



SPA OF WONDERS

RENDICONTAZIONE DI SOSTENIBILITÀ 2024



SOMMARIO

3 ESRS 2 - INFORMAZIONI GENERALI

3 Base di preparazione

3 Governance

7 Strategia

9 Gestione di impatti, rischi e opportunità

11 LA SOSTENIBILITÀ PER QC TERME

12 INFORMAZIONI AMBIENTALI

12 La Tassonomia Europea

12 Analisi di ammissibilità

14 Analisi di allineamento

15 Metodologia di calcolo dei KPI

18 E1 - Cambiamenti climatici

18 Strategia

18 Governance

19 Gestione di impatti, rischi e opportunità

23 Metriche e Obiettivi

26 E3 - Acque e risorse marine

26 Gestione di impatti, rischi e opportunità

29 Metriche e Obiettivi

30 E4 - Biodiversità ed Ecosistemi

30 Strategia

30 Gestione di impatti, rischi e opportunità

32 Metriche e Obiettivi

32 E5 - Uso delle risorse ed economia circolare

32 Gestione di impatti, rischi e opportunità

34 Metriche e Obiettivi

SOMMARIO

36 INFORMAZIONI SOCIALI

36 S1 - Forza lavoro propria

36 *Strategia*

38 *Gestione di impatti, rischi e opportunità*

40 *Metriche e Obiettivi*

45 S2- Lavoratori nella catena del valore

45 *Strategia*

46 *Gestione di impatti, rischi e opportunità*

47 S3 - Comunità interessate

47 *Strategia*

49 *Gestione di impatti, rischi e opportunità*

50 S4 - Consumatori e utilizzatori finali

50 *Strategia*

53 *Gestione di impatti, rischi e opportunità*

55 *Obiettivi legati agli ospiti*

57 INFORMAZIONI DI GOVERNANCE

57 G1 - Condotta d'impresa

57 *Governance*

55 *Gestione di impatti, rischi e opportunità*

59 *Metriche e Obiettivi*

60 APPENDICI

60 KPI della Tassonomia Europea

60 *Fatturato*

61 *CapEx*

62 *Attività legate al nucleare e ai gas fossili*

63 ESRS Content Index

67 Elenco degli elementi di informazione di cui ai principi trasversali e tematici derivanti da altri atti legislativi dell'UE

ESRS 2 - INFORMAZIONI GENERALI

Base di preparazione

Criteria generali per la redazione della dichiarazione di sostenibilità

Il presente documento rappresenta la prima Rendicontazione di sostenibilità di carattere volontario di QC Terme S.r.l. (di seguito anche "QC Terme", "il Gruppo" o "la Società"), si riferisce all'esercizio chiuso il 31 Dicembre 2024 ed è strutturato coerentemente con gli *European Sustainability Reporting Standards* (ESRS).

Inizialmente, QC Terme aveva previsto la pubblicazione volontaria della presente Rendicontazione di sostenibilità relativa all'esercizio 2024, con l'obiettivo di costruire un set informativo comparativo in vista dell'entrata in vigore dell'obbligo normativo a partire dal 2025, come originariamente previsto dalla *corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD), recepita in Italia con il D.Lgs. 125/2024.

Tuttavia, a seguito degli sviluppi normativi intervenuti nel 2025, in particolare l'approvazione definitiva della proposta "*Stop-the-Clock*" inclusa nel Pacchetto Omnibus della Commissione Europea, confermata dal Parlamento Europeo, l'obbligo di rendicontazione è stato posticipato di due anni per le imprese della cosiddetta "*second wave*". Di conseguenza, QC Terme sarà tenuta a redigere la propria Rendicontazione di sostenibilità a partire dall'esercizio 2027.

Nonostante il rinvio dell'obbligo, QC Terme conferma il proprio impegno a proseguire nel percorso verso la sostenibilità, pubblicando la Rendicontazione su base volontaria secondo i criteri e le metodologie previste dagli *European Sustainability Reporting Standards* (ESRS). Tale scelta riflette la volontà del Gruppo di integrare progressivamente i fattori ESG nella propria strategia, governance e operatività, in coerenza con le aspettative dei propri *stakeholder*.

L'informativa presente è stata preparata su base consolidata comprensiva delle informazioni di tutte le società controllate da QC Terme S.r.l. Il perimetro di rendicontazione è pertanto il medesimo del bilancio finanziario consolidato.

Le informazioni contenute nella Rendicontazione di sostenibilità coprono anche la catena del valore (o *Value chain*), composta dalle operazioni proprie (o *Own Operations*), dalle attività a monte (o *Upstream*) e a valle (o *Downstream*) di esse, dalle relazioni commerciali con altri settori, dalle dipendenze da risorse e dagli *stakeholder* a cui è

connessa. Si precisa che nel presente documento non sono presenti metriche inerenti alla catena del valore, ma solamente informazioni qualitative raccolte sulla base di informazioni pubblicamente disponibili e della conoscenza del settore.

QC Terme si è avvalsa della disposizione prevista dall'ESRS 1 per non fornire informazioni che possano pregiudicare proprietà intellettuale, *know-how* o risultati dell'innovazione nell'ambito di un'iniziativa nel capitolo "E3 - Acqua e risorse marine".

Disclosure relative a circostanze specifiche

Per la stesura della presente Rendicontazione di sostenibilità, sono state adottate le seguenti definizioni temporali:

- breve termine: periodo adottato dall'impresa come periodo di rendicontazione nei suoi bilanci finanziari (12 mesi);
- medio termine: fino a 5 anni;
- lungo termine: oltre i 5 anni.

Tali definizioni sono state adottate in conformità con quanto richiesto dallo standard ESRS 1, paragrafo 6.4.

Si specifica che il Gruppo non ha usufruito dell'opzione di incorporazione tramite riferimento: tutte le informazioni previste dagli ESRS sono rendicontate nella presente Rendicontazione di sostenibilità.

Non sono presenti dati frutto di stime che possano causare incertezza.

Governance

Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo

Il sistema di *corporate governance* adottato da QC Terme riveste un ruolo centrale per il chiaro e responsabile svolgimento dell'operatività del Gruppo, contribuendo alla creazione di valore aggiunto nel medio-lungo periodo non solo per i soci, ma per tutti gli *stakeholder* rilevanti che fanno parte del mondo QC. La presenza di un buon sistema di *corporate governance* è essenziale per raggiungere gli obiettivi strategici prefissati in modo efficiente e trasparente.

Il modello di *corporate governance* è quello tradizionale articolato in due organi societari nominati dall'Assemblea dei soci: il Consiglio di Amministrazione (CdA) e il Collegio sindacale. La revisione contabile è affidata a una società di

revisione legale dei conti. Questi rappresentano i massimi organi di direzione e controllo che definiscono e controllano l'indirizzo strategico aziendale.

Le linee inferiori di dirigenza accolgono Dirigenti e Quadri a capo di varie funzioni aziendali, supportati da altri responsabili. Sono figure essenziali poiché si occupano di declinare quanto definito dal *top management* in termini di effettiva gestione operativa, contribuendo alle relazioni commerciali e rappresentano un elemento fondamentale per la continuità aziendale.

Nel corso dell'esercizio oggetto di rendicontazione, la Società ha assunto la figura del Responsabile ESG che rappresenta il perno di coordinamento tra le varie funzioni aziendali per quanto concerne gestione di impatti, rischi e opportunità sui temi di sostenibilità. Riporta direttamente al *Chief Financial Officer* (CFO) e a sua volta al *Chief Executive Officer* (CEO). In particolare, il Responsabile ESG ha il compito di esaminare e redigere i contenuti della Rendicontazione di sostenibilità e, in linea con il *commitment* del Gruppo, sarà il principale soggetto responsabile nella strutturazione e definizione di un sistema di governance efficace, tramite l'individuazione di ruoli e responsabilità per quanto riguarda le questioni di sostenibilità.

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione¹ è composto da 11 membri uomini, di cui 3 con incarichi esecutivi e 8 senza incarichi esecutivi:

- Saverio Quadrio Curzio (Presidente del Consiglio di Amministrazione e consigliere delegato);
- Andrea Quadrio Curzio (Rappresentante dell'impresa e consigliere delegato);
- Francesco Mario Varni (Rappresentante dell'impresa, consigliere delegato e CEO);
- Pierfrancesco Pozzetto (Consigliere non esecutivo e indipendente);
- Luciano Filippo Camagni (Consigliere non esecutivo e indipendente);
- Mauro Benetton (Consigliere non esecutivo e indipendente);
- Marco Pincioli (Consigliere non esecutivo);
- Stefano Devescovi (Consigliere non esecutivo);
- Clemente Corsini (Consigliere non esecutivo);
- Francesco Loredan (Consigliere non esecutivo);
- Ronald Paul Spogli (Consigliere non esecutivo).

Il CdA approva i piani strategici aziendali, monitorandone l'attuazione e valuta l'andamento

complessivo della gestione. La Società, in linea con le tempistiche dell'entrata in vigore dell'obbligo di Rendicontazione di sostenibilità, valuterà di attribuire a uno degli organi di amministrazione, direzione e controllo la responsabilità di definire le linee guida per la gestione dei rischi individuati nell'ambito del processo di Doppia Rilevanza, stabilendo criteri che garantiscano un approccio coerente con una gestione aziendale solida e responsabile.

Collegio sindacale

Il collegio sindacale è composto da tre membri, due uomini e una donna, più due sindaci supplenti:

- Roberto Capone (Presidente e sindaco effettivo);
- Francesco Grimaldi (sindaco effettivo);
- Roberta Eldangela Benedetti (sindaco effettivo);
- Alberto Quaglia (sindaco supplente);
- Elena del Marco (sindaco supplente).

Tale organo si occupa di vigilare sulla gestione e sulla regolarità amministrativa e contabile del Gruppo, in conformità con le normative e regolamenti vigenti. In particolare, verifica il funzionamento degli assetti organizzativi amministrativi e contabili della Società.

Competenze degli organi di amministrazione, direzione e controllo

È dalla visione lungimirante dei due fratelli Quadrio Curzio che è iniziata la storia di QC Terme portandola, dagli anni '90 a oggi, a essere il più grande gruppo italiano nel settore del benessere. QC Terme ritiene che i membri di entrambi gli organi societari siano composti da soggetti con elevate esperienze professionali, competenze nel settore, i cui *background* culturali possono offrire la possibilità di adottare le migliori decisioni per il *business development* aziendale. I membri degli organi societari operano nel pieno rispetto dei principi etici, di integrità e di buona condotta aziendale, agendo con la dovuta diligenza, trasparenza e responsabilità. Le loro decisioni sono guidate da criteri di correttezza, legalità e sostenibilità, contribuendo attivamente alla creazione di valore nel lungo termine per tutti gli *stakeholder*.

In ottica di una governance di sostenibilità più strutturata, agli organi di amministrazione, direzione e controllo descritti la Società valuterà se attribuite delle precise responsabilità nel processo di definizione di obiettivi, controlli e procedure di governance finalizzate a monitorare, gestire e controllare impatti, rischi e opportunità rilevanti correlati alle questioni di sostenibilità. Al

¹ All'interno del CdA non sono stati nominati membri in rappresentanza dei dipendenti e degli altri lavoratori;

fine di sviluppare ulteriormente le competenze dei membri di tali organi, la Società nel prosieguo del proprio percorso di sostenibilità, si preoccuperà di fornire un'adeguata conoscenza dei principali *trend* che potrebbero avere impatto sulla propria strategia di crescita, ivi comprese dinamiche aziendali, potenziali impatti, rischi e opportunità di sostenibilità, così come del quadro normativo e regolamentare di riferimento, che potrebbe incidere sulle scelte strategiche.

Informazioni fornite agli organi di amministrazione, direzione e controllo dell'impresa e questioni di sostenibilità da questi affrontate

Pur non avendo strutturato una governance formalizzata in ambito sostenibilità, QC Terme ha da sempre abbracciato, in modo naturale e coerente, i principi fondamentali di responsabilità ambientale, sociale e di buona gestione. È proprio questa attenzione, radicata nel DNA aziendale, che ha permesso all'impresa di consolidare un modello di sviluppo capace di generare valore nel tempo. Per quanto concerne la comunicazione delle tematiche di sostenibilità, in coerenza con la normale prassi aziendale e con le disposizioni civilistiche, il CdA è aggiornato regolarmente sulle attività in corso dall'Amministratore Delegato, garantendo un flusso informativo continuo e una supervisione costante che comprendono, quando rilevante, tematiche di sostenibilità; mentre il Collegio Sindacale si riunisce almeno quattro volte all'anno.

Dalle prossime rendicontazioni di sostenibilità, gli organi di amministrazione, direzione e controllo, monitoreranno gli impatti, i rischi e le opportunità identificati come rilevanti a valle dell'analisi di Doppia Rilevanza, e sarà loro priorità integrare nei processi di dovuta diligenza del Gruppo presidi finalizzati alla gestione degli IRO stessi, che comprendano la valutazione dell'efficacia delle Politiche, Azioni e Target attinenti a ciascun tema.

Integrazione delle prestazioni in termini di sostenibilità nei sistemi di incentivazione

Alla data di redazione della presente Rendicontazione di sostenibilità ai membri degli organi di amministrazione, direzione e controllo non sono offerti incentivi connessi a questioni di sostenibilità. Nell'ambito della definizione di iniziative e target più strutturati sulla materia, la Società valuterà se prenderli e integrarli nell'attuale sistema di remunerazione variabile, conscia del fatto che, da un lato sono un efficace strumento per allineare le decisioni del *management* agli obiettivi e interessi aziendali della Società, e dall'altro spingono alla creazione di valore e successo sostenibile nel lungo periodo. Per ulteriori dettagli sul sistema di incentivazione variabile si rimanda al Capitolo "S1 - Forza lavoro propria", paragrafo "Metriche di retribuzione".



Dichiarazione sul dovere di diligenza

Di seguito si riporta la mappatura delle informazioni fornite nella presente Rendicontazione in merito al dovere di diligenza, in conformità con quanto previsto dagli ESRS.

| Elementi fondamentali del dovere di diligenza | Paragrafi della Rendicontazione di sostenibilità |
|---|---|
| a) Integrare il dovere di diligenza nella governance, nella strategia e nel modello aziendale | ESRS 2 - Informazioni General Paragrafo “Strategia, modello aziendale e catena del valore” |
| b) Coinvolgere i portatori di interessi in tutte le fasi fondamentali del dovere di diligenza | ESRS 2 - Informazioni General Paragrafo “Interessi e opinioni dei portatori di interessi” |
| c) Individuare e valutare gli impatti negativi | ESRS 2 - Informazioni General Paragrafo “Gestione di impatti, rischi e opportunità” |
| d) Intervenire per far fronte agli impatti negativi | <p>Iniziative descritte nei seguenti paragrafi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Elettificazione degli impianti di riscaldamento acque” (ESRS E1 - Cambiamenti climatici) • “Decarbonizzazione dell’approvvigionamento energetico” (ESRS E1 - Cambiamenti climatici) • “Efficientamento energetico degli edifici” (ESRS E1 - Cambiamenti climatici) • “Sviluppo di soluzioni di circolarità di acqua” (ESRS E3 - Acqua e risorse marine) • “Politiche e azioni legate alla biodiversità” (ESRS E4 - Biodiversità es Ecosistemi) • “Circolarità nei servizi e prodotti offerti” • “Circolarità nel <i>caring</i> con i clienti” (ESRS E5 - Uso delle risorse ed economia circolare) • “Azioni legate alla forza lavoro propria” (ESRS S1 - Forza lavoro propria) • “Politiche, azioni e coinvolgimento dei lavoratori nella catena del valore” (ESRS S2 - Lavoratori nella catena del valore) • “L’interazione con le comunità interessate nelle fasi di <i>pre-wellness</i>” (ESRS S3 - Comunità interessate) • “Customer care” (ESRS S4 - Consumatori e utilizzatori finali) • “Salute e sicurezza degli ospiti” (ESRS S4 - Consumatori e utilizzatori finali) • “<i>Whistleblowing policy</i>” (ESRS G1 - Condotta delle imprese) • “Sicurezza dei dati personali” (ESRS G1 - Condotta delle imprese) |
| e) Monitorare l’efficacia degli interventi e comunicare | <p>Iniziative descritte in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Efficientamento energetico degli edifici” (ESRS E1 - Cambiamenti climatici) • “Monitoraggio intelligente dei consumi” (ESRS E3 - Acqua e risorse marine) <p>E tutti i paragrafi specifici di ciascun tema con incipit “Politiche, azioni”.</p> |



Gestione del rischio e controlli interni sulla Rendicontazione di sostenibilità

Il Gruppo, all'inizio del proprio percorso strutturato di sostenibilità, riconosce che, in assenza di controlli, può essere esposto a rischi di inesattezze materiali dovute a potenziali errori umani o a dati non completi. Per tale ragione, il *management* è *committed* a intraprendere un percorso di implementazione di controlli e procedure per mitigare i rischi sottostanti la rendicontazione e assicurare un'informativa chiara, completa trasparente e non fuorviante per gli utilizzatori della stessa.

Strategia

Strategia, modello aziendale e catena del valore

Il Gruppo QC Terme ha una mission precisa: rivoluzionare l'idea della classica balneoterapia termale, creando *location* di notevole impatto estetico in cui rigenerare il corpo e la mente dei propri ospiti. I principali prodotti offerti sono pertanto prodotti esperienziali, specificatamente appartenenti a tre tipologie: l'accesso ai centri benessere con relativi servizi, il soggiorno in hotel e il *fine dining* nei ristoranti e nei bistrot. Diverse combinazioni di accessi a centri benessere, soggiorni in hotel ed esperienze nei ristoranti sono offerte attraverso specifici pacchetti proposti. Oltre a questi servizi, il Gruppo offre anche prodotti beauty e profumatori per ambienti, tutti brandizzati.

