secondo metodologie riconosciute.

I fattori di emissione utilizzati per lo studio sono stati estrapolati dalla banca dati DEFRA e dal rapporto ISPRA 2024.

Nello specifico, i fattori di emissione relativi alla combustione del gasolio, della benzina, del GPL e del gas naturale provengono dalla banca dati DEFRA. Per quanto riguarda i fattori di emissione dello Scope 2 secondo la logica location-based i dati provengono dal

rapporto dell'ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale) "Efficiency and decarbonization indicators in Italy and in the biggest European Countries – Edizione 2024" n.404 del 2025.

Tra le emissioni di Scope 1 sono considerate anche quelle delle auto aziendali, anche nel caso siano in leasing o con la formula di noleggio a lungo termine.

Si sottolinea che tutti gli indicatori GRI rendicontati fanno riferimento alla versione pubblicata nel 2016, fatto salvo per gli indicatori GRI 1 - 2 - 3 adottati dal 01/01/2023, GRI 303 e GRI 403, che fanno riferimento alla versione del 2018 e GRI 306 che fa riferimento a quella del 2020.

Gli aspetti sociali (occupazione, formazione, diversità) sono rilevati tramite dati HR ufficiali aggiornati al 31 dicembre 2024.

I riferimenti ai GRI Standard sono riportati nella tabella finale degli indicatori.

Tutti i dati sono fonati su evidenze documentabili e registrazioni verificabili, nel rispetto del principio di accuratezza e verificabilità. Eventuali scostamenti o limiti sono puntualmente segnalati nel testo, con specifica indicazione delle motivazioni.

Limitazioni metodologiche, ove presenti, riguardano esclusivamente alcune aree di reporting ambientale di dettaglio o categorie Scope 3 ancora in corso di analisi, la cui inclusione è prevista nelle prossime edizioni del bilancio.

Per eventuali richieste di chiarimento o approfondimento è possibile consultare il sito www.gruppocarraro.it.

Indice dei contenuti GRI

In questo ultimo capitolo è riportato l'elenco degli indicatori rendicontati nel presente Bilancio di Sostenibilità. Per ogni indicatore GRI, viene fornito il riferimento al capitolo o alla sezione corrispondente. Nel caso in cui il dato o l'informazione non siano contenuti nel testo, è riportata una descrizione dell'indicatore stesso.

GRI Standard	Informativa	
<i>Dichiarazione di utilizzo</i>	Carraro Concessionaria ha rendicontato le informazioni citate in questo Indice dei Contenuti per il periodo dal 01/01/2024 al 31/12/2024 con riferimento ai GRI Standard con comparazione con l'anno 2023.	
<i>GRI 1 utilizzato</i>	GRI 1 - Principi fondamentali - versione 2021	
GRI Standard	Informativa GRI	Numero di pagina
<i>GRI 2: Informativa generale (2021)</i>		<i>Note/ Omissioni</i>
2-1 Dettaglio dell'organizzazione	1. Lo stile di Carraro Concessionaria	
2-2 Entità incluse nel Reporting di Sostenibilità	Nota metodologica	
2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica	
2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1. Lo stile di Carraro Concessionaria 4. Le Persone: il motore dell'azienda 5. Gestione Responsabile della Catena del Valore	
2-7 Dipendenti	4. Le persone: il motore dell'azienda Appendice - Social	Parziale
2-8 Lavoratori non dipendenti	5. Gestione Responsabile della Catena del Valore	Parziale
2-9 Struttura e composizione della governance	3. La governance di Carraro Concessionaria	Parziale
2-11 Presidente del più alto organo di governo	3. La governance di Carraro Concessionaria	

