



# RELAZIONE ESG 2022

# INDICE

## LETTERA DEL C.E.O.

### MISSION & VISION

- Deliveristo
- Servizio
- Clienti e Fornitori
- Codice Etico
- Cultura
- Prospettive future

### DELIVERISTO NEL 2022

- Brand Identity
- Mappa degli stakeholders
- Matrice di doppia materialità

### ESG

- Environment
- Social
- Governance

# LETTERA DEL C.E.O.

Gli ultimi anni hanno mostrato come l'umanità sia in grado di rispondere con poco preavviso anche alle calamità più gravi. La nostra società ha affrontato positivamente gli anni di pandemia e, seppur senza poche difficoltà, è riuscita ad uscirne.

In aggiunta alle ulteriori recenti vicissitudini, siamo tutti chiamati ora ad affrontare al meglio un'altra emergenza, ancora più significativa, che si sta manifestando in maniera crescente attraverso i cambiamenti ambientali e climatici in corso. Mai come in questo momento, occorre prestare attenzione verso qualsiasi attività che possa portare un contributo e la tecnologia rappresenta uno strumento che può giocare un ruolo prezioso, se adoperata a favore di uno sviluppo sostenibile. L'innovazione sostenibile è fortemente legata a quella digitale, la quale permette di efficientare i processi, accelerare i tempi e raggiungere prima gli obiettivi.

Deliveristo è un marketplace nato con lo scopo di digitalizzare e semplificare l'attività di ordinazione delle forniture nel settore Ho.Re.Ca., facilitando non solo i ristoratori ma anche gli stessi fornitori, che giornalmente ricevono una promozione e una gestione dell'attività più efficiente. Questo permette di ridurre le fasi di ordinazione, gli errori e si ottimizza la filiera alimentare: "dalla terra alla cucina del tuo locale attraverso un click grazie a Deliveristo", questa è la mission che ci siamo sempre dati. I dati della F.A.O. riportano uno spreco pari al 32% del cibo prodotto, metà del quale avviene prima di arrivare al consumatore finale, ovvero nella componente B2B della filiera. Tra i vari fattori impattanti, sicuramente la mancanza di digitalizzazione ed automazione degli ordini, con tutti gli errori che questo ne consegue, è un punto significativo e noi nel nostro piccolo vogliamo prendere parte al suo miglioramento. Tramite il sistema di geolocalizzazione è possibile inoltre, per chi ordina, avere informazioni sulla provenienza dei fornitori, visualizzare quelli più vicini e promuovere così un rifornimento maggiormente locale.



Ivan Aimo, Co-Founder & C.E.O.

La trasparenza delle informazioni, dei metodi di produzione, dei prezzi e delle caratteristiche dei prodotti è un qualcosa che vogliamo efficientare. L'Italia e la Spagna sono le regine della biodiversità e una delle nostre ambizioni è quella di offrire il più grande assortimento food online esistente, a sempre più attività. Tutto questo potrà favorire il binomio tradizione-innovazione e qualità-efficienza che valorizzano al meglio il lavoro di tutti gli stakeholders. La filiera dell'agroalimentare è solitamente lunga e disgregata, ma con Deliveristo le relazioni dirette non vengono perse anzi, vengono agevolate e consolidate.

Il nostro intento è quello di aumentare l'impegno per raggiungere risultati soddisfacenti verso i temi di sostenibilità degli obiettivi dell'Agenda 2030.

Abbiamo intrapreso il principio di un percorso importante, parte di un lungo capitolo, ma che riteniamo imprescindibile se vogliamo garantire un impegno nell'essere attori positivi e attivi.

L'elaborazione di questo documento si è resa possibile grazie al lavoro e alla collaborazione di diversi reparti aziendali; forte è la volontà di trasparenza, ricerca e crescita da parte di Deliveristo, che intende condividere con tutti i suoi stakeholders.

# MISSION & VISION

## Deliveristo

Deliveristo è una start up lanciata nel 2019 con l'obiettivo di digitalizzare e di semplificare le attività di fornitura nel settore Ho.Re.Ca. Attualmente opera su territorio nazionale ma dal 2023 si aggiungerà una sede a Madrid (Spagna).