I mercati serviti includono quello italiano (che accoglie circa l'80% dei ricavi), francese e statunitense, in cui il Gruppo opera indirizzando la propria offerta specificatamente a clienti che ricercano il benessere fisico e mentale offerto dalle esperienze QC Terme, e che sono particolarmente sensibili al valore estetico, artistico e sensoriale che queste possono dare loro. Per un maggiore dettaglio delle caratteristiche dei clienti serviti, si rimanda al Capitolo "S4 - Consumatori e utilizzatori finali", mentre per il dettaglio dei dipendenti per area geografica servita si rimanda alla sezione "Caratteristiche dei lavoratori dipendenti" del Capitolo "S1 - Forza lavoro propria".²

Business Model

L'ideazione e lo sviluppo delle esperienze QC Terme sono realizzate dal Gruppo stesso, che solo in casi specifici si avvale del supporto di professionisti terzi: dalla progettazione dell'estetica delle sale e delle vasche, alla scelta dei prodotti di cura del corpo, tutto viene definito grazie alla sensibilità e all'estro che caratterizzano le persone QC Terme.

²QC Terme non opera nei settori di combustibili fossili, fabbricazione di prodotti chimici, armi controverse, coltivazione e produzione di tabacco come indicati nell'ESRS 2, SBM-1, 40;

Il Gruppo non si occupa solo della definizione del *customer journey* – dal contatto tra l'ospite e la società tramite i canali di vendita, all'esperienza stessa nei centri, fino alla sua fidelizzazione – ma provvede anche alla progettazione e alla realizzazione delle strutture in cui esso si svolge e ai relativi impianti, dal momento che le proprie risorse umane accolgono professionisti con competenze sia in campo artistico, che tecnico. Grazie all'impegno di queste, QC Terme può offrire benessere in luoghi suggestivi che si rinnovano ed evolvono continuamente, con lo sguardo rivolto al progresso e alla sostenibilità.

I flussi di ricavi del Gruppo sono pertanto determinati dalla vendita dei servizi esperienziali dalle attività dei centri benessere e dai servizi hotel a cui i clienti hanno accesso dal sito stesso del Gruppo, da siti di *Online Travel Agencies* (OTA) o su richiesta presso le strutture. Un altro flusso significativo di ricavi è costituito dall'offerta di voucher distribuiti sia attraverso canali di vendita diretti che attraverso la collaborazione con piattaforme di *welfare* aziendale per società terze, mentre la vendita di articoli di bellezza e cura del corpo nei *Temporary shop* QC Terme costituisce un flusso residuale. Complessivamente le attività descritte, inclusive delle attività correlate al mondo progettazione e ristrutturazione delle strutture, rappresentano le *Own operations*.

Catena del valore: Upstream

La catena del valore di QC Terme inizia con le risorse naturali da cui dipende. Fra tutte l'acqua, cui il Gruppo si approvvigiona in modo diretto o attraverso l'intermediazione della rete idrica pubblica, è certamente quella cruciale. Altre risorse a monte della catena del valore includono le risorse minerarie comprese nei materiali edili o il legno utilizzato per i medesimi fini.

Fra i settori operanti nella catena del valore uno dei principali è certamente il settore dell'edilizia, comprensivo delle società a cui QC Terme appalta interventi o con cui collabora nei cantieri di centri operativi o di prossima apertura (società di *general contracting*). Entro tale filiera operano anche le società specializzate anche nella realizzazione di interventi di manutenzione di centri e hotel.

In aggiunta, si citano fra i settori *upstream*: il settore della produzione e distribuzione di energia elettrica e calore; la produzione tessile, di cui il Gruppo utilizza gli output in forma di *loungewear* e biancheria per centri ed hotel; il *food & beverage*, da cui si approvvigiona dei prodotti offerti nei ristoranti, privilegiando quelli di origine locale; l'industria chimica, che fornisce i prodotti utilizzati per il trattamento delle acque; e il settore della

manifattura di prodotti per la cura del corpo e di profumeria.

A monte delle attività proprie sono presenti anche le OTA, i massaggiatori professionisti con cui il Gruppo collabora e a cui, a seconda della disponibilità di questi, fornisce una *location* d'eccezione in cui offrire i propri servizi, e i proprietari degli immobili locati o dati in concessione al Gruppo. In totale QC Terme si avvale della collaborazione di più di 280 fornitori, partner senza i quali risulterebbe impossibile raggiungere e mantenere i livelli di qualità delle esperienze offerte.

Catena del valore: Downstream

A valle della catena delle operazioni proprie del Gruppo sono invece presenti, oltre agli ospiti, realtà che svolgono attività di *cleaning & laundry* dei locali e dei prodotti tessili utilizzati nelle spa e negli hotel, e altre realtà terze a cui è affidata la gestione sia dei rifiuti di cantiere, nelle fasi che precedono l'operatività dei centri, che la gestione dei rifiuti da essa prodotti, quali rifiuti chimici dal trattamento delle acque delle vasche e i rifiuti organici dei ristoranti.

Interessi e opinioni dei portatori di interessi

Durante il processo di analisi di Doppia Rilevanza sotto definito, QC Terme ha identificato i propri portatori di interessi, o *stakeholders*, fra cui si annoverano in primis i soci, senza l'acume imprenditoriale dei quali la Società non avrebbe intrapreso le proprie attività; i clienti, ovvero gli ospiti (consumatori e utilizzatori finali), per la cui soddisfazione il Gruppo opera ogni giorno; e i dipendenti, ossia le persone che realizzano la mission del Gruppo.

Altri *stakeholder* identificati come rilevanti includono: i fornitori e i partner commerciali; i finanziatori ovvero gli istituti finanziari; le comunità locali che ospitano i centri e gli hotel di QC Terme e con le cui sinergie il Gruppo crea occupazione e sviluppo; e l'ambiente in qualità di *stakeholder* silente che accoglie gli impatti in termini di risorse, emissioni e consumi energetici delle attività operative e di cui è cruciale conservare la salubrità.

Il coinvolgimento degli *stakeholder* nei processi decisionali che influenzano come vengono condotte le attività del Gruppo è presente nella fattispecie del coinvolgimento dei soci che fanno parte del CdA. Infatti, le opinioni di questi in merito alle attività stesse determinano la loro evoluzione, dal momento che i soci stessi detengono il ruolo cardine nei processi decisionali. Per quanto concerne altri tipi di coinvolgimenti, le opinioni degli ospiti sono approfondite in periodiche indagini le cui modalità e i cui contenuti sono

descritti nel rispettivo paragrafo del Capitolo "S4 - Consumatori e utilizzatori finali". I dipendenti vengono coinvolti nelle attività *day-by-day* e le figure apicali hanno un ruolo nelle decisioni relative allo svolgimento delle attività, come descritto nel Capitolo "S1 - Forza lavoro propria". Per il coinvolgimento di fornitori e comunità locali si rimanda ai rispettivi paragrafi nei capitoli tematici.

Le modalità di coinvolgimento spaziano dall'interazione informale all'utilizzo di mezzi più strutturati quali *survey* o indagini di *sentiment* che tutelino l'anonimato della fonte del contributo e sono sempre finalizzati al miglioramento degli standard di qualità del Gruppo e del clima dell'ambiente lavorativo. Agli organi di amministrazione, direzione e controllo vengono portati all'attenzione i risultati di tali coinvolgimenti, soprattutto qualora emergano questioni che richiedano decisioni di indirizzo strategico.



Gestione di impatti, rischi e opportunità

Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

L'analisi di Doppia Rilevanza svolta per la prima volta volontariamente da QC Terme nel corso dell'esercizio 2024, rappresenta un approccio fondamentale per valutare e comprendere l'impatto delle attività del Gruppo. Questo metodo non solo considera gli effetti delle *Own operations* dell'azienda e della propria *Value chain*, sull'ambiente e sulla società (Rilevanza di impatto), ma esamina anche come i fattori ambientali, sociali e di governance (*environmental, social and governance* - ESG) potrebbero influenzare la performance finanziaria e la resilienza dell'azienda stessa (Rilevanza finanziaria).

Nello specifico, la dimensione della Rilevanza di impatto implica la valutazione degli impatti, negativi o positivi, effettivi o potenziali, che le attività dell'impresa e della sua catena del valore hanno sulle persone o sull'ambiente nel breve, medio o lungo periodo. La prospettiva di tale valutazione è pertanto *inside-out*, ossia indaga gli effetti delle attività interne all'impresa e alla sua catena del valore su ambiente, società e *stakeholders*. La dimensione della Rilevanza finanziaria, invece, implica la valutazione dei rischi e delle opportunità legati a questioni di sostenibilità che incidono o di cui si può ragionevolmente prevedere che incidano sulla situazione patrimoniale, sul risultato economico e sui flussi finanziari dell'impresa. La prospettiva di tale valutazione è pertanto *outside-in*, ossia indaga gli effetti di fenomeni ambientali, sociali o legati quindi agli *stakeholders* sulla performance economica dell'impresa.

Tale processo che ha portato a una prima visione di impatti, rischi e opportunità (IRO) rilevanti allargando l'orizzonte all'intera catena del valore, è stato svolto secondo gli *European Sustainability Reporting Standards* (ESRS) e le relative linee guida pubblicate dall'*European Financial Reporting Advisory Group* (EFRAG).

Per la lista di IRO rilevanti, comprensiva di relative descrizioni e interazione nel modello di *business* e catena del valore, si rimanda alle tabelle specifiche in ciascun Capitolo tematico che offrono una *view* di come gli IRO specifici di ciascun tema incidono su o derivano dal contesto esterno, e se hanno origine dalle operazioni proprie del Gruppo o dai suoi rapporti commerciali.

Per quanto concerne i rischi e le opportunità, seppure non siano stati identificati effetti finanziari attuali, è stata svolta una stima approssimativa dei potenziali effetti economico-finanziari nel

processo di Doppia Rilevanza. In linea generale, ci si attende che gli effetti economico-finanziari attesi dei rischi possano interessare principalmente ricavi e costi operativi, fondo per rischi ed oneri e oneri diversi di gestione. Diversamente, ci si attende che gli effetti economico-finanziari attesi delle opportunità possano interessare ricavi e costi operativi, così come spese in conto capitale (*Capital Expenditures* - CapEx). Alla data di redazione della Rendicontazione, la Società non ha ancora condotto un'analisi quantitativa del livello di resilienza del modello di business rispetto a ciascuno degli IRO in oggetto, ma valuterà di approfondirla in ottica di rafforzare la propria strategia e integrare sempre più i fattori ESG nei processi decisionali in un contesto normativo e di mercato in continua evoluzione.

Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti

Il processo di analisi di Doppia Rilevanza è stato quindi articolato secondo le seguenti fasi:

- Comprensione del contesto, durante la quale sono state approfondite le attività operative del Gruppo, le sue relazioni commerciali e i suoi portatori d'interesse, così come le risorse e i diversi operatori a monte e a valle nella sua catena del valore. Nell'ambito di questa fase è stata svolta un'analisi di *benchmark* per comprendere i temi identificati come rilevanti sia dai principali *competitor* di QC Terme che da organizzazioni internazionali, agenzie di ratings o standard *setters* che pubblicano standard settoriali di Rendicontazione di sostenibilità (MSCI³, SASB⁴, *Draft ESRS standard sectors*), al fine di assicurare una comprensione coerente con le prassi di settore. Tale fase ha altresì incluso la definizione del perimetro interno della Società in termini di attività e siti in cui esse sono svolte.
- Identificazione di impatti, rischi e opportunità condotta attraverso il primo confronto del Responsabile ESG con gli *stakeholders* interni⁵, quali gli *heads* delle principali funzioni del Gruppo, e successivamente con CFO e CEO, su temi e sottotemi degli ESRS, al fine di determinare impatti, rischi e opportunità rilevanti. Durante tale processo sono state prese in considerazione le peculiarità sia delle attività dei centri che della loro locazione e, laddove rilevante, è stata fornita una rendicontazione granulare, come dettagliato nel Capitolo "E3 - Acque e risorse marine" e nel Capitolo "E4 - Biodiversità ed Ecosistemi".

³ *Morgan Stanley Capital International*;

⁴ *Sustainability Accounting Standards Board*;

⁵ Nello specifico le seguenti funzioni: Legal Office Operations & R&D Gestione, Technical Director, Human Resources, People & Culture, Chief Project Engineer, Procurement, Sales;

Il processo di Doppia Rilevanza ha condotto anche all'identificazione di un'informativa aggiuntiva specifica per l'entità (*entity-specific disclosure*) afferente al sottotema *customer satisfaction* (S4 - Consumatori e utilizzatori finali), aspetto essenziale sia per il settore d'appartenenza che per la natura del proprio modello di *business*. Tutti gli IRO così identificati sono stati classificati in effettivi o potenziali e ne è stato definito l'orizzonte temporale di breve, medio o lungo termine. In merito a rischi ed opportunità è stato inoltre rilevata, ove presente, la loro derivazione da impatti o dipendenze specifiche.

- Valutazione della rilevanza di impatti, rischi ed opportunità, che è stata svolta con il contributo degli *stakeholder* interni coinvolti, utilizzando, coerentemente con le indicazioni degli ESRS, le seguenti metodologie:
 - la valutazione di impatti positivi è avvenuta tramite una scala di *rating* da uno a cinque per ciascuna delle dimensioni di entità (valuta quanto sia grave l'impatto e il contesto esterno in cui si verifica, inclusa la geografia), portata (misura quanto sia diffuso l'impatto e quanto possa essere misurato in termini di impatto sulla catena del valore) e probabilità di accadimento;
 - la valutazione di impatti negativi è avvenuta tramite una scala di *rating* da uno a cinque per ciascuna delle dimensioni di entità, portata, natura irrimediabile (considera quanto sia difficile riparare il danno generato) e probabilità di accadimento⁶;
 - la valutazione di rischi e opportunità è avvenuta tramite una scala di *rating* da uno a cinque valutando una possibile magnitudo approssimativa quali-quantitativa degli effetti economico-finanziari, con i parametri sopra esplicitati, e la probabilità.

Sono state quindi definite, valutando complessivamente la ragionevolezza degli *score* registrati, una soglia per gli impatti e una soglia per i rischi e le opportunità che hanno permesso di dividere gli IRO identificati fra rilevanti e non rilevanti.⁷

Una volta raccolti da parte del Responsabile ESG i risultati così ottenuti, sono sottoposti al consenso del CFO e del CEO che li validano sulla base del proprio giudizio professionale. Sempre in tema

⁶ Si precisa che nella valutazione della rilevanza degli impatti negativi sui diritti umani, la valutazione di entità, portata e natura irrimediabile (che insieme costituiscono la gravità dell'impatto) hanno prevalso su quelle della probabilità;

⁷ In vista di una possibile adozione, da parte del Gruppo, di un meccanismo di *Enterprise Risk Management* (ERM), verrà assicurata la coerenza delle metodologie di valutazione dei rischi in ambito ESG con i rischi finanziari.

di controllo interno delle informazioni, al fine di gestire in modo più efficiente le informazioni rendicontate, QC Terme ha definito come prioritaria l'iniziativa di strutturare un processo di controllo interno che permetta di assicurare la completezza e l'accuratezza dei dati ESG che confluiscono nel *reporting*.

Tutti i temi degli ESRS sono risultati rilevanti a conclusione del processo, a eccezione del tema dell'Inquinamento. Ciò è dovuto principalmente al fatto che le attività del Gruppo non comprendono l'acquisto o l'utilizzo di sostanze preoccupanti o estremamente preoccupanti, né il rilascio di inquinanti in aria, acqua o suolo in concentrazioni rilevanti.

Per un elenco completo degli obblighi di informativa rendicontati nella presente Rendicontazione di sostenibilità, in base ai risultati della valutazione della rilevanza, si rimanda alla sezione "Appendici" (tabella "ESRS Content Index").

Per la tabella di tutti gli elementi d'informazione derivanti da altri atti legislativi dell'UE elencati nell'appendice B dell'ESRS 2 si rimanda alla sezione "Appendici" (tabella "ESRS Content Index"), in calce al documento.



LA SOSTENIBILITÀ PER QC TERME

QC Terme nasce nel 1998, dalla forza di un sogno: quello di rivoluzionare la classica esperienza termale, catturando, attraverso l'estetica delle location, il bisogno di benessere caratteristico del nostro tempo.

Per QC Terme sostenibilità significa cura. Cura dell'ambiente in cui opera, che sia inteso a livello globale, come il clima, o a livello locale, come gli ecosistemi delle aree protette che ospitano alcuni dei centri; e cura delle persone, cioè dei propri dipendenti, delle comunità in cui essa è attiva e, soprattutto, dei propri ospiti, a cui QC Terme dedica i propri servizi in maniera totalizzante. Sono proprio questi ultimi che scelgono ogni giorno QC Terme per l'abbandono totale al benessere e alla rigenerazione dell'organismo all'insegna dell'armonia uomo-natura.

Al fine di dare una rappresentazione affidabile e corrispondente a verità di come i valori del Gruppo siano integrati nelle proprie attività, nell'anno 2024 la Società ha intrapreso un percorso il cui fine ultimo è la presente Rendicontazione, cominciato

attraverso l'analisi di Doppia Rilevanza, che ha permesso di identificare e valutare impatti, rischi e opportunità rilevanti per il Gruppo⁸. Sulla base dei risultati dell'analisi di Doppia Rilevanza QC Terme ha poi condotto una *Gap Analysis* per definire le aree di miglioramento prioritarie in modo da predisporre un programma volto ad abbracciare il potenziale della sostenibilità nella propria strategia e modello di *business*. I temi rilevanti per il Gruppo e la sua catena del valore sono stati pertanto identificati ed illustrati nei capitoli riportati di seguito.

Questo primo esercizio di rendicontazione non rappresenta che l'inizio di un percorso che guiderà il Gruppo verso uno sviluppo sempre più sostenibile delle proprie attività, dal momento che ha permesso a QC Terme di comprendere il proprio potenziale di agente che contribuisce attivamente al benessere dell'ambiente in cui opera e delle persone con cui si interfaccia.

⁸ Tale analisi è descritta nel dettaglio nella sezione "Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti" del Capitolo "ESRS 2 - Informazioni Generali";



INFORMAZIONI AMBIENTALI

L'ambiente all'interno del quale QC Terme è inserita e di cui è parte integrante è uno *stakeholder* silenzioso, che contribuisce in maniera cruciale al benessere che la Società desidera trasmettere ai propri ospiti. La preservazione di questo autentico patrimonio costituisce un'azione fondamentale per le attività del Gruppo. Prendersi cura è da sempre il concetto di benessere del Gruppo che non può pensare di creare benessere per gli ospiti senza prendersi cura dell'ambiente nel quale le esperienze QC Terme prendono forma.