2-12 Ruolo del più alto organo di governance nella supervisione della gestione degli impatti	3. La governance di Carraro Concessionaria Appendice - Governance
2-13 Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	3. La governance di Carraro Concessionaria
2-14 Ruolo del massimo organo di governo nel Reporting di Sostenibilità	3. La governance di Carraro Concessionaria Nota metodologica
2-15 Conflitti di interesse	3. La governance di Carraro Concessionaria
2-16 Comunicazione sulle criticità	3. La governance di Carraro Concessionaria
2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli Stakeholder
2-25 Processi volti a rimediare impatti	2. Il percorso verso un futuro sostenibile
2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	3. La governance di Carraro Concessionaria - Segnalazioni e sistema di Whistleblowing
2-27 Conformità a leggi e a regolamenti	3. La governance di Carraro Concessionaria - La struttura della governance
2-28 Adesioni ad associazioni	4. Le persone: il motore dell'azienda - Relazioni con la comunità e il territorio
2-29 Approccio al coinvolgimento degli Stakeholder	2. Il percorso verso un futuro sostenibile - Gli Stakeholder e il dialogo costante
2-30 Contratti collettivi	4. Le Persone: il motore dell'azienda
GRI 3: Temi materiali (2021)	
3-1 Processo per determinare i temi materiali	2. Il percorso verso un futuro sostenibile - Analisi di materialità: impatti, rischi e opportunità
3-2 Elenco dei temi materiali	2. Il percorso verso un futuro sostenibile - Analisi di materialità: impatti, rischi e opportunità
3-3 Gestione dei temi materiali	2. Il percorso verso un futuro sostenibile - Analisi di materialità: impatti, rischi e opportunità

GRI 200 – Temi economici

GRI Standard	Informativa GRI	Numero di pagina	Note/ Omissioni
PERFORMANCE ECONOMICA			
GRI 3 - Temi materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	3. La governance di Carraro Concessionaria	
GRI 201 - Performance economica (2016)	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	3. La governance di Carraro Concessionaria Appendice - Governance	
PRASSI DI APPROVVIGIONAMENTO			
GRI 3 - Temi materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	3. La governance di Carraro Concessionaria	
GRI 204 - Prassi di approvvigionamento (2016)	204-1 Proporzione di spesa verso fornitori locali	3. La governance di Carraro Concessionaria	Parziale
ANTICORRUZIONE			
GRI 3 - Temi materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	3. La governance di Carraro Concessionaria	
GRI 205: Anticorruzione (2016)	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	3. La governance di Carraro Concessionaria	Nel corso del 2024 non si sono registrate azioni legali per episodi di corruzione
COMPORTAMENTO ANTICOMPETITIVO			
GRI 3 - Temi materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	3. La governance di Carraro Concessionaria	
GRI 206 - Comportamento anticompetitivo (2016)	Azioni legali per comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche	3. La governance di Carraro Concessionaria	Nel corso del 2024 non si sono registrate azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche

GRI 300 – Temi ambientali

GRI Standard	Informativa GRI	Numero di pagina	Note/ Omissioni
MATERIALI			
<i>GRI 3 - Temi materiali (2021)</i>	3-3 Gestione dei temi materiali	6. L'ambiente: un patrimonio da proteggere	
<i>GRI 301 - Materiali (2016)</i>	301-1 Materiali utilizzati per peso e volume	6. L'ambiente: un patrimonio da proteggere - I materiali utilizzati all'interno dell'organizzazione	Parziale
ENERGIA			
<i>GRI 3 - Temi materiali (2021)</i>	3-3 Gestione dei temi materiali	6. L'ambiente: un patrimonio da proteggere	
<i>GRI 302 - Energia (2016)</i>	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	6. L'ambiente: un patrimonio da proteggere - Consumi energetici ed energie rinnovabili Appendice - Environmental	
ACQUA E AFFLUENTI			
<i>GRI 3 - Temi materiali (2021)</i>	3-3 Gestione dei temi materiali	6. L'ambiente: un patrimonio da proteggere	
<i>GRI 303 - Acqua e affluenti (2018)</i>	303-3 Prelievo idrico	6. L'ambiente: un patrimonio da proteggere - Le risorse idriche Appendice - Environmental	
<i>GRI 303 - Acqua e affluenti (2018)</i>	303-4 Scarico idrico	6. L'ambiente: un patrimonio da proteggere - Le risorse idriche Appendice - Environmental	
EMISSIONI			
<i>GRI 3 - Temi materiali (2021)</i>	3-3 Gestione dei temi materiali	6. L'ambiente: un patrimonio da proteggere	
<i>GRI 305 - Emissioni (2016)</i>	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	6. L'ambiente: un patrimonio da proteggere - Emissioni in atmosfera	Parziale
	Emissioni indirette di GHG (Scope 2) da consumi energetici	6. L'ambiente: un patrimonio da proteggere - Emissioni in atmosfera	Parziale
RIFIUTI			
<i>GRI 3 - Temi materiali (2021)</i>	3-3 Gestione dei temi materiali	6. L'ambiente: un patrimonio da proteggere - La gestione dei rifiuti	
<i>GRI 306 - Rifiuti (2020)</i>	306-3 Rifiuti generati	6. L'ambiente: un patrimonio da proteggere - La gestione dei rifiuti Appendice - Environmental	
	306-4 Rifiuti destinati a recupero	6. L'ambiente: un patrimonio da proteggere - La gestione dei rifiuti Appendice - Environmental	
	306-5 Rifiuti destinati a smaltimento	6. L'ambiente: un patrimonio da proteggere - La gestione dei rifiuti Appendice - Environmental	
VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI			
<i>GRI 3 - Temi materiali (2021)</i>	3-3 Gestione dei temi materiali	5. Gestione Responsabile della Catena del Valore	
<i>GRI 308 - Valutazione ambientale dei fornitori (2020)</i>	308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	5. Gestione Responsabile della Catena del Valore	