Attraverso il servizio tramite app o sito web, sia i ristoratori che gli chef, possono: consultare il catalogo, confrontare i prezzi e scegliere i migliori fornitori e prodotti.

Deliveristo, oltre a creare profitto, vuole promuovere i valori necessari per il corretto funzionamento aziendale (sia interno che esterno) e investire nello sviluppo. Una giusta remunerazione a tutte le parti coinvolte, per esempio, contribuisce alla salute e all'equilibrio di tutti gli attori. Il fine non è quindi la mera e propria redditività ma anche l'accrescimento dell'intera collettività nella quale Deliveristo ha influenza diretta.

## Servizio

Deliveristo fornisce un servizio che risponde alle esigenze sia dei fornitori che dei clienti del settore Ho.Re.Ca. Propone, infatti, un prodotto innovativo che promuove la digitalizzazione delle forniture per chef e ristoratori:

- per il fornitore ciò significa avere a disposizione una sola interfaccia per la gestione di tutti i clienti, lo sviluppo della parte commerciale e la sicurezza dei pagamenti;
- per il cliente vuol dire avere un gestionale per gli ordini, poter confrontare diversi listini, avere un unico punto di fatturazione e un servizio clienti sempre attivo.

L'obiettivo è quello di rendere trasparente e sempre più efficiente l'intero processo di ordinazione. Questi fattori permettono di limitare eventuali errori i quali possono causare dello spreco alimentare oltre ai danni di entrambe le parti.

Deliveristo è fondato sull'efficienza, la semplicità e un costante problem solving per poter assicurare un adeguato servizio clienti attivo 7 giorni su 7.

# MISSION & VISION

## Clienti e Fornitori

Deliveristo ha sviluppato il proprio servizio seguendo soprattutto le necessità dei clienti, digitalizzando così la realtà offline delle forniture e tenendo conto di ogni categoria merceologica. L'impegno è volto a ricercare in continuità nuovi fornitori che possano soddisfare qualsiasi esigenza degli acquirenti. L'intento è di essere un *one stop shop*, un luogo virtuale dove i clienti possano trovare tutto quello che gli occorre per la gestione del locale.

Per fare ciò, è importante lo studio approfondito di ciascun fornitore: di come produce, impacchetta, trasporta e come gestisce eventuali difficoltà. I fornitori sono accuratamente selezionati e il rapporto che nasce si estende al ristoratore tramite il servizio. Ad ora Deliveristo vanta una vasta gamma di fornitori suddivisi per categoria e possono essere di piccole, medie e grandi dimensioni.

Non è però solo la soddisfazione del cliente ad essere fondamentale. I fornitori sono l'inizio e la base della supply chain di Deliveristo e attraverso loro è possibile distribuire materie prime che poi vengono rielaborate da ciascuno chef. La situazione finanziaria di entrambi è considerata da Deliveristo essenziale e deve essere tutelata e rispettata in egual modo così da non favorire una delle due parti creando eventuali conflitti di interesse. Deliveristo persegue l'obiettivo di sviluppare rapporti duraturi e soprattutto trasparenti sia con i fornitori che con i ristoratori.

---

## Codice Etico

Per realizzare i propri obiettivi, Deliveristo adotta da sempre i principi fondamentali per una corretta condotta, quali: legalità, integrità, tutela della salute, sicurezza, pari opportunità, professionalità, serietà, onestà, trasparenza ed il reciproco rispetto. Sia i dipendenti sia i collaboratori esterni contribuiscono, attraverso il loro comportamento, a definire l'immagine di Deliveristo, pertanto è necessario adottare un atteggiamento positivo ed è richiesto un rapporto prettamente professionale e di riservatezza. Questi elementi congiunti al rispetto degli impegni ed all'onestà, creano e mantengono la fiducia verso Deliveristo. Eventuali violazioni e azioni contro la Legge causano pregiudizi e danneggiano sia la reputazione sia la credibilità aziendale. Di conseguenza, l'impegno per assicurare una corretta attività, rispettosa della Legge e dei valori di Deliveristo è profondamente richiesto da parte di tutti.