LA TASSONOMIA EUROPEA

La Tassonomia Europea, introdotta dal Regolamento UE 852/2020 (di seguito anche il "Regolamento") è un sistema di classificazione finalizzato all'individuazione delle attività economiche sostenibili da un punto di vista ambientale, nato con l'obiettivo di incrementare lo sviluppo degli investimenti verso le stesse. Per essere considerate "sostenibili", tali attività devono contribuire significativamente al raggiungimento di uno fra i seguenti obiettivi ambientali:

1. Mitigazione dei cambiamenti climatici (*Climate change Mitigation* - CCM);
2. Adattamento ai cambiamenti climatici (*Climate Change Adaptation* - CCA);
3. Uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine (*Sustainable use and protection of water and marine resources* - WTR);
4. Transizione verso un'economia circolare (*Transition to a circular economy* - CE);
5. Prevenzione e controllo dell'inquinamento (*Pollution prevention and control* - PCC); e
6. Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi (*Protection and restoration of biodiversity and ecosystems* - BIO);

Per identificare quali attività contribuiscano significativamente al raggiungimento di uno degli obiettivi menzionati, la Società deve svolgere un'analisi divisa in due fasi: la fase di ammissibilità (*eligibility*) e la fase di allineamento (*alignment*).

Durante la prima fase, la Società mappa quali delle proprie attività corrispondano a quelle definite dal Regolamento, e successivi Atti Delegati, come "ammissibili", per poi verificare la compatibilità del loro svolgimento con i criteri che ne determinano l'allineamento.

Durante la seconda fase, la Società verifica quali delle attività identificate come ammissibili siano

svolte in una maniera tale da essere conforme ai criteri tecnici di vaglio (*Technical Screening Criteria* - TSC) stabiliti dalla normativa specificatamente per la singola attività in oggetto, ossia se esse contribuiscono in modo sostanziale ad almeno uno dei sei obiettivi ambientali (*Substantial Contribution* - SC), non arrecano danni significativi agli altri obiettivi (*Do Not Significant Harm* - DNSH) e rispettano le garanzie minime di salvaguardia (*Minimum Safeguards* - MS). Queste ultime definiscono standard minimi di governance che l'azienda deve soddisfare, assicurandosi inoltre che non vengano violate norme sociali (tra cui i diritti umani e il diritto al lavoro).

Infine, delle attività ammissibili ed allineate così identificate, la Tassonomia Europea richiede di rendicontare, secondo un formato prestabilito dalla normativa stessa, tre KPI corrispondenti alle proporzioni a esse associate di:

- Fatturato (*Turnover*);
- Spese in conto capitale (*CapEx*);
- Spese operative (*OpEx*)⁹.

I riferimenti normativi relativi alla Tassonomia Europea comprendono i seguenti Regolamenti:

- Regolamento UE 852/2020, che istituisce la Tassonomia per le attività ecosostenibili;
- Regolamento delegato UE 2021/2139 (o *Climate Delegated Act*), che definisce, relativamente ai primi due obiettivi (definiti "climatici"), l'elenco delle attività ammissibili e i criteri di vaglio tecnico. Tale Regolamento è stato emendato nel 2022 (Regolamento Delegato 2022/1214) e, successivamente, nel 2023 (Regolamento Delegato 2023/2485);
- Regolamento delegato UE 2023/2486, che definisce, relativamente agli altri quattro obiettivi (definiti "ambientali"), l'elenco delle attività ammissibili e i criteri di vaglio tecnico; e
- Regolamento delegato UE 2021/2178 (o *Disclosures Delegated Act*), che specifica gli obblighi di comunicazione delle informazioni, (di seguito congiuntamente anche il "Regolamento e Atti Delegati").

Analisi di ammissibilità

Coerentemente con quanto definito nei Regolamenti e Atti Delegati, è stata condotta un'analisi delle attività ammissibili. In primis, è stata operata una mappatura delle attività svolte da ciascuna società del Gruppo, dalla quale non sono emerse differenze significative fra le società e i relativi centri d'appartenenza, a eccezione delle

⁹ Essendo sottoposta ad un regime volontario di Rendicontazione di sostenibilità, la Società ha deciso di non rendicontare le informazioni relative al KPI OpEx, in un'ottica di semplificazione;

attività di *hotellerie*, esclusive di alcuni centri di QC Terme S.r.l.

Tale processo ha portato alla luce il fatto che la maggior parte dei ricavi del *core business* del Gruppo (circa il 75%) derivante dalle attività legate ai centri benessere, non è contemplato tra gli Atti Delegati della Tassonomia. In questi ultimi, risultano infatti privilegiate le attività di *hotellerie*, così come varie attività di ristrutturazione di edifici ed efficientamenti energetici. Ciò è coerente con la natura della Tassonomia e degli obiettivi ambientali cui mira. Quindi in ottica di futuri aggiornamenti o integrazioni delle attività tassonomiche, e qualora venga inserita la attività di *wellness*, l'intero fatturato del Gruppo potrà contribuire a uno degli obiettivi ambientali.

Le analisi hanno dunque portato alla particolare valorizzazione dei centri dotati di hotel, così come degli interventi di ristrutturazione ed efficienza energetica degli edifici operati ex-ante rispetto all'apertura di nuovi centri o durante la manutenzione dei centri esistenti.

Di seguito è riportato l'esito dell'analisi di ammissibilità sull'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024, comprensivo di ciascuna attività rilevata, della descrizione e della classificazione della Tassonomia Europea in termini di codici ed obiettivi a essa associate: sono emerse tre attività ammissibili (di cui la 7.2 Ristrutturazione di edifici esistenti CCA/CCM e la 3.2 Ristrutturazione di edifici esistenti CE rappresentano in sostanza la medesima attività però presente nell'elenco di diversi obiettivi ambientali).

| Obiettivi ambientali | Attività economiche | Descrizione delle attività svolte | Centro di riferimento |
|--|--|--|---|
| Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi | 2.1 Alberghi, alloggi per vacanze, aree di campeggio e alloggi simili | QC Terme opera nel settore alberghiero dal momento che parte della propria offerta consiste nell'alloggio in hotel di lusso del Gruppo. | <ul style="list-style-type: none"> • QC Bagni Vecchi Bormio* • QC Bagni Nuovi Bormio* • QC Montebianco • QC Roma* • QC San Pellegrino • QC Villa Arzaga Garda • QC Room Milano • Futuro centro in Viale Certosa • Futuro centro a Ponzano Veneto • Futuro centro a Mandello del Lario |
| Mitigazione del cambiamento climatico | 7.2 Ristrutturazione di edifici esistenti | Tratto distintivo della strategia di QC Terme è il recupero di edifici esistenti, in cui il Gruppo fonda i propri centri benessere ed hotel. Attività di ristrutturazione vengono svolte in parte sia da personale del Gruppo che da terzi a cui sono affidati i cantieri associati. | <ul style="list-style-type: none"> • QC New York • Futuro centro a Salsomaggiore Terme |
| Adattamento al cambiamento climatico | | | |
| Transizione verso un'economia circolare | | | |

*centri situati in prossimità o all'interno di aree sensibili sotto il profilo della biodiversità.

Considerando il fatto che il Gruppo, allo stato attuale della normativa, non può valorizzare i ricavi generati esclusivamente dalle attività dei centri benessere, negli investimenti ammissibili nell'attività Ristrutturazione di edifici esistenti, sono stati inclusi gli investimenti di ristrutturazione di centri esistenti in cui è presente l'hotel.

In aggiunta, il Gruppo ha identificato alcune attività che potrebbero essere ammissibili nelle future Rendicontazioni, in quanto legate ad investimenti che, seppur non nell'esercizio oggetto di rendicontazione, la Società potrebbe sostenere nei vari centri benessere.

| Obiettivi ambientali | Attività economiche | Descrizione delle attività svolte |
|---------------------------------------|---|--|
| Mitigazione del cambiamento climatico | 7.3 Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica | Alla luce dei consistenti consumi di ciascun centro, di cui è fornita una panoramica nella sezione "Consumo di energia e mix energetico", il Gruppo utilizza sistemi di dispositivi per l'efficienza energetica a mitigazione di tali consumi. |
| Adattamento al cambiamento climatico | | |
| Mitigazione del cambiamento climatico | 7.5 Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici | Al fine di monitorare l'efficacia della coibentazione degli edifici restaurati e per assicurare una minimizzazione delle perdite di calore dagli edifici dei centri, la Società installa dispositivi finalizzati al monitoraggio delle relative prestazioni energetiche. |
| Adattamento al cambiamento climatico | | |
| Mitigazione del cambiamento climatico | 7.6 Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili | Come approfondito in seguito, le iniziative di QC Terme finalizzate ad aumentare la sostenibilità delle proprie attività includono l'utilizzo di tecnologie per le energie rinnovabili e in particolare, l'uso di impianti fotovoltaici. |
| Adattamento al cambiamento climatico | | |

Analisi di allineamento

L'analisi di allineamento si è dunque concentrata su: "2.1 Alberghi, alloggi per vacanze, aree di campeggio e alloggi simili" e "7.2. Ristrutturazione di edifici esistenti". Si precisa che per quest'ultima attività, il Gruppo ha svolto l'attività di analisi di allineamento sia per l'obiettivo CCM, CCA che CE, come richiesto dalla normativa.

Criteri di Contributo Sostanziale e Do Not Significant Harm

I criteri di contributo sostanziale definiscono soglie tecniche e caratteristiche specifiche che un'attività economica deve rispettare per essere considerata come effettivamente contributiva a uno degli obiettivi ambientali. Tali criteri servono a garantire che il contributo dell'attività sia misurabile, concreto e coerente con le finalità della transizione sostenibile.

I criteri DNSH richiedono di verificare che, nello svolgimento dell'attività, non vengano arrecati danni significativi agli altri obiettivi ambientali previsti dalla normativa.

Analisi per l'attività 2.1 Alberghi, alloggi per vacanze, aree di campeggio e alloggi simili

A livello di ammissibilità sono valorizzabili interamente le attività di *hotellerie*, tuttavia, il rispetto dei criteri di allineamento risulta

ragionevolmente applicabile per le strutture alberghiere che si trovano in prossimità o all'interno di aree sensibili sotto il profilo della biodiversità (si veda il Capitolo "E4 – Biodiversità ed Ecosistemi" per un approfondimento del tema). Infatti, fra i criteri di contributo sostanziale definiti nel Regolamento delegato UE 2023/2486 sarebbero compresi: accordi contrattuali con l'organizzazione incaricata della conservazione dell'area protetta di riferimento; un piano d'azione comprensivo di obiettivi, azioni e il relativo monitoraggio perché le operazioni della struttura siano compatibili con l'attuazione del piano di gestione dell'area stessa; l'applicazione di scelte di approvvigionamento di prodotti certificati sostenibili; e di un sistema di gestione ambientale soggetto a un audit al minimo quinquennale.

Ai criteri di contributo sostanziale si aggiungono i criteri DNSH, ciascuno specifico per gli obiettivi a cui le attività non devono arrecare danno e di cui è disponibile un dettaglio negli Atti Delegati di riferimento.

Al 31 dicembre 2024 il Gruppo non soddisfa ancora i requisiti tecnici necessari per considerare l'attività 2.1 (Fatturato/CapEx) allineata. Tuttavia, consapevole del proprio potenziale contributo, si impegna a valutare progressivamente l'adozione di misure e iniziative utili a migliorare il proprio livello di allineamento nei prossimi esercizi.

Analisi per l'attività 7.2/3.2 Ristrutturazione di edifici esistenti

Nell'ambito degli obiettivi CCA/CCM, il criterio di contributo sostanziale richiede che siano congruenti alla definizione di "ristrutturazioni importanti"¹⁰, ossia, nel caso dell'Italia, che insistano su oltre il 25% della superficie.

Per quanto concerne l'obiettivo CE, invece, sono presenti sei criteri di contributo sostanziale. I primi tre fra questi richiedono stabiliscono che una percentuale della massa dei rifiuti da costruzione e demolizione non pericolosi prodotti sia preparato per il riutilizzo o riciclato, che il potenziale di riscaldamento globale (GWP) del ciclo di vita dei lavori di ristrutturazione sia calcolato e, se richiesto, comunicato a investitori e clienti e che i progetti e le tecniche di costruzione integrino i principi di progettazione improntati all'adattabilità e allo smantellamento. I rimanenti criteri sono attinenti alla conservazione dell'edificio originale, all'uso di materie prime primarie (di cui sono definite proporzioni specifiche) e all'utilizzo di strumenti elettronici per raccogliere, immagazzinare e mettere a disposizione dati sulle caratteristiche dell'edificio.

Ai criteri di contributo sostanziale si aggiungono i criteri DNSH, ciascuno specifico per gli obiettivi a cui le attività non devono arrecare danno e di cui è disponibile un dettaglio negli Atti Delegati di riferimento.

Si specifica che la Società ha svolto l'analisi dei criteri di allineamento per tutte le attività ammissibili per tale tipologia di investimenti, come richiesto dalla normativa. Al 31 dicembre 2024 il Gruppo non soddisfa ancora i requisiti tecnici necessari per considerare l'attività di Ristrutturazione di edifici esistenti (CapEx) allineata a uno degli obiettivi identificati. Tuttavia, consapevole del proprio potenziale contributo, si impegna a valutare progressivamente l'adozione di misure e iniziative utili a migliorare il proprio livello di allineamento nei prossimi esercizi.

Garanzie Minime di Salvaguardia

Come previsto dal Regolamento, QC Terme ha analizzato la conformità con le garanzie minime di salvaguardia relativamente agli aspetti legati a diritti umani, corruzione, competizione leale, tassazione, coinvolgimento nella produzione o vendita di armi e la *disclosure* delle metriche di diversità.

QC Terme riconosce l'importanza dei diritti umani e dei lavoratori e, in particolare nell'ambito dell'analisi di Doppia Rilevanza, non sono emersi casi di impatti effettivi sui diritti umani associati ad esse. Il Gruppo conduce le proprie operazioni in conformità con le garanzie minime di salvaguardia e i relativi aspetti legati a corruzione, competizione leale. Il Gruppo riconosce l'importanza della governance e della conformità fiscale come elementi fondamentali di supervisione aziendale. Per un approfondimento delle iniziative in tema di condotta d'impresa e prevenzione della corruzione e gestione del relativo rischio, si rimanda al Capitolo "G1 - Condotta d'impresa".

Metodologia di calcolo dei KPI

Fatturato (Turnover)

La quota di fatturato ammissibile di QC Terme è stata calcolata coerentemente con le disposizioni del *Disclosures Delegated Act* sopra citato. In particolare, il calcolo del numeratore ha incluso tutti i ricavi riferiti alla voce "A1 - Ricavi delle vendite e delle prestazioni", riferiti alle attività di *hotellerie*, sia esclusivamente riferite all'*accomodation* che a essa accessorie, ovvero la voce "Ricavi Hotel" del dettaglio in Nota al Conto Economico del bilancio consolidato al 31 dicembre 2024.

In seguito all'ausilio delle *Frequently Asked Questions* (FAQ) degli Atti Delegati stessi in merito a quali servizi accessori includere o escludere, e alla luce dell'assenza di specifiche in questo senso, la Società ha deciso di includere i servizi accessori correlati alla sola attività di *hotellerie*.

Il numeratore rappresenta la quota di fatturato direttamente attribuibile alle attività ammissibili, pari a Euro 28.457.716 ed è imputabile esclusivamente all'attività 2.1. Per una migliore comprensione sono stati identificati e di seguito riportati i ricavi ammissibili relativi alle attività degli hotel locati in prossimità di aree sensibili sotto il profilo della biodiversità (pari a circa l'11%). Tale identificazione potrà essere utile ai fini di un processo di graduale allineamento delle attività rilevate:

| Attività economica | A1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni (€) |
|--|--|
| 2.1 Alberghi, alloggi per vacanze, aree di campeggio e alloggi simili | 28.457.716 |
| <i>Di cui: Fatturato Ammissibile di hotel in aree protette</i> | 16.909.645 |

¹⁰ Definite nel D.lgs. 182/2005 che traspongono nella legislazione italiana la Direttiva di 2010/31/UE ed è integrato dalla legge 90/2013 (gli emendamenti successivi ai riferimenti legislativi riportati non interessano la definizione di "ristrutturazioni importanti").

Al denominatore è stato incluso il totale corrispondente alla voce del Conto Economico

consolidato “A1 - Ricavi delle vendite e delle prestazioni”, pari a Euro 158.995.182.

Si precisa inoltre che le informazioni contestuali richieste dal paragrafo 1.2.3.1 b) fanno riferimento ai ricavi *intercompany* che sono esclusi dal calcolo dei KPI in quanto informazione di carattere volontario, come indicato dalla FAQ 16 (*Commission Notice 2022/285*).

Si rimanda all'apposita sezione Appendici per la *disclosure* del *template* del Fatturato, riportando di seguito i componenti del KPI di riferimento.

| Valore di riferimento | Udm | 2024 |
|---|-----|--------------|
| Numeratore - Fatturato delle attività ammissibili alla tassonomia | € | 28.457.716 |
| Denominatore - voce del Conto Economico consolidato al 31/12/2024 “A1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni (€)” | € | 158.995.182 |
| KPI - Quota di fatturato ammissibile | % | 17,9% |

Spese in conto capitale (CapEx)

La quota di CapEx ammissibili di QC Terme è stata calcolata coerentemente con le disposizioni del *Disclosures Delegated Act* sopra citato. Dopo un'attenta analisi dei vari CapEx dell'esercizio 2024, sono emersi ammissibili spese in conto capitale correlate alle attività “2.1 Alberghi, alloggi

per vacanze, aree di campeggio e alloggi simili” e “7.2/3.2 Ristrutturazione di edifici esistenti”. Tali investimenti sono classificati nelle voci “B.I - Immobilizzazioni immateriali” e “B.II - Immobilizzazioni materiali” dello Stato Patrimoniale del bilancio consolidato al 31 dicembre 2024, nello specifico rappresentano la voce “Incrementi” nella rispettiva tabella di movimentazione di Nota Integrativa delle seguenti Voci: “Terreni e fabbricati” e “Immobilizzazioni in corso e acconti”.