GRI 400 – Temi sociali

GRI Standard	Informativa GRI	Numero di pagina	Note/ Omissioni
OCCUPAZIONE			
<i>GRI 3 - Temi materiali (2021)</i>	3-3 Gestione dei temi materiali	4. Le Persone: il motore dell'azienda	
<i>GRI 401 - Occupazione (2016)</i>	401-1 Nuove assunzioni e turnover 401-3 Congedo parentale	4. Le Persone: il motore dell'azienda - Nuove assunzioni e turnover 4. Le Persone: il motore dell'azienda- Benessere dei lavoratori	Appendice - Social
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			
<i>GRI 3 - Temi materiali (2021)</i>	3-3 Gestione dei temi materiali	4. Le Persone: il motore dell'azienda	
<i>GRI 403 - Salute e sicurezza sul lavoro (2018)</i>	403-2 Identificazione di pericoli, valutazione dei rischi e investigazione degli incidenti 403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro 403-9 Infortuni sul lavoro	3. La governance di Carraro Concessionaria - Il sistema interno di gestione dei rischi e della conformità 4. Le Persone: il motore dell'azienda - Salute e sicurezza 4. Le Persone: il motore dell'azienda - Salute e sicurezza 4. Le Persone: il motore dell'azienda - Salute e sicurezza	Parziale Appendice - Social
FORMAZIONE E ISTRUZIONE			
<i>GRI 3 - Temi materiali (2021)</i>	3-3 Gestione dei temi materiali	4. Le Persone: il motore dell'azienda	
<i>GRI 404 - Formazione (2016)</i>	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente 404-3 Percentuale dei dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della carriera	4. Le Persone: il motore dell'azienda - Formazione, sviluppo delle competenze e valutazione delle performance 4. Le Persone: il motore dell'azienda - Formazione, sviluppo delle competenze e valutazione delle performance	
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
<i>GRI 3 - Temi materiali (2021)</i>	3-3 Gestione dei temi materiali	4. Le Persone: il motore dell'azienda	
<i>GRI 405 - Diversità e pari opportunità (2016)</i>	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	3. La governance di Carraro Concessionaria - La struttura della governance 4. Le Persone: il motore dell'azienda- Diversità e inclusione	
NON DISCRIMINAZIONE			
<i>GRI 3 - Temi materiali (2021)</i>	3-3 Gestione dei temi materiali	3. La governance di Carraro Concessionaria	
<i>GRI 406 - Non discriminazione (2016)</i>	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	3. La governance di Carraro Concessionaria - Segnalazioni e sistema di Whistleblowing	
PRIVACY DEI CLIENTI			
<i>GRI 3 - Temi materiali (2021)</i>	3-3 Gestione dei temi materiali	3. La governance di Carraro Concessionaria	
<i>GRI 418 - Privacy dei clienti</i>	418-1 Fondati reclami riguardanti violazione della privacy e perdita dei loro dati	3. La governance di Carraro Concessionaria - Segnalazioni e sistema di Whistleblowing 3. La governance di Carraro Concessionaria - Attenzione al cliente, miglioramento continuo e gestione dei reclami	Nel corso del 2024 non si sono registrati casi di denunce derivanti da violazioni di privacy dei clienti