I principi presenti nel Codice Etico sono applicati a tutti gli stakeholders di Deliveristo, quali: dipendenti, collaboratori esterni, consulenti, fornitori e tutti i soggetti che sostengono rapporti con l'azienda. La crescita economica dell'impresa è strettamente legata alla gestione delle relazioni e del rispetto del Codice Etico.



# MISSION & VISION

## Cultura

Deliveristo condivide con i propri collaboratori, fornitori, clienti e partner una cultura relativa all'innovazione del settore Ho.Re.Ca. e la volontà di creare una filiera redditizia e ben funzionante per ciascuno stakeholder. Sia la collaborazione che la trasmissione (interna ed esterna) dei valori di efficienza e di miglioramento sono la base fondante di questo principio.

Deliveristo deve promuovere e divulgare la cultura aziendale, coltivandola attraverso una continua ricerca e individuando nuovi obiettivi e soluzioni per favorire il miglioramento dei processi aziendali.

---

## Prospettive future

Deliveristo ha intenzione di attivarsi per comprendere quali siano i punti critici inerenti la sostenibilità economica, sociale, ambientale e successivamente elaborare una strategia che possa migliorarli e rafforzarli. Ora, è importante contribuire positivamente alla realizzazione di un futuro nella quale la responsabilità di ciascuno stakeholder della filiera, tenga conto degli Obiettivi dell'Agenda 2030.

Parallelamente, il compito di Deliveristo è di promuovere e sostenere sia i fornitori che i clienti, per poter garantire al consumatore finale un prodotto di qualità. Passione ed innovazione sono driver di sviluppo e verranno impiegati per la crescita sostenibile nella quale si porrà il digitale e le nuove conoscenze tecnologiche a favore di questi valori.



# DELIVERISTO NEL 2022

## Brand Identity

Deliveristo è un'azienda leader ed è stata la prima a proporre un modello ed un servizio di questo format in Italia. Il 2022 è stato l'anno in cui si è chiuso un round da 7 milioni di euro e nel mese di Febbraio è stata ufficialmente lanciata anche l'applicazione per gli smartphones. Questa, permette agli utenti di avere un servizio ulteriormente semplificato e velocizzato. Anche il sito web è stato potenziato e nei prossimi mesi altre funzionalità verranno aggiunte con lo scopo di migliorare la navigazione e l'esperienza dell'utente.

Il posizionamento dell'azienda è stato migliorato anche grazie alle campagne di comunicazione digitali, su Facebook, Instagram e Google. Il profilo di Instagram, ad esempio, è cresciuto del +76% passando da 6.327 (dicembre 2021) a 11.126 follower (dicembre 2022). Sono state, inoltre, condotte iniziative esterne come eventi e showroom nel settore Food&Beverage per promuovere la piattaforma.

In aggiunta, sia sul blog che sui social media, c'è l'impegno di creare contenuti interessanti ed utili per gli attori del settore. Queste operazioni, valorizzano ed incrementano la brand identity di Deliveristo.

## Mapa degli stakeholders

Deliveristo riconosce il valore di una comunicazione limpida ed efficace verso gli stakeholders con i quali si impegna a creare una solida relazione ed un rapporto duraturo. Per questo motivo, è forte l'impegno per mantenere un dialogo corretto e trasparente, in linea con il Codice Etico ed i valori aziendali.

Sia i fornitori, sia i clienti di Deliveristo, nel 2022 sono stati nel totale esclusivamente italiani. Le città italiane nella quale Deliveristo opera maggiormente sono: Milano, Firenze, Bologna, Torino e Roma. Deliveristo collabora con più di 350 fornitori, i quali possono essere attivi in base alla stagione ed ai prodotti che vendono.

Gli stakeholders di Deliveristo, oltre ai dipendenti, clienti e fornitori di prodotti, sono: fornitori di servizi, enti regolatori, partners, investitori, consulenti ed ovviamente (anche se indirettamente) i consumatori finali.