Gli investimenti comprendono: migliorie dovute a lavori interni (compresa la manutenzione straordinaria) sia dei centri con hotel esistenti - quali quelli siti in Bormio, Monte Bianco, Roma, San Pellegrino e Calvagese della Riviera - che di quelli futuri - quali quelli a siti a Ponzano Veneto e Salsomaggiore Terme oltre che il nuovo smart hotel QC Room Milano e la futura sede legale con spa e hotel in Viale Certosa a Milano - contabilizzati nelle immobilizzazioni in corso e acconti; così come l'acquisto del centro benessere con hotel di prossima apertura a Mandello del Lario, contabilizzato nei Terreni e fabbricati. Le attività di restauro ed espansione del centro di New York sono contabilizzate in entrambe le voci per motivi contabili.

Il totale così calcolato, di cui è fornito uno spaccato di seguito, corrisponde ad un ammontare di Euro 40.657.967.



| Attività economica | B.I - Immobilizzazioni immateriali (€) | | B.II - Immobilizzazioni materiali (€) | |
|---|--|--|---------------------------------------|-------------------------------------|
| | Immobilizzazioni in corso e acconti | | Terreni e fabbricati | Immobilizzazioni in corso e acconti |
| Totale CapEx ammissibili | | | | 40.657.967 |
| 2.1 Alberghi, alloggi per vacanze, aree di campeggio e alloggi simili | | | 17.004.617 | - |
| <i>CapEx ammissibili per incrementi di immobilizzazioni immateriali in corso e acconti dovuti a lavori interni</i> | 6.004.617 | | - | - |
| <i>CapEx ammissibili per incrementi di terreni e fabbricati dovuti ad acquisto dello stabile di Mandello del Lario</i> | - | | 11.000.000 | - |
| 7.2/3.2 Ristrutturazione di edifici esistenti | | | | 23.653.350 |
| <i>CapEx ammissibili per incrementi dovuti a immobilizzazioni materiali in corso (imputabili principalmente alla ristrutturazione di Salsomaggiore)</i> | 5.700.781 | | - | - |
| <i>CapEx ammissibili per incrementi di terreni e fabbricati dovuti a lavori su QC NY</i> | - | | 3.583.857 | - |
| <i>CapEx ammissibili per incrementi dovuti a immobilizzazioni materiali in corso (imputabili all'espansione di QC NY)</i> | - | | - | 14.368.712 |

Al denominatore è stato incluso il totale degli incrementi di “B.I - Immobilizzazioni materiali” e “B.II - Immobilizzazioni immateriali” dello Stato Patrimoniale consolidato, pari a Euro 53.451.390.

Si specifica che il Gruppo non ha registrato incrementi riconducibili ad acquisizioni avvenute tramite aggregazioni né ha adottato un piano CapEx che dettagli, per le attività economiche svolte, gli investimenti volti al miglioramento delle attività allineate entro un termine di cinque anni. Nonostante ciò, come dettagliato nel Capitolo “E1 - Cambiamenti climatici”, QC Terme sta pianificando e intraprendendo investimenti in attività che aumentino la sostenibilità delle proprie operazioni.

Si rimanda all'apposita sezione Appendici per la *disclosure* del *template* del Fatturato, riportando di seguito i componenti del KPI di riferimento.

| Valore di riferimento | Udm | 2024 |
|--|-----|--------------|
| Numeratore - CapEx riferite ad attività ammissibili alla tassonomia | € | 40.657.967 |
| Denominatore - somma degli incrementi delle immobilizzazioni materiali e delle immobilizzazioni immateriali al 31/12/2024 | € | 53.451.390 |
| KPI - Quota di CapEx ammissibile | % | 76,1% |



E1 - CAMBIAMENTI CLIMATICI

La cura per l'ambiente viene declinata attraverso la minimizzazione degli impatti climatici connaturati alle attività dei centri benessere e degli hotel e nell'impegno a perseguire un percorso che determini una graduale transizione verso un modello aziendale che sia sempre più parte della soluzione alla questione climatica, piuttosto che al problema.

Strategia

Prima di delineare la strategia climatica ed energetica del Gruppo, è importante premettere che la creazione degli ambienti tipici dei centri QC Terme comporta inevitabilmente un rilevante consumo energetico, finalizzato al raggiungimento delle condizioni di temperatura da cui gli ospiti traggono beneficio.

A ciò si aggiunge un aspetto peculiare registrato dal Gruppo, ossia la presenza di picchi di attività nella stagione invernale: tale periodo registra infatti un significativo incremento del numero di ospiti, favorito dalle basse temperature che rendono l'esperienza particolarmente apprezzabile. Tali condizioni climatiche comportano una riduzione dell'efficienza nella generazione del calore necessario al funzionamento delle strutture, con conseguente aumento del fabbisogno energetico.

Un terzo elemento che contribuisce ai consumi energetici del Gruppo è rappresentato dalla scelta strategica di localizzare i propri centri in edifici storici oggetto di recupero e riqualificazione: ciò comporta infatti la presenza di vincoli fisici o normativi in merito agli interventi di efficientamento energetico degli edifici stessi. Infatti, non risulta sempre possibile eseguire miglioramenti della classe energetica degli edifici e talvolta interventi di facile natura potrebbero rivelarsi complessi.

Il consumo d'energia è pertanto sostanziale ed inscindibile dal *business model* e dalle caratteristiche degli edifici del Gruppo. In questo panorama, l'approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili e l'adozione di misure di efficientamento energetico si configurano come leve strategiche di decarbonizzazione chiave attraverso cui il Gruppo può rafforzare la propria resilienza climatica e ridurre l'impatto ambientale delle proprie *operations*.

Con quest'ambizione, QC Terme ha la possibilità di avviare un tale processo, favorita dal fatto che progetta, realizza e gestisce autonomamente gli impianti dei centri, responsabili della maggior parte dei consumi energetici. Sostanziali progressi

in questo senso sono stati resi possibili dall'unione di *know-how* sviluppato nel corso degli anni delle proprie persone, e dalla crescente sensibilità verso queste tematiche, che hanno dato forma a un processo di elettrificazione degli impianti associato alla decarbonizzazione dell'energia consumata, come successivamente meglio declinato. Sebbene non sia ancora stata condotta una formalizzazione di tale fenomeno in un piano di transizione comprensivo di obiettivi e risorse finanziarie specificate, il Gruppo sta valutando di sviluppare un piano strategico di decarbonizzazione.

Alla data di riferimento della presente Rendicontazione di sostenibilità, le leve di decarbonizzazione abbracciano sia soluzioni di efficienza energetica che di integrazione di energie rinnovabili. Peraltro, la scelta strategica di restauro e recupero di immobili di valore storico-culturale, al posto della costruzione *ex novo*, previene inevitabilmente una parte delle emissioni del settore *Engineering & Construction*, parte della catena del valore, portando altresì alla prevenzione dell'aumento di consumo del suolo e di risparmio di risorse descritti nei capitoli sugli standard E4 ed E5.

Come anticipato, vi è consapevolezza da parte del Gruppo della presenza di emissioni di gas a effetto serra (GES) "bloccate", ovvero emissioni la cui produzione è stata predeterminata da decisioni passate, come l'investimento in impianti che producono emissioni dalla vita utile particolarmente lunga, come nella fattispecie delle scelte in merito all'alimentazione della tecnologia impiegata per condurre le attività dei centri (elettricità, gas, gasolio). Le fonti la cui decarbonizzazione risulterebbe più difficilmente realizzabile hanno però il minor peso relativo nel totale dei consumi del Gruppo. Pertanto, non è atteso che le relative emissioni di GES bloccate compromettano il raggiungimento degli obiettivi di riduzione fissati.

Governance

L'integrazione di obiettivi di riduzione delle emissioni o, più in generale, di KPI relativi ad azioni che permettano al modello aziendale di essere compatibile con la transizione verso un'economia più sostenibile, non è al momento contemplata nell'ambito della remunerazione del *top management*^{11 12}. Il Gruppo valuterà la possibilità

¹¹ Si intendono membri del CdA o dei membri di altri organi di amministrazione e controllo;

¹² Si specifica inoltre che non è stata condotta un'analisi di resilienza che quantificasse le esposizioni a rischi climatici degli attivi del Gruppo, sebbene sia stato svolto un primo esercizio di stima indicativa degli effetti finanziari nell'ambito del processo della Doppia Rilevanza;



di inserire target quantitativi contestualmente allo sviluppo e all'adozione di un piano di transizione strutturato verso il cambiamento climatico.

Per il dettaglio della natura di ciascun rischio si rimanda alla colonna "Tipologia" della tabella contenente gli IRO connessi al tema del cambiamento climatico.

Gestione di impatti, rischi e opportunità

La consapevolezza che QC Terme può diventare attore attivo nella soluzione del cambiamento climatico, piuttosto che nel problema, ha determinato un cambio di paradigma del modo in cui il Gruppo offre i propri servizi, tale da essere compatibile con effetti positivi nell'evoluzione del contesto climatico stesso. Tale approccio inizia il proprio effetto trasformativo dalla presa di coscienza degli impatti negativi sul cambiamento climatico, così come dei rischi derivanti sulle *Own Operations* del Gruppo. Se da un lato questo

scenario evidenzia le criticità legate al *climate change*, dall'altro apre la strada a opportunità e innovazione attraverso lo sviluppo di soluzioni che lo contrastino. Tali soluzioni devono concentrarsi sulle principali cause degli impatti climatici generati dalle organizzazioni.

Per questo QC Terme ha cominciato a implementare azioni che coinvolgano i propri processi ad alto consumo energetico. Per il Gruppo la lotta al cambiamento climatico non è una questione di immagine, ma il credo "*Love the planet*" rappresenta un pilastro ispiratore applicato concretamente nelle attività quotidiane.

Il processo di individuazione di impatti, rischi e opportunità relativi al cambiamento climatico è descritto nel paragrafo "Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti" nel Capitolo "Informazioni Generali" cui si rimanda.

I risultati sono di seguito sintetizzati:

| Sotto-sottotema | Identificativo | Tipologia | Descrizione | Catena del valore |
|--|---|--|---|--------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> Mitigazione dei cambiamenti climatici Adattamento ai cambiamenti climatici Energia | E1 - Emissioni Scope 1 e 2 | Impatto Negativo | <p>Emissioni dirette e indirette (<i>Scope 1 e Scope 2</i>) di gas a effetto serra (o <i>Green house Gas emissions</i> - GHG), derivanti dal consumo di energia elettrica e combustibili utilizzati nelle strutture che contribuiscono al cambiamento climatico.</p> <p>Emissioni GHG dirette ed indirette (ovvero emissioni GHG <i>Scope 1 e 2</i>) derivanti principalmente dall'impiego di energia presso uffici, centri benessere e hotel a danno dell'ambiente e dell'intera collettività.</p> | Operazioni proprie |
| <ul style="list-style-type: none"> Mitigazione dei cambiamenti climatici Adattamento ai cambiamenti climatici Energia | E1 - Emissioni Scope 3 | Impatto Negativo | <p>Emissioni GHG <i>Scope 3</i> nella catena del valore.</p> <p>Emissioni indirette prodotte lungo la catena del valore, a monte e a valle.</p> | A monte e a valle |
| Mitigazione dei cambiamenti climatici | E1 - Assicurazioni climatiche | Rischio di transizione legato al mercato ¹³ | Rischio di aumento dei costi derivanti da spese di assicurazione maggiori, causate da eventi climatici estremi sempre più frequenti e severi. | - |
| Mitigazione dei cambiamenti climatici | E1 - Raffreddamento fonti termali | Rischio fisico cronico | Rischi derivanti dal raffreddamento delle fonti termali a causa dello scioglimento dei ghiacciai, che comporta un maggior dispendio di calore e le associate spese operative affinché la temperatura dell'acqua raggiunga gli standard QC Terme. | - |
| Adattamento ai cambiamenti | E1 - Strategie di adattamento climatico | Rischio fisico cronico | Rischi derivanti dalla concentrazione della localizzazione delle strutture nell'arco alpino che potrebbe portare maggiore esposizione a rischio climatico (idrogeologico). | - |
| Energia | E1 - Dipendenza da combustibili fossili (gas naturale) | Rischio di transizione legato al mercato | Rischi derivanti dalla dipendenza delle attività dei centri dal consumo di gas naturale del cui prezzo si potrebbe verificare un innalzamento a causa del contesto geopolitico. | - |
| Energia | E1 - Strategie di indipendenza energetica | Opportunità | Opportunità derivanti dallo sfruttamento di risorse locali e in particolare di significativa attività geotermica al fine di ottenere maggiore indipendenza energetica. | - |
| Mitigazione dei cambiamenti climatici | E1 - Stagionalità del <i>business</i> | Rischio fisico cronico | La ciclicità del settore wellness dipende fortemente dalla stagionalità. Il cambiamento climatico potrebbe indurre variazioni nell'attuale scenario stagionale, verosimilmente estendendo i periodi più caldi. Questo potrebbe impattare negativamente l'attività del <i>business</i> in oggetto, ad oggi più intensa nei periodi invernali. | - |
| Mitigazione dei cambiamenti climatici | E1 - Maggiore sensibilità alla sostenibilità da parte dei clienti | Rischio di transizione legato al mercato | Rischi derivanti da danni reputazionali dovuti all'incapacità di incontrare i desideri dei clienti, sempre più sensibili a temi di sostenibilità. | - |

¹³ L'identificazione delle tipologie di rischi climatici (fisici acuti vs fisici cronici vs di transizione) è una richiesta specifica del Requisito d'Informativa E-1 SBM-3.

Per quanto concerne la gestione di impatti, rischi ed opportunità legati al cambiamento climatico, sono state identificate come rilevanti sia le emissioni dirette dovute alla produzione di calore (*Scope 1*), sia quelle indirette dovute al consumo di energia (*Scope 2*) o ad altre attività associate alla catena del valore (*Scope 3*). La metodologia standard utilizzata per calcolare le emissioni *Greenhouse Gases* (GHG) del Gruppo è coerente con i principi e le linee guida del *Greenhouse Gas Protocol Initiative* (GHG Protocol).

Nel corso dell'annualità in oggetto QC Terme ha calcolato la prima *carbon footprint* (*Scope 1* e *Scope 2*) delle proprie attività. A partire dalla prossima rendicontazione, QC Terme valuterà se integrare nel calcolo anche le emissioni *Scope 3* al fine di ottenere una maggiore consapevolezza delle emissioni associate alla propria catena del valore.

I rischi rilevanti sono perlopiù dovuti a dipendenze dal clima. In particolare, l'aumentare della frequenza di eventi climatici estremi crea un rischio di transizione associato al mercato sostanzialmente nel potenziale progressivo aumento dei costi delle assicurazioni, mentre un potenziale rischio fisico cronico¹⁴ è rilevato in merito al raffreddamento delle fonti termali, dovuto al progressivo scioglimento dei ghiacciai. Infatti, scioglimenti più veloci dei ghiacciai comportano l'arrivo di volumi maggiori di acque a bassa temperatura nella falda, nella quale una quantità invariata di energia geotermica scalda ora maggiori volumi, rallentando così il processo di equilibrio termico. Tale fenomeno comporterebbe un aumento delle spese operative per il mantenimento degli standard di temperatura dell'acqua dei centri QC Terme e se ne sono in parte già manifestati gli effetti, seppur in maniera ridotta, dal momento che sono state rilevate oscillazioni della temperatura dell'acqua termale in funzione delle temperature stagionali. Similmente, la graduale tendenza all'innalzamento globale delle temperature e la possibile tropicalizzazione del clima del Mediterraneo sono fenomeni climatici associati ad un accorciamento del periodo invernale, che nel lungo termine potrebbero avere un impatto sulle attività del Gruppo proprio nell'arco temporale di

¹⁴ La classificazione dei rischi è coerente con la classificazione dei relativi pericoli ed eventi di transizione contenuti nei Requisiti Applicativi (RA) 11 e 13 dell'ESRS E1. In breve, i rischi fisici sono relativi agli effetti del cambiamento climatico e sono divisi in acuti, ossia relativi a eventi improvvisi ed accidentali (ondate di calore, alluvioni, siccità improvvise); o cronici, ossia relativi a fenomeni dall'evoluzione progressiva, ma che tendono a cronicizzarsi (cambiamento delle temperature, degrado del suolo, stress idrico). I rischi di transizione al contrario sono legati a come società, politica, tecnologia, mercato e opinione pubblica trasmettono gli effetti dei cambiamenti climatici e della transizione verso un'economia più sostenibile;

afflussi più intensi¹⁵. Esclusivamente in merito al sotto-tema "Energia", è stato identificato un rischio inerente alla dipendenza dall'uso di gas naturale: una risorsa la cui disponibilità è particolarmente soggetta a dinamiche di natura geopolitica di carattere internazionale, come la guerra Russia-Ucraina ha dimostrato.

Inerenti alle scelte strategiche di locazione dei centri sono invece sia il rischio associato alla concentrazione geografica nell'arco alpino della maggioranza degli stessi, che li rende esposti maggiormente a rischi come quello idrogeologico, sia l'opportunità relativa all'apertura di nuovi centri in località che permettano un maggior sfruttamento di energie rinnovabili (come l'energia geotermica) che seppur in parte già alimentano le operazioni, potrebbero ulteriormente diminuire il fabbisogno energetico delle strutture.

Politiche e azioni legate al cambiamento climatico

Le azioni intraprese da QC Terme per ridurre la propria *carbon footprint* interessano, come anticipato, le attività del Gruppo responsabili della generazione di circa il 97% delle emissioni conteggiate che sono dovute alle attività di riscaldamento ed operatività degli edifici, siano essi centri o uffici, tramite gas naturale, energia elettrica e teleriscaldamento. In particolare, alla luce della natura energivora delle attività stesse, dal momento che il consumo d'energia associato può essere efficientato ma non eliminato, è proprio l'approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili che costituisce il cardine strategico da cui dipende la decarbonizzazione del modello aziendale del Gruppo. Questa, tuttavia, risulterebbe difficilmente realizzabile in assenza di una precedente fondamentale elettrificazione degli impianti.

Elettrificazione degli impianti di riscaldamento acque

Coerentemente con l'approccio appena descritto, il Gruppo ha intrapreso un processo di elettrificazione dei propri impianti di riscaldamento delle acque, procedendo a privilegiare per i nuovi centri l'utilizzo di pompe di calore invece che di caldaie alimentate tramite combustibili fossili. Le pompe di calore sono infatti la principale tecnologia che permette di sviluppare calore in assenza di una produzione di emissioni dirette e offrono un vantaggio significativo in termini di minori consumi energetici rispetto alle caldaie tradizionali, grazie alla loro maggiore efficienza.

¹⁵ La quantificazione, in termini finanziari, di un tale effetto di lungo periodo denota tuttavia grande complessità, alla luce della variabilità degli scenari associati e all'obiettivo del Gruppo di destagionalizzare il *business*;

Le pompe di calore che il Gruppo ha selezionato, considerate anche le condizioni in cui operano, hanno un *Coefficient of Performance* (COP) effettivo pari a 3, il che significa che 1 kWh di energia elettrica consumata, può produrre fino a 3 kWh di calore.

QC Terme pone grande attenzione all'efficientamento energetico dei propri processi, adottando soluzioni tecnologiche avanzate per ridurre i consumi e l'impatto ambientale. Di particolare rilievo, sia dal punto di vista economico che ambientale, sono i sistemi di recupero del calore basati su gruppi polivalenti, pompe di calore e unità di trattamento aria (UTA) con scambiatore termico.

Queste tecnologie consentono di minimizzare le dispersioni termiche legate all'aria e all'acqua, migliorando l'efficienza complessiva degli impianti. In particolare, QC Terme ha implementato soluzioni che permettono di recuperare il calore dall'acqua prima che questa venga scaricata, e da parte dell'aria estratta da saune e ambienti interni, dove il ricambio continuo è necessario per garantire elevati standard igienico-sanitari e di eccellenza in termini di servizio offerto per gli ospiti.

In assenza della possibilità di elettrificare gli impianti, sono utilizzati, nei centri QC Milano e QC Dolomiti, impianti di cogenerazione da cui vengono ricavati calore ed energia elettrica. Tali impianti permettono di coprire una parte della domanda di energia dei centri e la loro attivazione è prioritaria rispetto a quella delle caldaie presenti nei centri stessi, che entrano in funzione solo nel caso in cui questi non bastino a coprire il fabbisogno delle strutture.

Nel percorso di transizione energetica, QC Terme adotta un approccio pragmatico e responsabile, orientato all'efficienza ma senza compromessi sulla continuità del servizio. Gli impianti tradizionali, come le caldaie, non vengono rimossi, ma gradualmente affiancati e integrati con sistemi più efficienti e sostenibili, come pompe di calore, gruppi polivalenti e impianti di recupero del calore. La resa delle caldaie viene però ridotta al minimo necessario, mantenendole principalmente come sistemi di backup o per usi emergenziali, a garanzia della piena operatività anche in condizioni critiche. Questa strategia consente di conciliare affidabilità e sostenibilità, riducendo progressivamente le emissioni senza esporre l'attività a rischi operativi.

Decarbonizzazione dell'approvvigionamento energetico

Dal momento che l'assenza di un programma che cambi la natura delle fonti dei consumi energetici

del Gruppo inficerebbe significativamente l'efficacia in termini di impatto climatico delle sue iniziative di elettrificazione, QC Terme è impegnata nello svolgimento di un solido percorso di decarbonizzazione tramite l'approvvigionamento di energia rinnovabile.

Tale percorso intrapreso dal Gruppo nel periodo di rendicontazione in oggetto si articola in due soluzioni: la volontà di sottoscrizione di contratti di energia elettrica che permetteranno alla Società di rifornirsi di energia rinnovabile coperta da certificati di Garanzie d'Origine e l'installazione di impianti fotovoltaici per autoproduzione e autoconsumo.

Il centro benessere QC Milano è stato pioniere di questa consapevolezza accogliendo, a luglio 2024, una serie di pannelli fotovoltaici destinati all'autoconsumo che il Gruppo ha deciso di installare sul tetto della struttura. La potenza nominale corrisponde a 100 kW e nei cinque mesi di operatività ha permesso l'autoconsumo di circa 17 MWh di energia.

Le iniziative strategiche sui centri di prossima apertura di Milano Certosa, Ponzano Veneto e Mandello del Lario vedranno l'installazione di pannelli fotovoltaici sul tetto delle strutture dotati rispettivamente di una potenza nominale di 150 kW, 156 kW e 141 kW. La combinazione di accordi commerciali e tecnologia costituisce pertanto la chiave attraverso cui le attività del Gruppo potranno essere alimentate da energia "pulita".

Il prossimo protagonista del percorso di autoproduzione energetica è QC Villa Arzaga Garda, dove è attualmente in fase di studio un impianto fotovoltaico a terra di grandi dimensioni, con una potenza installata stimata di circa 1 *megawatt* (MW). Una volta realizzato, entrato in funzione e valutato nei suoi risultati, l'impianto potrà costituire un modello replicabile in altri contesti compatibili, contribuendo a consolidare la strategia del Gruppo orientata alla produzione di energia da fonti rinnovabili.

Efficientamento energetico degli edifici

Non solo autoproduzione e gestione più responsabile della propria *energy supply chain*, ma anche nell'efficientamento energetico degli edifici: questo è un altro elemento chiave dell'impegno di QC Terme per la sostenibilità nei confronti del contesto esterno.

Come anticipato precedentemente, ciò avviene nonostante i limiti imposti dalla necessità di preservare gli edifici stessi. Durante la realizzazione degli interventi edilizi, dalla presentazione

delle domande per ottenere permessi, fino alla realizzazione del *wellness asset*, sono rispettati i parametri delle normative applicabili ed implementati miglioramenti dell'isolamento termico che permettono di andare oltre la semplice *compliance*.

A titolo esemplificativo, durante la fase di progettazione è stato calcolato che il restauro del centro di prossima apertura di Milano Certosa permetterà di produrre emissioni pari a circa 126,33 tonCO₂e/anno in meno rispetto a un edificio comparabile. Ciò verrà realizzato attraverso: la coibentazione termica della quasi totalità dell'involucro rivolto verso l'esterno o verso ambienti non riscaldati, la sostituzione dei serramenti, e il rinnovamento degli impianti di riscaldamento, raffrescamento e di produzione dell'acqua calda sanitaria.

Il Gruppo ha inoltre definito l'obiettivo di ottenimento della certificazione *Leadership in Energy and Environmental Design* (LEED) con un livello minimo "Gold" per alcuni centri di prossima apertura. Riconosciuto a livello internazionale, lo standard LEED valuta la performance di un edificio in termini di "Categorie d'impatto" classificate in base al loro contributo nelle tre aree d'impatto "*Decarbonization*", "*Quality of Life*" e "*Ecosystem Conservation and Restoration*". Adottando questa certificazione, e i relativi interventi richiesti, il Gruppo si impegna a mettere in atto buone pratiche in termini di efficienza energetica e impronta ecologica degli edifici.

La capacità innovativa del *team* dell'ufficio tecnico coordinato dal *Technical Director* ha sviluppato una soluzione basata sull'*Internet of Things* per cui la totalità degli impianti del Gruppo è oggetto di un sistema di *Building Management System* (BMS) che contribuisce significativamente al miglioramento dell'efficienza energetica delle proprie strutture. Grazie al monitoraggio in tempo reale e al controllo centralizzato degli impianti da remoto, infatti, il BMS consente di identificare tempestivamente sprechi energetici, ottimizzare i consumi e regolare il funzionamento degli impianti in base alle reali esigenze operative.

Questo *approccio data-driven* consente di ottenere informazioni puntuali ed affidabili in merito ai consumi energetici, senza i quali una strategia d'efficientamento risulterebbe di minore efficacia. Invero, i dati così ricavati potrebbero permettere, in un'ottica futura, di identificare driver di consumo o sviluppare ulteriori soluzioni in merito.

Metriche e Obiettivi

Obiettivi legati al cambiamento climatico

Le azioni di mitigazione sopra descritte costituiscono un primo importante *commitment* strategico in cui QC Terme ha deciso di investire impegno e risorse.

Per dare concretezza al raggiungimento dei risultati a cui alcune di queste iniziative contribuiranno, nel corso del 2024 la Società si è prefissata di raggiungere due target in ambito climatico: la riduzione dell'intensità emissiva legata alle emissioni *Scope 1 e 2 (Market-based)* dei centri locati in territorio italiano di almeno il 30% entro il 2030; e la stipula di un contratto di fornitura dell'energia elettrica da fonti rinnovabili che copra l'80% dei fabbisogni di energia elettrica dei centri appartenenti alla medesima area geografica per il 2025. Questi target, che vedono come *baseline* il dato del 2024, sono frutto di una attenta collaborazione tra il Responsabile ESG e il responsabile dell'ufficio tecnico, per poi passare dall'approvazione del *top management*. I target saranno oggetto di rivalutazione nel 2026 per indirizzare meglio tali obiettivi sulla base dell'efficacia delle azioni intraprese nel primo anno di applicazione.

Tali obiettivi non sono semplici dichiarazioni, ma si inseriscono nell'ambito di due contratti di finanziamento corroborandone il carattere economico-strategico. Tali contratti, sottoscritti nel corso del 2024, prevedono la definizione di specifici KPIs, ciascuno riferito a un *pillar* ESG, che influenzano il margine applicato al tasso di interesse in caso di raggiungimento o meno dell'obiettivo prefissato. Al 31 dicembre 2024 la Società oltre al KPI ambientale, che coincide per entrambi i finanziamenti, ha definito anche un KPI sociale con entrambi gli enti finanziatori cui si rimanda al Capitolo "S1 – Forza lavoro propria".

Al fine di una migliore comprensione verso i propri *stakeholder*, il Gruppo valuterà di strutturare tutte queste svariate iniziative all'interno di un piano di transizione per la mitigazione dei cambiamenti climatici, che permetta non solo di dettagliare chiaramente risorse ed obiettivi intermedi, ma anche di permettere l'elaborazione pratica di politiche e procedure per la gestione di impatti e rischi correlati.

Consumo di energia e mix energetico

Considerando il fatto che il Gruppo si trova nelle fasi iniziali del proprio processo di transizione verso una conduzione delle attività in modo più sostenibile, le relative metriche dell'esercizio 2024 denotano consumi energetici ancora

prevalentemente imputabili a fonti fossili (sottoforma di combustibili o di energia elettrica derivata da esse).

In particolare, il 71% dei consumi del Gruppo deriva da gas naturale ed energia elettrica, rispettivamente 40% e 31% dei consumi totali, fonti primarie per il riscaldamento e l'operatività dei centri benessere inclusi gli hotel.

La quota di energia consumata da fonti rinnovabili

risulta di poco superiore all'11%, considerando il consumo diretto di pellet, utilizzato presso i centri di Roma e QC Dolomiti che hanno adottato come sistema di riscaldamento caldaie a pellet, e quello indiretto, dovuto al teleriscaldamento alimentato tramite questa fonte. Coerentemente con gli obiettivi fissati dal Gruppo, tale quota aumenterà in concomitanza con la stipula di contratti di fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili coperti da Garanzie d'Origine (GO).

| Consumo totale di energia | UdM | 2024 |
|---|------------|---------------|
| Consumo di combustibili | MWh | 35.131 |
| Consumo di combustibili da fonti fossili | MWh | 31.787 |
| <i>di cui diesel</i> | <i>MWh</i> | <i>3.738</i> |
| <i>di cui benzina</i> | <i>MWh</i> | <i>419</i> |
| <i>di cui gas naturale</i> | <i>MWh</i> | <i>27.630</i> |
| Consumo di combustibili da fonti rinnovabili | MWh | 3.344 |
| <i>di cui da biocarburanti</i> | <i>MWh</i> | <i>38</i> |
| <i>di cui legna da ardere</i> | <i>MWh</i> | <i>5</i> |
| <i>di cui pellet</i> | <i>MWh</i> | <i>3.301</i> |
| Energia acquistata | MWh | 34.179 |
| Energia acquistata da fonti fossili | MWh | 29.600 |
| <i>di cui energia elettrica</i> | <i>MWh</i> | <i>21.370</i> |
| <i>di cui calore</i> | <i>MWh</i> | <i>8.230</i> |
| Energia acquistata da fonti rinnovabili | MWh | 4.579 |
| <i>di cui energia elettrica</i> | <i>MWh</i> | <i>-</i> |
| <i>di cui calore da pellet</i> | <i>MWh</i> | <i>4.579</i> |
| Energia acquistata da fonti nucleari | MWh | - |
| Energia autoprodotta | MWh | 17 |
| Energia autoprodotta da fonti fossili | MWh | - |
| In percentuale rispetto al totale dei consumi | % | 0,0% |
| <i>di cui consumata</i> | <i>MWh</i> | <i>-</i> |
| <i>di cui venduta</i> | <i>MWh</i> | <i>-</i> |
| Energia autoprodotta da fonti rinnovabili | MWh | 17 |
| In percentuale rispetto al totale dei consumi | % | 0,02% |
| <i>di cui consumata</i> | <i>MWh</i> | <i>17</i> |
| <i>di cui venduta</i> | <i>MWh</i> | <i>-</i> |
| Totale energia consumata | MWh | 69.327 |
| di cui da fonti fossili | MWh | 61.387 |
| In percentuale rispetto al totale dei consumi | % | 88,5% |
| di cui da fonti rinnovabili | MWh | 7.940 |
| In percentuale rispetto al totale dei consumi | % | 11,5% |
| di cui da fonti nucleari | MWh | - |
| In percentuale rispetto al totale dei consumi | % | 0,0% |

Emissioni lorde di GES di Scope 1, 2, 3 ed emissioni totali di GES

La consapevolezza dell'impronta generata dalle attività aziendali in termini di emissioni è il primo passo verso la minimizzazione dell'impatto relativo. Per questo, QC Terme ha svolto un primo esercizio

di quantificazione delle emissioni di gas effetto serra (GES) e un'analisi dei fenomeni sottostanti a queste. La metodologia standard utilizzata per calcolare le emissioni GHG del Gruppo è coerente con i principi e le linee guida del *Greenhouse Gas Protocol Initiative (GHG Protocol)*.

A titolo informativo si specifica che:

- le emissioni *Scope 1* corrispondono alle emissioni dirette del Gruppo, ossia quelle frutto di processi sotto il controllo diretto della società stessa, come la combustione dei carburanti per il riscaldamento degli edifici e per l'alimentazione dei veicoli della flotta aziendale, entrambe attività svolte dalla società per condurre le proprie operazioni;
- le emissioni *Scope 2* comprendono le emissioni indirette del Gruppo generate da processi al di fuori del proprio controllo operativo ed *esclusivamente* relative all'energia consumata sottoforma di elettricità, vapore, riscaldamento o raffreddamento. Tali emissioni, frutto appunto di processi al di fuori del controllo operativo della società ma dovute alla domanda di energia della stessa, sono divise in due tipologie: *Market-based* e *Location-based*. Le emissioni *Market-based* comprendono quelle generate dal consumo di energia le cui fonti sono specificate negli accordi commerciali di approvvigionamento dell'energia stessa, mentre le emissioni *Location-based* si riferiscono alle emissioni generate dal consumo dell'energia effettivamente disponibile nella rete nazionale alle quali si è allacciati. Più precisamente, il metodo *Market-based* utilizza un fattore emissivo pari a zero per la quota parte di energia elettrica proveniente dall'acquisto o dall'autoconsumo di energia derivata da fonti rinnovabili, la cui provenienza deve essere certificata dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE) mediante l'emissione di un Certificato d'Origine (Garanzie di Origine) nel caso dell'energia acquistata, e per la restante quota di energia elettrica utilizza un fattore emissivo calcolato sulla base del mix energetico nazionale del Paese in cui l'azienda opera. Diversamente, il metodo *Location-based* considera per l'energia elettrica consumata un fattore di emissione medio, calcolato esclusivamente sulla base del mix energetico nazionale del Paese nel quale l'azienda opera: tale fattore sarà pertanto indipendente dagli accordi di fornitura stipulati da ciascuna società.
- le emissioni *Scope 3* comprendono le emissioni indirette del Gruppo generate da processi al di fuori del proprio controllo operativo e relative alle attività degli attori a monte e a valle nella catena del valore.

Di seguito è riportato il dettaglio delle emissioni stesse:

| Emissioni GES Totali | UdM | 2024 |
|---|-------------------------|---------------|
| <i>Scope 1</i> | tCO ₂ e | 6.731 |
| <i>Scope 2 - Market-based</i> | tCO ₂ e | 11.129 |
| Totale - <i>Scope 1 + Scope 2 Market-based</i> | tCO₂e | 17.860 |
| <i>Scope 1</i> | tCO ₂ e | 6.731 |
| <i>Scope 2 - Location-based</i> | tCO ₂ e | 5.889 |
| Totale - <i>Scope 1 + Scope 2 Location-based</i> | tCO₂e | 12.620 |

| Intensità delle emissioni totali di GES | UdM | 2024 |
|--|-------------------------------------|--------------|
| Emissioni <i>Scope 1 + Scope 2 Market-based</i> | tCO ₂ e | 17.860 |
| Ricavi netti totali* | € migliaia | 158.995 |
| Intensità <i>Scope 1 + Scope 2 Market-based</i> | tco₂eq/€ migliaia | 0,112 |
| Emissioni <i>Scope 1 + Scope 2 Location-based</i> | tCO ₂ e | 12.620 |
| Ricavi netti totali* | € migliaia | 158.995 |
| Intensità <i>Scope 1 + Scope 2 Location-based</i> | tco₂eq/€ migliaia | 0,079 |

* corrispondente alla voce del bilancio consolidato "A1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni".

La scelta strategica di QC Terme vede l'elettrificazione dei propri impianti di riscaldamento delle acque come la scelta cardine per il progresso verso il raggiungimento dei propri obiettivi, assieme a una parallela decarbonizzazione dell'approvvigionamento dell'elettricità stessa. È infatti cruciale sottolineare che un mancato approvvigionamento da fonti rinnovabili risulterebbe in un aumento delle emissioni totali, proprio a causa delle scelte di elettrificazione, dal momento che a parità di MWh consumati, i consumi di energia elettrica risultano generare più del doppio delle emissioni dei consumi di gas naturale.

D'altra parte, tale scelta strategica risulta difficilmente evitabile, dal momento che l'eliminazione della produzione di emissioni di CO₂ dai processi di combustione associati al riscaldamento risulta impossibile in assenza di innovazioni tecnologiche.

Di conseguenza, alla data di rendicontazione la maggior parte delle emissioni totali è attribuibile allo *Scope 2*. I benefici delle iniziative di approvvigionamento sopra descritte saranno riflesse nelle emissioni *Scope 2 Market-based* del Gruppo, al 31 dicembre 2024 pari al 62% del totale.