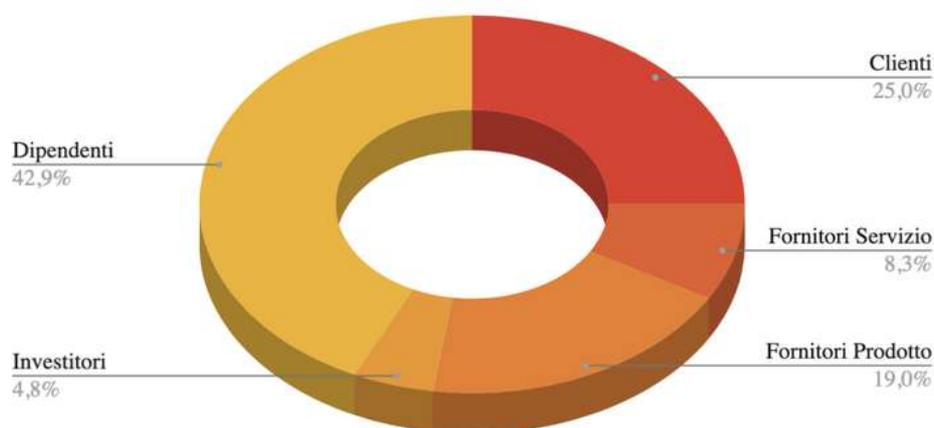
# DELIVERISTO NEL 2022

## Matrice di doppia materialità

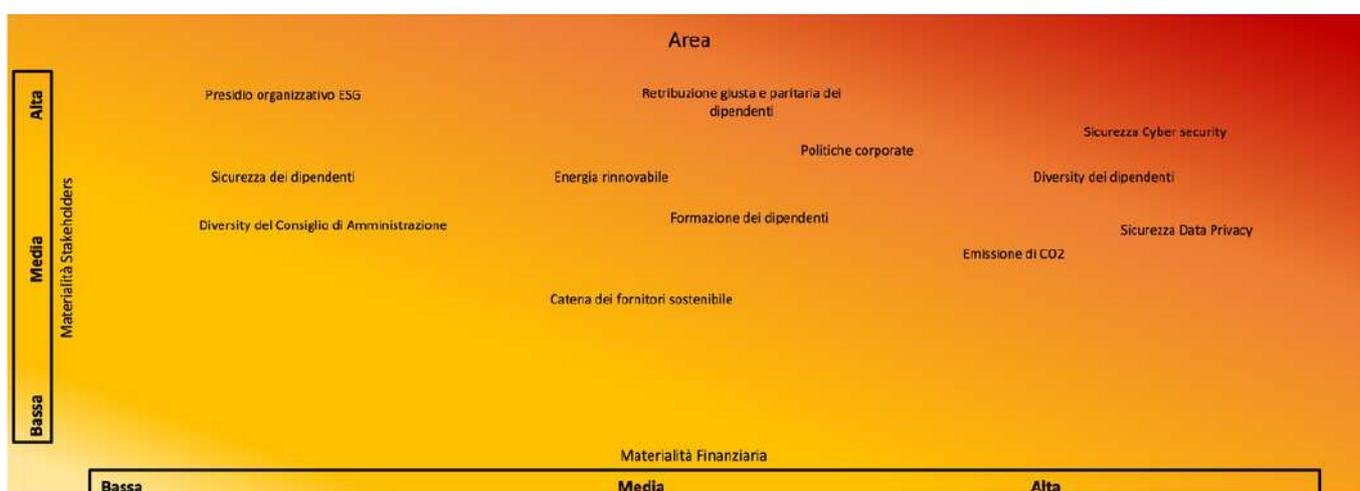
Deliveristo, nel 2022 ha ritenuto fondamentale prioritizzare gli aspetti sostenibili delle proprie operatività attraverso l'utilizzo di una mappa di doppia materialità, che consente di individuare le aree ESG che potrebbero:

- maggiormente soddisfare le richieste dei propri stakeholders (approccio inside-out);
- maggiormente impattare i risultati finanziari (approccio outside-in).