Per quanto concerne la differenza rilevata tra le emissioni *Market-based* e *Location-based*, essa è imputabile alla differenza nei fattori emissivi

relativi al mix nazionale italiano utilizzato per il calcolo delle emissioni stesse: risulta infatti un fattore delle emissioni *Market-based* quasi doppio rispetto a quello delle emissioni *Location-based*. Considerando che i consumi imputabili all'energia elettrica dell'area italiana sono responsabili di circa la metà dei consumi totali che generano emissioni *Scope 2*, tale differenza diviene evidente.

Alla luce di quanto espresso, QC Terme ha dimostrato l'impegno verso un solido percorso di riduzione dei propri impatti climatici, partendo da un'analisi critica dei propri processi *core* e utilizzando congiuntamente il proprio *know-how* tecnico, da sempre parte del vantaggio competitivo del Gruppo, coordinata dalla nuova figura del Responsabile ESG.

E3 - ACQUE E RISORSE MARINE

L'acqua è da sempre una risorsa indispensabile perché vita e benessere prosperino: ciò vale tanto per il pianeta quanto per le attività di QC Terme che dipendono fortemente dalla disponibilità di questa preziosa risorsa. Da sempre associata ai concetti di pulizia, rigenerazione e rinascita: immergendosi nelle acque di QC Terme gli ospiti accedono alla condizione di *wealthness* che è il *purpose* stesso delle attività della società.

L'acqua incarna l'opportunità del *business* stesso e, di conseguenza, la totalità delle attività sono state identificate come interessate alla dipendenza dalle risorse idriche, generando sia impatti verso l'ambiente esterno in termini di scarico e prelievo, sia rischi, dovuti a potenziali limitazioni naturali o artificiali della quantità di acqua disponibile. Quasi l'80% dei ricavi¹⁶ è direttamente imputabile alle attività dei centri benessere QC Terme.

Gestione di impatti, rischi e opportunità

Al fine di ottenere una più fedele rappresentazione delle dinamiche degli IRO in tema acqua, è necessario premettere che i centri del Gruppo possono essere divisi in due categorie: centri con acqua termale e centri con acqua da acquedotto. I primi sono caratterizzati dal prelievo di acque provenienti da fonti termali estratte dalla falda acquifera d'origine in cui si trovano; mentre i secondi fanno uso esclusivo di acqua proveniente dalla rete di distribuzione idrica locale. Tale divisione è necessaria per catturare le differenze in termini d'impatti potenziali fra i centri.



Infatti, nei luoghi nei quali QC Terme istituisce i propri centri con acque termali, esse pur essendo beni non escludibili, sono prelevate esclusivamente dal Gruppo. Nel caso dei centri con acqua da acquedotto, invece, tali acque sono prelevate dalla stessa fonte a cui attingono anche privati cittadini ed altre realtà appartenenti alle comunità locali. Conseguentemente, gli effetti in termini di siccità o altre potenziali diminuzioni della disponibilità d'acqua su tali comunità potrebbero essere in parte esacerbati dalle attività di tali centri.

In termini di consumo energetico invece, come anticipato, entrambe le tipologie di centro necessitano di notevoli quantità di energia per riscaldare le rispettive tipologie di acque affinché queste raggiungano gli standard di qualità del Gruppo, seppur il fabbisogno dei centri con acqua termale risulti notevolmente inferiore.

Il processo di individuazione di impatti, rischi e opportunità relativi all'acqua e risorse marine è descritto nel paragrafo "Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti" nel Capitolo "Informazioni Generali" cui si rimanda.

¹⁶ Si intende voce A1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni del bilancio consolidato finanziario;

I risultati sono di seguito sintetizzati:

| Sotto-sottotema | Identificativo | Tipologia | Descrizione | Catena del valore |
|-----------------|---|------------------|--|--------------------|
| Prelievo idrico | E3 - Prelievo idrico "termale" | Impatto Negativo | Impatti ambientali negativi derivanti dal prelievo di acqua da falda per condurre le proprie attività, che potrebbero contribuire ad aggravare il problema della scarsità d'acqua specialmente in aree a elevato stress idrico. | Operazioni proprie |
| Prelievo idrico | E3 - Prelievo idrico "acquedotto" | Impatto Negativo | Impatti ambientali negativi derivanti dal prelievo di acqua da acquedotto per condurre le proprie attività, che potrebbero contribuire ad aggravare il problema della scarsità d'acqua specialmente in aree a stress idrico o ridurre la quantità di acqua disponibile per le comunità abitanti in zone affini ai centri. | Operazioni proprie |
| Consumo idrico | E3 - Consumo idrico | Impatto Negativo | Impatti ambientali negativi derivanti dal consumo di acqua che per la Società deriva principalmente dal suo utilizzo per le vasche. Evaporando l'acqua viene persa e non ri-immessa nei corpi idrici di sua naturale appartenenza. | Operazioni proprie |
| Scarico idrico | E3 - Scarichi di acque | Impatto Negativo | Impatti ambientali negativi derivanti dall'utilizzo dell'acqua nei centri che a fine giornata non viene riciclata ma scaricata nella sua totalità. | Operazioni proprie |
| Prelievo idrico | E3 - Dipendenza acqua, prelievo acqua termale | Rischio | Rischi derivanti dalla dipendenza dall'acqua potrebbero comportare un danno reputazionale dovuto all'utilizzo di grandi quantità di acqua, che potrebbero: i) danneggiare gli ecosistemi sotterranei locali; ii) aumentare lo stress idrico sulle catene del valore locali. | - |
| Prelievo idrico | E3 - Dipendenza acqua, consumo acqua da acquedotto | Rischio | Rischi derivanti dalla dipendenza dall'acqua potrebbero comportare possibili contingentamenti per motivi normativi/regolatori dell'utilizzo della risorsa per attività ricreative in caso di periodi di siccità, che a sua volta potrebbero dar avvio anche a scenari di privatizzazioni della risorsa idrica e/o a variazioni dei consumi energetici dovuti alla disponibilità d'acqua. | - |
| Consumo idrico | E3 - Dipendenza acqua, prelievo acqua da acquedotto | Rischio | Rischi derivanti dalla dipendenza dall'acqua potrebbero comportare possibili contingentamenti per motivi normativi/regolatori dell'utilizzo della risorsa per attività ricreative in caso di periodi di siccità, che a sua volta potrebbero dar avvio anche a scenari di privatizzazioni della risorsa idrica e/o a variazioni dei consumi energetici dovuti alla disponibilità d'acqua. | - |
| Scarico idrico | E3 - Dipendenza acqua, scarichi | Rischio | Rischi derivanti dalla dipendenza dall'acqua potrebbero comportare un danno reputazionale dovuto all'utilizzo di grandi quantità di acqua, che potrebbero danneggiare gli ecosistemi idrici locali. | - |
| Consumo idrico | E3 - Efficientamento utilizzo acqua | Opportunità | Opportunità derivanti dall'efficientamento dell'utilizzo dell'acqua, attraverso l'adozione di nuove tecnologie che potrebbero ridurre l'utilizzo da fonti esterne e garantire stabilità in periodi di indisponibilità. | - |
| Prelievo idrico | E3 - Riutilizzo dell'acqua prelevata | Opportunità | Adozione di sistemi che permettano il riutilizzo dell'acqua a seguito di una nuova depurazione al fine di evitare che la totalità dell'acqua utilizzata venga buttata. | - |

In termini di esposizioni a rischi che generano la necessità di fornire una disaggregazione peculiare delle informazioni, si precisa che due centri del Gruppo, QC Villa Arzaga Garda e QC Roma, sono locati in aree caratterizzate rispettivamente da elevato ed estremamente elevato stress idrico. Tali esposizioni sono state identificate attraverso un'analisi del rischio di scarsità idrica condotta attraverso l'uso dello strumento "Aqueduct", sviluppato dal *World Resources Institute* (WRI)¹⁷.

Politiche e azioni legate all'acqua e alle risorse marine

L'approccio all'uso dell'acqua di QC Terme è guidato dal principio del massimo efficientamento realizzabile tramite l'utilizzo delle migliori tecnologie a disposizione.

Tale impegno è comprovato dal potenziamento degli impianti di filtrazione e ricircolo che permette di aumentare sostanzialmente il rapporto tra gli utenti e i volumi d'acqua impiegati nei centri. In tal senso, è importante ribadire che la progettazione e la realizzazione degli impianti che regolano la gestione dell'acqua nei centri vengono realizzati internamente dall'ufficio tecnico che detiene pertanto il controllo strategico dell'utilizzo di tale risorsa.

Nonostante ad oggi non esista un documento di politica che formalizzi tale approccio, né un documento specifico per i centri in aree a elevato stress idrico, QC Terme sta valutando la definizione di politiche strutturate finalizzate alla gestione della risorsa idrica, comprensive di soluzioni dedicate ai centri in aree a elevato stress idrico. Riconoscendo l'importanza di questi temi per uno sviluppo sostenibile e responsabile, la Società si impegna a valutarne l'adozione in futuro, specificando in esse azioni ed eventuali target specifici, anche in linea con l'evoluzione del contesto normativo e sociale.

Sviluppo di soluzioni di circolarità di acqua

QC Terme riconosce che l'acqua è la risorsa più preziosa del pianeta ed è pertanto ad oggi impegnata nello studio di una tipologia di impianto idraulico che permetta il riciclo di una parte dell'acqua utilizzata nei futuri nuovi centri QC Terme. Tale soluzione rappresenterebbe un intervento pionieristico rispetto alle consuete pratiche del settore. L'effetto di questa vera e propria innovazione tecnologica comprenderebbe sia un risparmio in termini di risorse prelevate che dal punto di vista economico, dal momento che le spese relative al prelievo stesso e allo

¹⁷ Si specifica che non sono state coinvolte comunità locali nell'identificazione degli IRO della presente sezione e che, alla luce della posizione dei centri e della natura dei partner della catena del valore, non sono stati valutati come rilevanti IRO relativi al tema delle risorse marine;

scarico in rete verrebbero ridotte. Per queste ragioni, l'implementazione di questa tecnologia, se dovesse aver successo, rappresenterebbe una delle principali opportunità del Gruppo sul tema dell'acqua.

I progressi svolti nel corso dell'esercizio oggetto di *reporting* riguardano principalmente il disegno preliminare dell'impianto citato e un primo screening della componentistica che verrebbe utilizzata per la realizzazione dello stesso. Alla luce delle normative a tutela del patrimonio artistico e culturale che caratterizzano gli immobili in cui si sviluppano i centri, e spesso anche per via delle ridotte dimensioni dei vani tecnici, è opportuno precisare che l'installazione di impianti simili nei centri già esistenti non è attuabile. Tali soluzioni saranno invece adottate nei centri di prossima realizzazione, laddove le condizioni lo permettano. Si specifica inoltre che l'effettiva messa in funzione e utilizzo dell'impianto sarà subordinata al rilascio della necessaria autorizzazione da parte delle ASL competenti.

Le acque prelevate dalle sorgenti ed immesse nelle vasche dei centri che hanno a disposizione tale risorsa, sono sottoposte a periodiche analisi che ne assicurano la conformità dei parametri di qualità definiti dalla normativa di riferimento¹⁸, fra cui il contenuto di metalli pesanti. Per quanto concerne gli scarichi, le acque vengono trattate e reimmesse o nella rete fognaria o direttamente nei corpi idrici in prossimità dei centri. Trattandosi di acqua termale, per Legge non può essere clorata e pertanto è necessario che questa subisca un ricambio continuo all'interno delle vasche al fine di garantire i più elevati standard igienico-sanitari e di qualità del servizio offerto.

Le acque prelevate dalla rete idrica pubblica, nei centri che non dispongono di sorgenti proprie, vengono clorate prima di essere immesse nelle vasche. Prima dello scarico, l'acqua è sottoposta a un processo di dechlorazione. L'implementazione dell'impianto citato in precedenza contribuirebbe al risparmio della risorsa idrica non solo sotto il profilo economico, ma anche in termini di riduzione dei prelievi e maggiore disponibilità della risorsa per le comunità locali. Infatti, la disponibilità di acqua dolce risulta sempre più critica a causa della crescente frequenza di fenomeni di siccità che interessano il territorio italiano.

Monitoraggio intelligente dei consumi

In coerenza con la normativa della relativa fattispecie¹⁹, che classifica come "piscine ad uso collettivo", le piscine site nelle strutture ricettive,

¹⁸ Accordo Stato-Regioni del 16/01/2003;

¹⁹ UNI 10637:2024 dell'Ente Nazionale Italiano di Unificazione;

come palestre, hotel, agriturismi e strutture simili, le acque delle vasche dei centri QC Terme devono essere filtrate nel loro volume totale al minimo ogni tre ore. In un'ottica di eccellenza e superamento della sola compliance, questa azione viene perseguita dai sistemi dei vari centri di QC Terme a intervalli di frequenza di 30 minuti. Il monitoraggio e la regolazione dei volumi d'acqua presenti nelle vasche dei centri e della portata del loro ingresso e della loro uscita dagli impianti sono regolati in tempo reale attraverso l'utilizzo del sistema BMS già descritto nella sezione dedicata ad E1.

Soluzioni di adattamento nelle aree a stress idrico

Per quanto concerne le iniziative specifiche per i centri locati in aree soggette a stress idrico, nel centro QC Villa Arzaga Garda è in fase di studio una soluzione di adattamento allo stress idrico, tramite la realizzazione di un pozzo ad uso esclusivo della struttura. Questa soluzione contribuirebbe alla prevenzione dei potenziali effetti sulle comunità locali dovuti al prelievo dalla rete idrica pubblica, rendendo circa il 50% dei prelievi idrici del centro indipendenti dalla disponibilità d'acqua nella rete stessa. Attraverso la profusa collaborazione tra il team dell'ufficio tecnico e gli enti di competenza locali, il Gruppo ha definito di raggiungere l'ambiziosa opera entro il l'inizio del 2026. Anche in questo caso, l'effettiva messa in funzione e l'utilizzo dell'opera sarà subordinata al rilascio della necessaria autorizzazione da parte dell'ASL competente.



Metriche e Obiettivi

Obiettivi legati all'acqua e risorse marine

QC Terme si prefigge di traguardare la messa a terra dell'impianto di riutilizzo delle acque nel nuovo centro di Ponzano Veneto ad inizio 2026 e nel centro di Mandello del Lario entro il 2027. L'impianto renderebbe possibile strutturare un programma di aumento del riutilizzo idrico, prendendo come valore base le attuali performance.

Si stima che l'applicazione della soluzione tecnologica in fase di sviluppo potrebbe apportare un risparmio annuo pari al 70% dei volumi d'acqua prelevati nei rispettivi centri.

Ad oggi la Società non ha ancora definito target quantitativi misurabili, dato che l'impianto non è ancora ultimato. Sarà primaria premura del team dell'ufficio tecnico interno svolgere verifiche e sviluppare un piano adeguato in modo da monitorare progresso ed efficacia dell'iniziativa.

Si precisa inoltre che è in fase di studio una soluzione volta ad aumentare l'efficiamento dell'uso delle acque stesse²⁰.

Consumi, prelievi e scarichi idrici

Nelle seguenti tabelle si fornisce informativa dell'ammontare totale dei prelievi e degli scarichi idrici delle attività del Gruppo e dell'intensità idrica dei prelievi stessi.

| Informazioni inerenti a prelievo, consumo e scarico idrico | UdM | 2024 |
|--|-----------|------------------|
| Consumo idrico totale | m3 | - |
| <i>Di cui in zone a elevato stress idrico²¹</i> | <i>m3</i> | <i>-</i> |
| volume totale di acqua riciclata e riutilizzata | m3 | - |
| volume totale di acqua immagazzinata e le relative variazioni | m3 | - |
| Prelievo idrico totale | m3 | 1.806.407 |
| Scarico idrico totale | m3 | 1.806.407 |

| Intensità del prelievo idrico | UdM | 2024 |
|--------------------------------------|-----------------|---------------|
| Prelievo idrico totale | m3 | 1.806.407 |
| Ricavi netti totali* | € mln | 159 |
| Intensità del prelievo idrico | m3/€ mln | 11.361 |

*corrispondente alla voce del bilancio consolidato "A1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni".

²⁰ QC Terme si avvale della disposizione prevista dall'ESRS 1, paragrafo 7.7 per non fornire informazioni che possano pregiudicare proprietà intellettuale, know-how o risultati dell'innovazione; pertanto, non vengono forniti ulteriori dettagli sul punto;

²¹ Si specifica che i centri in zone a elevato stress idrico sono QC Villa Arzaga Garda e QC Roma per i quali vale la medesima assunzione tra prelievo e scarico descritta in calce alle tabelle;

Nei centri ad oggi operativi l'acqua prelevata viene filtrata e trattata prima del suo ingresso nelle vasche durante le operazioni dei centri stessi, da cui viene scaricata nella sua interezza all'incirca ogni dieci giorni. I volumi d'acqua che non ritornano alla rete idrica a conclusione delle attività corrispondono essenzialmente all'acqua che evapora dalle vasche all'aperto. Considerata la portata trascurabile del fenomeno, si assume che i volumi d'acqua scaricati coincidano con quelli prelevati e che, coerentemente con la definizione contenuta negli ESRS, il consumo idrico risulti sostanzialmente nullo.

Si specifica che: i prelievi d'acquedotto dei relativi centri sono misurati tramite appositi contatori, dal momento che l'acqua prelevata proviene dalla rete idrica locale; mentre per quanto concerne i prelievi da fonti termali, salvo nei centri locati in Bormio, sono installati conta litri che permettono di ricavare il dato puntuale del prelievo. Tuttavia, essendo i volumi delle vasche scaricati nella loro interezza, è possibile ricavare una stima puntuale dei prelievi anche per i suddetti centri in cui non è effettuata una misurazione puntuale. In tali centri l'installazione di apparecchiature dedicate alla misurazione dei prelievi stessi è in fase di realizzazione. Si specifica inoltre che, come per le emissioni di GES, anche nel caso del prelievo idrico il principale *driver* è costituito dal numero di centri e dall'intensità delle attività di questi.

Alla luce della centralità che la risorsa idrica ha nel proprio modello di *business*, QC Terme riconosce che l'utilizzo dell'acqua ricopre un ruolo cruciale nel proprio percorso verso una conduzione sostenibile delle attività. Forte delle proprie competenze tecniche da un lato, e del proprio *caring* verso l'ambiente dall'altro, prevede di raccogliere i primi risultati delle soluzioni sopra esplicate nel prossimo triennio.