Sul versante stakeholders è stato chiesto di compilare un questionario a 84 stakeholders, di cui: 42.9% dipendenti, 25% clienti, 19% fornitori di prodotti, 8.3% fornitori di servizio e 4.8% investitori.



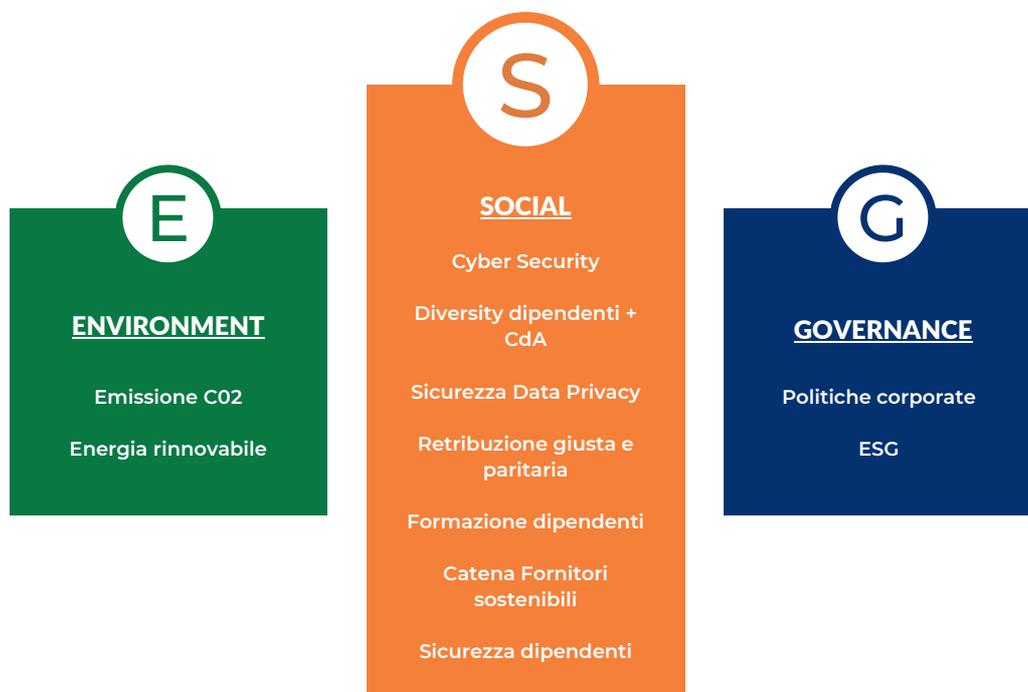
Sul versante finanziario, è stato consultato lo standard SASB. In totale, sono state individuate 12 macroaree ed il pilastro del "social" è quello che presenta il maggiore interesse.



Mappa di doppia materialità 2022

# ESG

Deliveristo, dopo questa prima analisi ESG, la quale ha permesso di individuare i punti di interesse, si impegna nei prossimi 3 anni ad incrementarli e migliorarli. A seguire, vengono commentati gli obiettivi delle tre macroaree.



## Environment

### Nel 2022

Per quanto riguarda il pilastro “environment”, abbiamo identificato come temi materiali di interesse l’emissione di CO2 e l’energia rinnovabile.

Deliveristo, attraverso la totale digitalizzazione del servizio, svolge un ruolo importante nel raggiungimento della riduzione delle emissioni come anidride carbonica (CO2) e dell’utilizzo di carta in ufficio.

Inoltre, 2/3 degli uffici sono nel coworking “WeWork”, il quale utilizza energia 100% rinnovabile. Nel 2022, dunque, il 66% degli uffici sono a basso impatto. Inoltre, anche la possibilità di lavorare in modalità smart working limita l’emissione di anidride carbonica, particolati e altri gas.

### Obiettivi futuri

Deliveristo si impegna nei prossimi anni a definire i KPI specifici, quali:

- emissione di CO2 (tracciando: le trasferte aziendali, le spedizioni merci gestite dal partner logistico di Deliveristo e l’utilizzo totale dei mezzi per andare a lavoro);
- mantenere e possibilmente migliorare la percentuale di consumo di energia rinnovabile (attualmente i 2/3 degli uffici sono 100% rinnovabili).