E4 - BIODIVERSITÀ ED ECOSISTEMI

Strategia

La cura, principio cardine del Gruppo, si esprime sul piano ambientale non solo attraverso il risparmio di risorse o la mitigazione degli impatti climatici, ma anche mediante un'attenzione mirata alle peculiarità dei contesti in cui opera. In questi luoghi, il valore delle esternalità positive offerte dagli ecosistemi, come quello alpino, si rivela in tutta la sua capacità di arricchire l'esperienza degli ospiti. Da un sentimento di gratitudine per la presenza di queste aree nasce così il bisogno di prendersi cura di simili ambienti, assicurando che le attività e i flussi turistici che li interessano possano

essere compatibili con la loro conservazione.

Nello specifico, a valle del processo di Doppia Rilevanza, attraverso una prima analisi delle aree in prossimità dei centri, condotta attraverso l'uso del tool "*Natura 2000 viewer*", il tema della biodiversità è risultato rilevante limitatamente all'ambito delle operazioni proprie di due centri, comprensivi degli hotel, locati a Bormio (SO) e del centro, comprensivo dell'hotel, locato a Fiumicino (RO). Nello specifico, QC Bagni Vecchi e QC Bagni Nuovi Bormio e QC Roma. Queste strutture si trovano infatti in prossimità di due aree sensibili sotto il profilo della biodiversità, ossia il Parco Nazionale dello Stelvio e la Riserva Naturale Statale del Litorale Romano.



Gestione di impatti, rischi e opportunità

Due tipologie di attività possono incidere negativamente su tali aree: le operazioni dei centri, che possono causare impatti indiretti quali la diminuzione delle risorse disponibili per la flora e fauna locali o l'inquinamento luminoso e sonoro; e l'aumento dei flussi turistici dovuto alle attività dei centri stessi, che può arrecare disturbo alla fauna locata in loro prossimità²².

Il processo di individuazione di impatti, rischi e opportunità relativi alla tematica biodiversità, è descritto nel paragrafo "Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti" nel Capitolo "Informazioni Generali" cui si rimanda.

²² Si specifica che l'impatto rilevante identificato è pertanto comune a entrambi i centri sopra menzionati, ma non riguarda specificatamente né la qualità del suolo né effetti su specie minacciate;

I risultati sono di seguito sintetizzati²³:

| Sotto-sottotema | Identificativo | Tipologia | Descrizione | Catena del valore |
|---|---|------------------|--|--|
| Cambiamento di uso del suolo, cambiamento di uso dell'acqua dolce e cambiamento di uso del mare | E4 - Disruption di ecosistemi dovuta a insediamenti umani | Impatto Negativo | Le strutture, spa e hotel, sono generalmente inserite in contesti paesaggistici di alto valore naturalistico, verso i quali si potrebbero generare impatti indiretti quali: riduzione delle risorse disponibili per flora e fauna locale, impatto paesaggistico dovuto ad esempio alla costruzione di infrastrutture, aumento in di urbanizzazione, trasporti e flussi turistici in zone ad alto valore di biodiversità, contribuendo a generare una potenziale disruption di ecosistemi naturali. | Operazioni proprie, specifico per i centri: <ul style="list-style-type: none"> • QC Bagni Nuovi Bormio • QC Bagni Vecchi Bormio • QC Roma |

Ad oggi l'approccio del Gruppo al tema della biodiversità consiste nell'assicurare la compatibilità delle proprie attività con la preservazione dell'ecosistema delle aree locate assicurando il rispetto delle normative vigenti a loro protezione. Tale approccio è comprovato dalla collaborazione e interazione con gli enti preposti alla conservazione delle aree poc'anzi menzionate.

Politiche e azioni legate alla biodiversità

Considerando il perimetro geografico contenuto entro cui il tema della biodiversità risulta rilevante e la natura potenziale del corrispondente impatto, QC Terme ad oggi non ha redatto un piano di transizione alla biodiversità che definisca la resilienza della strategia e del modello aziendale ai rischi legati alla biodiversità stessa.

Tuttavia, consapevole dell'importanza del tema e del contributo apportato dalla prassi del Gruppo di fondare i propri centri e hotel in edifici preesistenti, pratica che consente di prevenire impatti negativi legati al cambiamento dell'uso del suolo, QC Terme riconosce la possibilità di ampliare il proprio approccio alla biodiversità, attraverso il coinvolgimento in attività volte alla conservazione degli ecosistemi.

A tal fine, il Gruppo valuterà l'integrazione di tali iniziative all'interno della strategia già in essere, valorizzando gli ecosistemi in cui sono ubicati i centri sopra menzionati. QC Terme considererà inoltre l'adozione di una politica specifica che definisca gli obiettivi dell'approccio integrato e le relative azioni da intraprendere nel medio termine.

QC Terme cerca di avvalersi del contributo di esperti contestualmente all'espansione delle attività nei centri menzionati, al fine di avere certezza che il contesto naturalistico rimanga invariato durante tale espansione. Un esempio di queste azioni è rappresentato dalla realizzazione nel 2022 di una sauna all'interno del giardino del centro QC Bagni Nuovi di Bormio, caratterizzata

dal coinvolgimento di un agronomo che ha definito le prescrizioni tecniche necessarie per non alterare lo stato del contesto naturalistico locale e per rispettare le direttive della Rete Natura 2000 di cui il Parco Nazionale dello Stelvio è parte.

In aggiunta, sebbene non riguardi i centri precedentemente menzionati, per la nuova apertura del centro in Milano Certosa sono state effettuate analisi sulla qualità del suolo, finalizzate a garantire la conformità normativa e la tutela dell'ecosistema sotterraneo. Da tali analisi è emersa la presenza di aree parzialmente contaminate, per le quali è stata successivamente affidata a un'azienda terza la bonifica. Il completamento della bonifica, conforme agli obiettivi autorizzati, è stato confermato dall'Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale (ARPA), con il conseguente ripristino della salute del suolo.

Infine, si evidenzia che nel 2024 il centro sito a San Pellegrino Terme ha ottenuto la certificazione *BREEAM - Building Research Establishment Environmental Assessment Method* che ha valutato con un rating "Good" la performance del parametro specifico "Land-Use & Ecology". La certificazione BREEAM si colloca tra le più importanti certificazioni ambientali relative al contesto dell'edilizia che assicurino la sostenibilità degli edifici: il punteggio viene infatti da essa assegnato in base al miglioramento netto della biodiversità rispetto alla situazione iniziale, secondo metodologie come il DEFRA *Biodiversity Metric*²⁴.

²⁴ Fonte: <https://kb.breem.com/wp-content/plugins/breemkb-pdf/pdf/?c=993>



²³ Si precisa che impatti, rischi e opportunità sono stati individuati senza processi di consultazione delle comunità interessate e non si è proceduto a individuare e valutare con un approccio di tipo LEAP (Locate, Evaluate, Assess and Prepare) i rischi fisici, di transizione e sistematici;

Metriche e Obiettivi

Obiettivi legati alla biodiversità

È nella prassi del Gruppo operare nel rispetto degli ecosistemi circostanti i propri centri locati in prossimità di aree sensibili sotto il profilo della biodiversità, in osservanza delle normative presenti volte a tutelare tali aree. Considerando la novità e la complessità del tema, ad oggi non sono stati definiti obiettivi misurabili correlati al tema stesso. Nonostante ciò, QC Terme sta valutando di definire target misurabili e orientati ai risultati nel medio termine. Questo percorso sarà sviluppato tenendo conto di quanto previsto dal Regolamento della Tassonomia Europea e dai relativi Atti Delegati, che riconoscono il valore dell'attività di *hotellerie*, parte integrante del modello di business di QC Terme, e ne definiscono strategie volte a contribuire in modo significativo al raggiungimento degli obiettivi di protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi.

Estensione dei siti in prossimità di aree sensibili sotto il profilo della biodiversità

Di seguito sono riportate le aree in ettari dei siti ubicati in prossimità di aree sensibili sotto il profilo della biodiversità:

- QC Bagni Vecchi Bormio e Hotel Bagni Vecchi: 0.70 ettari;
- QC Bagni Nuovi Bormio e Grand Hotel Bagni Nuovi: 2.06 ettari;
- QC Roma spa & resort: 3.3 ettari.



E5 - USO DELLE RISORSE ED ECONOMIA CIRCOLARE

La cura dell'ambiente si concretizza nel credo "*Make Every Day Earth Day*" del Gruppo, che incorpora anche il principio della circolarità. L'attenzione alla prevenzione dell'eccessivo consumo di risorse, l'impegno nella loro riduzione e l'utilizzo consapevole di materiali naturali e riciclati rappresentano i pilastri dell'approccio strategico di QC Terme, che guida processi e scelte con l'obiettivo di creare valore sostenibile nel lungo termine.

L'attenzione a pratiche circolari si riflette principalmente nell'ambito di:

- *operations* di ristrutturazione, che permettono un significativo risparmio di risorse e materiali rispetto alla costruzione di edifici ex-novo; e
- utilizzo di alcuni prodotti per le erogazioni dei servizi di benessere.

La scelta della valorizzazione del patrimonio edilizio attraverso la ristrutturazione di immobili preesistenti, piuttosto della costruzione *ex novo*, permette di ridurre significativamente il consumo di suolo, le emissioni legate alla produzione di nuovi materiali e la generazione di rifiuti da costruzione. Questo approccio promuove intrinsecamente un modello di economia circolare, in cui le risorse vengono recuperate, riutilizzate e rigenerate, contribuendo a preservare l'ambiente e a ridurre l'impatto ecologico delle operazioni di costruzione.

Ogni progetto di riqualificazione rappresenta un'opportunità per coniugare bellezza, funzionalità e rispetto per il territorio, trasformando spazi esistenti in luoghi di benessere e accoglienza sostenibile, preservando allo stesso tempo anche il patrimonio architettonico in termini di materiali storici.

Nell'ambito dell'erogazione di servizi per il trattamento del corpo, l'impegno attivo è anche sul fronte della prevenzione dell'utilizzo di plastica monouso e carta nei propri hotel e centri benessere, in cui è privilegiando l'uso di materiali riciclabili, ricaricabili o compostabili, come meglio spiegato successivamente.

Ogni scelta strategica, dai massaggi ai trattamenti *skincare*, riflette la visione di un'ospitalità che rigenera non solo il corpo e la mente, ma anche il pianeta.

Gestione di impatti, rischi e opportunità

Il processo di individuazione di impatti, rischi e opportunità relativi alla tematica dell'uso delle

risorse ed economia circolare, è descritto nel paragrafo “Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti” nel Capitolo “Informazioni Generali” cui si rimanda.

I risultati sono di seguito sintetizzati²⁵:

| Sotto-sottotema | Identificativo | Tipologia | Descrizione | Catena del valore |
|---|---|------------------|--|------------------------------|
| Afflussi di risorse, compreso l'uso delle risorse | E5 - Consumo di risorse vergini | Impatto Negativo | Utilizzo di risorse vergini in entrata quali: materiale in pietra/minerario, sostanze chimiche e acqua per le proprie operazioni e la realizzazione dei propri prodotti. | A monte |
| Rifiuti | E5 - Produzione di rifiuti catena del valore | Impatto Negativo | Impatto ambientale negativo derivante dallo smaltimento di rifiuti derivanti dalle operazioni proprie che vengono principalmente esternalizzati a terzi. La catena del valore di QC Terme comprende principalmente la gestione dei seguenti tipi di rifiuti: <ul style="list-style-type: none"> • rifiuti chimici; • rifiuti edili; • rifiuti organici; • rifiuti tessili. | A monte e operazioni proprie |
| Afflussi di risorse, compreso l'uso delle risorse | E5 - Prevenzione di consumo di risorse per restauro edifici | Opportunità | La strategia di QC Terme di rilevare immobili preesistenti e convertirli genera opportunità derivanti dalla prevenzione del consumo di risorse o da una riduzione delle stesse. | - |
| Afflussi di risorse, compreso l'uso delle risorse | E5 - Maggior appeal di soluzioni di economia circolare | Opportunità | Opportunità derivanti dall'aumento dell'utilizzo di risorse riciclate o biodegradabili, che potrebbe portare a una diminuzione dei costi operativi e a miglioramenti in termini di reputazione. | - |

²⁵ Si precisa che impatti, rischi e opportunità sono stati individuati senza processi di consultazione delle comunità interessate;

L'esercizio di Doppia Rilevanza condotto da QC Terme ha permesso di valorizzare l'opportunità di circolarità intrinseca e consolidata del proprio *core business*. Considerato il *business model*, i rifiuti generati possono essere suddivisi in quattro macrocategorie:

- rifiuti chimici inerenti alla gestione del cloro delle vasche, il cui smaltimento è affidato ad aziende terze specializzate;
- rifiuti organici derivati dalle attività di ristorazione dei centri, la cui gestione è affidata ad aziende terze specializzate;
- rifiuti edili derivanti dai cantieri edili durante le fasi di realizzazione o manutenzione dei centri, la cui gestione è in capo alla società appaltata;
- rifiuti tessili relativi ad accappatoi e asciugamani al termine della loro vita utile, il cui smaltimento è gestito, in base ai centri, o da QC Terme o da aziende terze specializzate.

La maggior parte dei costi sostenuti per lo smaltimento dei rifiuti afferisce ai rifiuti chimici.

Circularità nella costruzione degli impianti

QC Terme garantisce che la gestione degli scarti avvenga in modo adeguato e secondo le normative applicabili, grazie al fatto che si avvale della collaborazione di società terze specializzate nello smaltimento, assicurando un trattamento

conforme.

L'impegno in una gestione responsabile dei rifiuti, si manifesta cercando, per quanto possibile, di prevenirne la produzione e incoraggiando pratiche come il riutilizzo, il riciclo e altre operazioni di recupero, attuata direttamente dal Gruppo nell'ambito della costruzione degli impianti destinati alle strutture. Infatti, considerando che la quasi totalità degli impianti è progettata e realizzata internamente dal *team* tecnico del Gruppo, è possibile ottimizzare l'utilizzo dei materiali, riutilizzando componenti e materiali residui da un intervento su un centro per interventi di manutenzione o nuove installazioni in altri contesti futuri.

Circularità nei servizi e prodotti offerti ai clienti

A supporto dell'approccio sostenibile adottato ai fini dello svolgimento delle proprie attività, QC Terme si impegna attivamente nell'individuazione di soluzioni operative efficienti e a basso impatto ambientale. In quest'ottica, il Gruppo ha intrapreso svariate iniziative volte alla riduzione dell'utilizzo della carta prevalentemente nell'ambito delle proprie relazioni con i clienti. Tra le misure implementate si annoverano l'impiego di codici QR per la diffusione di comunicazioni informative, l'invio degli scontrini in formato elettronico tramite

e-mail, nonché la digitalizzazione delle procedure di accoglienza attraverso il *check-in* online.

A fine 2024 è stata lanciata la nuova linea cosmetica QC Terme, i cui prodotti sono confezionati in *packaging* primari in vetro e plastica e *packaging* secondari in carta. In un'ottica di ottimizzazione delle risorse e riduzione degli impatti ambientali, nel corso del prossimo anno verrà introdotto un sistema di refill per tre referenze cosmetiche, consentendo ai clienti di riacquistare solo il contenuto e parte del *packaging* primario, riducendo così l'impiego di vetro, plastica e carta.

Parallelamente, è stato avviato lo studio per il *restyling* della linea di profumatori d'ambiente QC, "ARIE", attualmente proposti in flaconi di vetro con accessori in cartone e con *packaging* secondario in carta. Anche per questa linea è in programma lo sviluppo di un sistema di refill dedicato, in linea con i principi di sostenibilità già applicati ai cosmetici.

La collezione di prodotti monouso completamente biodegradabili include tovaglioli, bicchieri, bastoncini e piattini disponibili nelle aree dedicate al ristoro e alle pause delle strutture. Questa collezione è impiegata in tutti i dei centri.

Tra le ulteriori iniziative rivolte agli ospiti degli hotel si segnala la fornitura di un set di benvenuto composto da ciabatte realizzate con materiali ecologici e da una *bag* in tela, inizialmente utilizzata per contenere l'accappatoio ma concepita per essere riutilizzata dall'ospite anche successivamente, in diverse occasioni e per usi personali.

Per gli ospiti delle spa, è invece prevista la distribuzione di una borsa biodegradabile, utile per riporre il proprio costume al termine dell'esperienza, riducendo l'impiego di materiali monouso non compostabili.

Metriche e Obiettivi

Obiettivi legati alla circolarità

QC Terme sta approfondendo lo studio di soluzioni volte a minimizzare la produzione di rifiuti e a ridurre gli sprechi. L'obiettivo è la promozione di un modello di ospitalità più attento alla gestione delle risorse.

L'ottenimento della già menzionata certificazione LEED, con livello minimo *Gold* per alcuni centri di futura apertura, rappresenterà un traguardo significativo nell'ambito delle scelte di fornitura edili sostenibili e circolari. Questo riconoscimento sarà sinonimo di elevata efficienza energetica, riduzione dell'impatto ambientale e adozione di pratiche costruttive responsabili. In particolare, il principio di circolarità si riflette nell'uso di materiali riciclati e riciclabili, nella gestione efficiente delle risorse e nella progettazione orientata alla durabilità e alla flessibilità dell'edificio. Il primo passo verso scelte progettuali e gestionali atte a promuovere un'interazione più armoniosa con l'ambiente esterno è l'ottenimento atteso nel corso della prossima annualità della certificazione LEED Gold per il centro di futura apertura a Milano Certosa.

Flussi di risorse in entrata

La catena del valore a monte di QC Terme, con particolare riferimento ai settori edilizio e chimico comprende flussi di risorse in entrata, fra cui si annoverano tipologie di materie prime quali di origine mineraria, legname, composti chimici per la produzione delle sostanze di trattamento delle acque.

QC Terme considererà la possibilità di coinvolgimento dei propri fornitori in modo da aumentare la comprensione delle loro pratiche di approvvigionamento in termini di economica circolare.



Flussi di risorse in uscita

I rifiuti generali da QC Terme sono prevalentemente di tipo solido pulverulento e liquido. Il volume di rifiuti prodotto nell'esercizio di rendicontazione equivale a circa 565 tonnellate.