Sarà attuabile, in questo modo, una valutazione delle attività aziendali maggiormente impattanti ed una definizione delle azioni di riduzione.

Inoltre, verrà aggiunto un tag che consentirà agli utenti di selezionare i prodotti in base alle certificazioni sostenibili, valorizzando così i fornitori più sensibili ai temi della sostenibilità. Grazie ad una chiara analisi, potremo stabilire la percentuale totale di tali articoli ed aumentarla di anno in anno. Il sito web verrà potenziato e verranno richiesti, ai fornitori presenti su Deliveristo, i documenti relativi alle certificazioni che saranno inserite ufficialmente nel sito web e nell'applicazione mobile.

ENVIRONMENT			
SDGS	KPI	2022	TO-BE (3 ANNI)
<b>7</b> ENERGIA RINNOVABILE 	Numero uffici con energia rinnovabile	2 su 3 (66%)	Passare alle rinnovabile anche per il terzo ufficio
<b>12</b> CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI 	Numero di certificazioni sostenibili	-	Privilegiare prodotti da aziende certificate
	Numero iniziative	-	Webinar e Workshop
<b>13</b> AGIRE PER IL CLIMA 	Misurazione emissione di CO2	-	Calcolo CO2 delle transferte, delle spedizioni utilizzo dei mezzi per andare a lavoro

## Social

### Nel 2022

Deliveristo promuove una cultura condivisa sia di innovazione che di benessere sociale.

La sicurezza e la salute dei dipendenti è posta come obiettivo principale. È promosso un ambiente lavorativo: inclusivo, piacevole, stimolante e libero da discriminazioni sociali e di genere. Ogni dipendente ha la possibilità di esprimere le sue piene capacità e creatività. I successi di Deliveristo sono legati intrinsecamente ai suoi dipendenti, i quali sono il pilastro ed il nucleo principale responsabile della crescita aziendale.

I dipendenti, nel 2022 ammontano a 58 unità e la crescita è stata del + 36% rispetto al 2021.

Nel 2022, la percentuale di dipendenti che ha effettuato corsi di formazione è pari al 2%, con una media di 4 ore di formazione per dipendente formato. Come iniziative di welfare aziendale, Deliveristo fornisce 8 euro di buoni pasto al giorno per chi lavora in uno degli uffici.

L'età media dei dipendenti è di 32 anni: il 58% ha meno di 30 anni, il 40% è tra i 30 e i 50 anni e solo il 2% è sopra i 50 anni. La media dei contratti a tempo indeterminato nel 2022 è del 74%. I lavoratori a tempo pieno sono il 100%. La percentuale di donne presenti in Deliveristo è del 31%, di cui il 14% ha responsabilità manageriali e il 20% è parte attiva del CdA. Nel 2022 sono stati assunti 20 nuovi dipendenti.



## Obiettivi futuri

Deliveristo è un'azienda che rientra nell'industria dell' E-commerce e per un business di successo la Cyber Security e la sicurezza dei Data Privacy sono elementi essenziali. L'attenzione sarà rivolta a proteggere sempre più la privacy degli stakeholder e limitare le vulnerabilità dei sistemi informatici contro eventuali attacchi hacker. Come è possibile osservare dalla mappa di materialità, infatti, il tema materiale più importante (sia per il lato finanziario aziendale che per gli stakeholder) è la Cyber Security.

Il pilastro del "social" presenta diversi punti di interesse e nei prossimi anni Deliveristo si impegnerà a:

- migliorare la Cyber Security e la sicurezza sui Data Privacy;
- definire e attuare politiche di assunzione per poter creare un ambiente lavorativo diversificato. Saranno considerate soprattutto la diversità di genere sia dei dipendenti che nel consiglio di amministrazione (CdA);
- aumentare la percentuale di donne in azienda e con responsabilità manageriali;
- erogare una giusta retribuzione e paritaria;
- incrementare la percentuale di fornitori sostenibili (vedi paragrafo Environment);
- organizzare dei webinar e degli incontri con gli stakeholder riguardanti la sostenibilità, la salute psicologica ed il food waste;
- formare i dipendenti su:
  - sicurezza;
  - codice etico: verrà condiviso con tutti i soggetti a cui il Codice si rivolge, in ottica di creare una conoscenza da parte di tutti e omogenea. Il Codice etico sarà rivolto ad ogni contesto e area geografica, sia in Italia che all'estero;
  - pronto soccorso.

Questi corsi avranno la funzione di apportare una migliore consapevolezza e conoscenza dei valori di Deliveristo, oltre ad una crescita professionale. Verranno promossi maggiormente i corretti comportamenti all'interno dell'azienda, sia tra colleghi, con i fornitori e con i clienti a beneficio del comune rispetto e della sicurezza. Inoltre, si aumenterà la comunicazione attraverso i post sui canali social quali Instagram, gli articoli del blog e le newsletter sia per i fornitori che per i clienti su temi inerenti: sostenibilità, food waste, shelf-life, impronta di CO2 etc.

SOCIAL			
SDGS	KPI	2022	TO-BE (3 ANNI)
<b>3</b> SALUTE E BENESSERE 	Numero iniziative	-	Webinars e Workshop
	Ore formazione e % dipendenti formati	4 h d formazioni	Formazione
<b>4</b> ISTRUZIONE DI QUALITÀ 	Numero articoli/post e summit	-	Creazione eventi e materiale su temi di sostenibilità/food waste
<b>5</b> PARITÀ DI GENERE 	% di donne net team	31%	Incrementare
	% donne manager	14%	
	% donne nel CdA	20%	
	% GPG	19%	Diminuire
<b>9</b> IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE 	Numero fornitori attivi	226	Incrementare
	Numero fornitori con 1 ordine	206	
	Numero ordini	37.699	

## Governance

### Nel 2022

Nel pilastro "Governance", sono stati rilevati due temi principali: le politiche di corporate e l'ESG. Nel 2022, Deliveristo ha iniziato un percorso con Vertis SGR SpA, l'avvocato Silvia Pugi e Champion IAG (Italian Angels for Growth) volto al miglioramento aziendale sul piano della sostenibilità. All'interno dell'azienda, si è preposto un responsabili ESG e sono state avviate una serie di incontri con il CEO, le figure HR di Deliveristo, il responsabile ESG e con Vertis per definire le azioni da implementare.

Inoltre, EY ha redatto per Deliveristo un'analisi benchmark e nel report "Due Diligence ESG" si evince che in Deliveristo le tre macroaree dell'ESG (Environmental, Social, Governance) possono essere potenziate e valorizzate ulteriormente.

### Obiettivi futuri

Deliveristo ha come obiettivo il miglioramento delle performance economiche, ambientali e sociali, mantenendo e creando ulteriore valore a tutti gli stakeholders nel rispetto sia dei propri valori aziendali e sia della legge. Per raggiungere questo fine, l'azienda si impegna a garantire e incrementare una corretta condotta aziendale attraverso la valorizzazione del Codice Etico, sia al personale e sia ai collaboratori esterni all'azienda.

Deliveristo, sul piano "governance", si impegna a:

- redigere un piano ESG e nei prossimi anni ad elaborarlo con nuove analisi ed obiettivi, in modo tale da rendere l'azienda consapevole dei propri punti critici e poter concretizzare politiche di miglioramento;
- adottare il Modello Organizzativo del Decreto Legge n.231/01 (Modello 231), un'insieme di procedure che regoleranno e definiranno la struttura aziendale e la gestione delle attività sensibili. L'obiettivo, sarà dunque quello di stabilire le regole di condotta per i dipendenti e per tutte le operazioni interne all'azienda e garantire il rispetto della legge;
- Aumentare le collaborazioni con partner sostenibili.

Governance			
SDGS	KPI	2022	TO-BE (3 ANNI)
<b>16</b> PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE 	Policy aziendali	Codice Etico	Modello 231
<b>17</b> PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI 	Numero partner sostenibili	Inizio rapporto di engagement con Vertis SGR SpA	Incrementare le collaborazioni con partner sostenibili