La tabella seguente riporta i valori relativi ai rifiuti pericolosi e non pericolosi, distinguendo tra quelli destinati al recupero e quelli destinati allo smaltimento nel corso del 2024.

| Informazioni inerenti ai rifiuti prodotti | Udm | 2024 |
|---|------------|---------------|
| Quantità totale di rifiuti prodotti | ton | 565,24 |
| Rifiuti non destinati allo smaltimento | ton | 270,44 |
| Rifiuti pericolosi non destinati allo smaltimento | ton | 9,92 |
| Rifiuti non pericolosi non destinati allo smaltimento | ton | 260,52 |
| Rifiuti destinati allo smaltimento | ton | 294,80 |
| Rifiuti pericolosi destinati allo smaltimento | ton | 0,29 |
| Rifiuti non pericolosi destinati allo smaltimento | ton | 294,51 |

Per una migliore comprensione della tabella sopra riportata, si segnala che delle 294,51 ton di rifiuti non pericolosi destinati allo smaltimento 198 ton sono riferibili al solo cantiere del centro di prossima apertura sito a Salsomaggiore terme la cui inaugurazione è prevista per il prossimo anno.

Le terze parti incaricate del ritiro dei rifiuti rilasciano gli opportuni documenti previsti dalla normativa applicabile, che registrano il volume del materiale raccolto e le modalità di trattamento, da cui sono estrapolati i dati indicati nella tabella precedente. L'archiviazione di questi documenti è effettuata all'interno di un database elettronico e questo permette a QC Terme di tenere tracciata la mappatura dei rifiuti e ragionare su azioni migliorative in termini di economia circolare.



INFORMAZIONI SOCIALI

Le persone di QC Terme sono coloro che vivono ogni giorno la filosofia aziendale facendosi portavoce della stessa nei rapporti diretti con la clientela. “Prendersi cura” è da sempre il concetto di benessere del Gruppo, è la propria responsabilità, è la propria missione. Il desiderio di contribuire al benessere fisico e mentale non è limitato a quello degli ospiti, ma è il valore orientativo secondo il quale viene definito l'approccio nei confronti della forza lavoro propria e dei propri *stakeholder*.

S1 - FORZA LAVORO PROPRIA

Uguaglianza, diversità e gioventù: così possono essere riassunte le peculiarità della forza lavoro propria del Gruppo testimoniate dalle metriche di cui la Società, sebbene all'inizio del proprio percorso verso la sostenibilità, può andare fiera in quanto sinonimo di tratti che caratterizzano la propria cultura.

Strategia

QC Terme fonda la propria strategia sulla centralità di tutte le persone, considerate attori chiave dei cambiamenti, delle sfide e dei risultati del Gruppo.

La valorizzazione dei propri talenti è da sempre un asset strategico su cui il Gruppo ha puntato. La qualità dei propri servizi è frutto di un attento sviluppo di competenze tecniche e trasversali delle persone in ogni fase del loro percorso di carriera, attraverso programmi di formazione e sviluppo basati sulla consapevolezza individuale, così come *training on the job* dalle prime fasi di assunzione a quelle più avanzate.

QC Terme ha un *business* destagionalizzato. Diversamente dalle pratiche del settore alberghiero e termale, il *business* del Gruppo non è stagionale ma è soggetto ad alcuni picchi di attività durante l'anno. Pertanto, la stabilità della forza lavoro propria è centrale nella strategia di aziendale.

Interessi e opinioni degli stakeholder

QC Terme riconosce l'importanza fondamentale dell'ascolto attivo e del coinvolgimento dei dipendenti nella promozione di una cultura aziendale basata sulla partecipazione e sulla condivisione del benessere.

L'integrazione di interessi, opinioni e diritti dei lavoratori nella strategia e nel modello aziendale della Società, combinata con un efficace sistema di segnalazione *whistleblowing*, non solo contribuisce a creare un ambiente di lavoro positivo e rispettoso, ma rafforza anche l'impegno dell'azienda verso la sostenibilità e il rispetto dei

diritti umani. Il clima accogliente e confidenziale è testimoniato dai numerosi giovani under 30, pari a circa il 36% del totale dipendenti, che scelgono QC Terme in quanto attenta a certi aspetti riassumibili in: benessere, diversità e inclusione, attenzione all'equilibrio vita privata-lavoro e condizioni di lavoro stabili e durature nel tempo. In tale contesto, le funzioni *Human Resources* e *People & Culture*, successivamente meglio definite, sono responsabili dello sviluppo di strategie e strumenti per migliorare il dialogo con questi *stakeholder*.

Nell'anno oggetto di *reporting*, QC Terme si è posta l'obiettivo di sviluppare un approccio maggiormente strutturato alla ricerca di feedback tramite la pianificazione di un questionario per catturare le opinioni dei dipendenti per questioni legate alla nuova sede dell'*headquarter*. L'intento è di un coinvolgimento assiduo della forza lavoro cercando di adattare, ove possibile, la propria strategia aziendale, in base alle esigenze comunicate.

Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

Le proprie persone sono un elemento centrale nella creazione di valore a lungo termine per il Gruppo QC Terme. Grazie alle sue persone, il Gruppo può affrontare con successo le esigenze degli ospiti e le sfide del mercato, supportando il *brand* nel raggiungimento del proprio potenziale. Per tale motivo, il Gruppo è consapevole di quanto sia fondamentale identificare e gestire efficacemente impatti, rischi e opportunità legati alla forza lavoro propria, garantendo che le persone siano supportate e valorizzate attraverso politiche, programmi e iniziative che promuovano il benessere, lo sviluppo professionale e favoriscano l'attrazione e la fidelizzazione dei talenti.

Il processo di individuazione di impatti, rischi e opportunità relativi alla forza lavoro propria è descritto nel paragrafo “Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti” nel Capitolo “ESRS 2 - Informazioni Generali” cui si rimanda.

I risultati sono di seguito sintetizzati²⁶:

²⁶ Si specifica che la natura degli impatti negativi rilevanti sono connessi principalmente al manifestarsi di singoli incidenti e pertanto non sistemici.

| Sotto-sottotema | Identificativo | Tipologia | Descrizione | Catena del valore |
|--|--|-------------|---|--------------------|
| Occupazione sicura | S1 - Condizioni lavorative offerte | Impatto | Miglioramento della soddisfazione della propria forza lavoro dovuto ad assunzioni regolari con contratti in linea con le regolamentazioni italiane ed europee, garantendo una protezione contro i licenziamenti ingiustificati. | Operazioni proprie |
| Orario di lavoro | S1 - Orario lavorativo consono | Impatto | Miglioramento della soddisfazione della propria forza lavoro dovuto al rispetto di orari lavorativi consoni. | Operazioni proprie |
| Stipendi adeguati | S1 - Stipendio adeguato | Impatto | Miglioramento della soddisfazione della propria forza lavoro dovuto alla garanzia di uno stipendio adeguato. | Operazioni proprie |
| Equilibrio tra vita professionale e vita privata | S1 - Equilibrio vita-lavoro | Impatto | Miglioramento della soddisfazione della propria forza lavoro dovuto all'offerta di un piano di <i>welfare</i> adeguato che favorisca un miglior equilibrio vita-lavoro. | Operazioni proprie |
| Equilibrio tra vita professionale e vita privata | S1 - Smart working | Impatto | Potenziale miglioramento della soddisfazione della forza lavoro propria dovuto ad accordi in merito all'inclusione di smart working nel contratto di lavoro sottoscritto. | Operazioni proprie |
| Dialogo sociale | S1 - Dialogo costruttivo con i rappresentanti dei lavoratori | Impatto | Miglioramento della soddisfazione della propria forza lavoro dovuto a rapporti costruttivi con i lavoratori e i loro rappresentanti sindacali, dando riscontro alle esigenze da questi evidenziate. | Operazioni proprie |
| Salute e sicurezza | S1 - Salute e sicurezza forza lavoro propria | Impatto | Impatto positivo derivante dalla adozione di azioni volte alla tutela della salute e sicurezza dei dipendenti e della protezione generale a essi garantita. | Operazioni proprie |
| Parità di genere e parità di retribuzione per un lavoro di pari valore | S1 - Inclusività e formazione dei giovani dipendenti | Impatto | Impegno a non creare distinzioni in termini di salari e stipendi in base a sesso, nazionalità, razza, o altri aspetti inerenti al principio della diversità della propria forza lavoro. Formazione erogata indistintamente alla propria forza lavoro, in base a prescrizioni di legge o per accrescere hard e soft skills, indipendentemente da normative applicabili. | Operazioni proprie |
| <i>Privacy</i> | S1 - Protezione dati dei dipendenti | Impatto | Potenziale impatto negativo derivante da una insufficiente protezione della <i>privacy</i> dei dipendenti. | Operazioni proprie |
| Occupazione sicura | S1 - Inefficienze per mancanza di personale | Rischio | Rischi derivanti dalla mancanza di potenziali candidati/lavoratori che potrebbe comportare l'impossibilità a rendere il servizio o ad aprire nuovi centri. | - |
| Salute e sicurezza | S1 - Mancata sicurezza della forza lavoro propria | Rischio | Rischi derivanti da mancanti e/o non adeguate misure di prevenzione degli incidenti, che potrebbero portare a un maggior numero di infortuni della forza di lavoro propria. | - |
| Equilibrio tra vita professionale e vita privata | S1 - Valore trattenuto per valorizzazione dipendenti | Opportunità | Opportunità derivanti dalla valorizzazione della vita personale della forza di lavoro propria, che potrebbe portare ad una maggiore produttività della forza lavoro. | - |

La forza lavoro propria di QC Terme è composta dai propri dipendenti dei centri, degli hotel e dell'*headquarter* (o dipendenti "*corporate*").

È necessaria una distinzione fondamentale tra personale *corporate* e quello operante nei centri benessere e hotel, in ottica di impatti, rischi e opportunità, gestione degli stessi ed esigenze correlate anche dal punto di vista strategico.

QC Terme dispone inoltre di una serie di figure professionali, i collaboratori, che, alla luce della propria autonomia decisionale nello scegliere a chi offrire i propri servizi e secondo quali orari, non rientrano nella definizione di "non dipendenti" ai sensi dell'ESRS S1, ma si configurano come lavoratori della catena del valore (si rimanda al successivo Capitolo S2). Fra questi si annoverano: massaggiatori che operano nei centri; architetti o ingegneri, agenti commerciali e artisti.

In termini di maggior esposizione a rischi rilevanti, si identifica solamente il rischio correlato alla sicurezza ("S1 - Mancata sicurezza della forza lavoro propria") al quale sono maggiormente esposti i dipendenti dei centri benessere, per la natura dell'attività svolta, rispetto ai dipendenti *corporate*.

Gestione di impatti, rischi e opportunità

La gestione degli IRO sul tema in oggetto è demandata principalmente alle funzioni *Human Resources* e *People & Culture* che operano a stretto contatto con il Responsabile ESG. La prima funzione si occupa principalmente degli aspetti amministrativi, contrattuali e relazioni sindacali; la seconda degli aspetti legati alla selezione del personale, formazione e *wellbeing*.

Politiche relative alla forza lavoro propria

In tempi recenti soprattutto a seguito della propria crescita, il Gruppo ha cominciato a formalizzare una serie di documenti. Per quanto concerne le condizioni di lavoro offerte è stato elaborato un documento di dettaglio delle iniziative disponibili ai dipendenti e collaboratori del Gruppo in termini di benefit aggiuntivi, quali scontistiche ed offerte speciali ai servizi offerti da QC Terme e dai suoi partner commerciali. Grande innovazione nel modello di *business* che testimonia l'accoglienza di un'esigenza di flessibilità richiesta dalle proprie persone, è la politica di *smart working*, approvata a inizio 2025. La tutela della *privacy* è garantita attraverso la policy di compliance con la normativa GDPR²⁷ e la sottoscrizione dell'informativa per la protezione dei dati dei dipendenti al momento dell'assunzione.

Il Gruppo, oltre a quanto sopra esposto, non da oggi ha la prassi di definire politiche per la gestione di impatti, rischi e opportunità inerenti alle risorse umane: gli aspetti sono gestiti centralmente dalle funzioni citate in precedenza per tutti i centri e le pratiche sono consolidate, con un margine di più ampia autonomia per il centro situato a New York.

QC Terme ha a cuore la salute e sicurezza delle proprie persone. In merito alla gestione degli infortuni sul lavoro, QC Terme si è dotata di tutti i presidi volti alla tutela della salute e sicurezza dei propri lavoratori e obbligatori a norma di legge ex-D.Lgs 81/2008²⁸. La Società, coerentemente con le disposizioni normative, dispone di un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) incaricato della pronta individuazione dei pericoli sul lavoro, mediante lo svolgimento di costanti sopralluoghi e un piano di antiincendio con figure di addetti e preposti al primo soccorso in ogni centro.

Nei centri esteri vengono rispettate le norme locali in materia di salute e sicurezza dei lavoratori. È presente sia il documento di copertura assicurativa da infortuni gravi o decessi del personale dipendente, che la polizza assistenza viaggi che copre eventuali spese mediche sostenute al di fuori del paese di residenza del dipendente.²⁹

Coinvolgimento della forza lavoro propria e canali di comunicazione

Le risorse umane sono il motore del *brand* aziendale, garantendone valore e unicità nel tempo. QC Terme è consapevole di ciò e dell'importanza dell'apporto di ciascuno. In linea con la propria volontà di ascolto e accoglienza delle istanze delle proprie persone, nel corso dell'anno oggetto di rendicontazione la funzione *People & Culture* ha cominciato a strutturare alcune iniziative al fine di coinvolgere in modo regolare e diretto la forza lavoro, sia per quanto concerne il rafforzamento delle azioni che producono impatti positivi, sia per quanto riguarda la gestione di impatti negativi potenziali. L'obiettivo è di ingaggiare direttamente i dipendenti per alimentare una cultura aziendale inclusiva delle opinioni delle proprie persone tramite *survey* soprattutto in occasione di cambiamenti che possano impattare il bilanciamento vita privata-lavoro.

²⁸ DECRETO LEGISLATIVO 9 aprile 2008, n. 81 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;

²⁹ Per quanto non ancora implementate, il Gruppo sta valutando l'implementazione di politiche strutturate secondo i principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, della dichiarazione dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL) sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro e delle linee guida dell'OCSE destinate alle imprese multinazionali. Non ci sono politiche ad hoc volte alla gestione dei temi del lavoro forzato o coatto e minorile, considerando anche la non rilevanza degli stessi a valle del processo di Doppia Rilevanza;

²⁷ General Data Protection Regulation;

Coerentemente con la normativa vigente, le Rappresentanze Sindacali dei lavoratori aziendali, ove presenti nei centri e hotel, e Territoriali di categoria, vengono coinvolte in tavoli di informazione, consultazione e/o trattativa, secondo previsione normativa e contrattuale. Ad esempio, nel caso in cui interventi edilizi di restauro o innovazione delle strutture richiedano un fermo produttivo con conseguente intervento degli ammortizzatori sociali. Nel corso del 2024 sono stati svolti incontri principalmente mirati a gestire l'eventualità sopra indicate.

Il proprio capitale umano ha la facoltà, ma anche l'obbligo morale, di segnalare eventuali comportamenti problematici o inaccettabili che risultino essere in violazione dei principi etici e morali. QC Terme mette a disposizione della propria forza lavoro un meccanismo di *whistleblowing*, disponibile tramite il sito aziendale, della cui esistenza i lavoratori sono consapevoli sin dal primo momento di assunzione e costantemente durante l'anno grazie all'apposita formazione. Al segnalante è garantita la protezione da qualsiasi atto ritorsivo e discriminatorio nei suoi confronti. Si rimanda al capitolo "G1 - Condotta delle imprese" per maggiori dettagli.

Azioni legate alla forza lavoro propria

Le tematiche inerenti al personale sono svariate e necessitano di azioni e relative pianificazioni differenti a seconda delle categorie sopra citate. Mentre alcuni aspetti sono ordinari e consolidati, quali le procedure di assunzione, le condizioni di lavoro e la tutela dei dati sensibili, altri necessitano di un aggiornamento e un'attenzione maggiore in base all'evolversi del contesto macroeconomico e sociale, quali la formazione, gli aspetti di *welfare* e il *work-life balance*.

Picchi di attività nel *recruiting* del personale per i centri e formazione dello stesso: questa è una delle azioni caratterizzanti e sfidanti del *day-by-day* delle funzioni che gestiscono le risorse umane. In particolare, il processo di selezione e *recruiting* è una delle attività più impegnative in termini di tempo per l'ufficio *People & Culture* vuoi per la fase di espansione che il Gruppo sta attraversando.

Occupazione

La promozione del benessere di ognuno, bilanciato all'obiettivo prioritario di garantire servizi di elevata qualità, rappresenta l'approccio all'occupazione del Gruppo.

Da sempre QC Terme si impegna a garantire condizioni di lavoro rispettose per tutti, adotta pratiche di assunzione che, dopo un primo periodo a tempo determinato, punta alla trasformazione a

tempo indeterminato, diversamente da quanto da altri praticato con l'impiego di contratti solitamente temporanei. Questo è un tratto distintivo del Gruppo nella gestione delle proprie risorse umane: l'impegno al mantenimento del capitale umano all'interno dell'organizzazione in modo da costruire rapporti di lavoro stabili e duraturi nel lungo termine. Lo testimonia la percentuale dei contratti a tempo indeterminato che si attesta sul 70% al 31 dicembre 2024.

Formazione e sviluppo

QC Terme considera la formazione e lo sviluppo professionale delle proprie persone un pilastro fondamentale per supportare la crescita, il miglioramento continuo e la qualità dei servizi forniti.

Innovative e mirate sono le attività di formazione del nuovo personale destinato ai centri benessere e agli hotel articolati in due principali percorsi formativi: uno finalizzato all'inserimento delle risorse in un ruolo specifico e l'altro alla crescita interna di figure manageriali. I *receptionist* assunti da più di sei mesi e i capi ricevimento sono formati per un periodo bisettimanale presso due dei centri peculiari e rappresentativi del Gruppo: QC San Pellegrino e QC Bagni Nuovi Bormio. L'obiettivo non sono solamente le abilità tecniche, ma è anche quello di far loro assorbire la cultura d'impresa per renderli davvero parte delle persone di QC Terme. Il programma finalizzato alla crescita interna di figure manageriali, invece, è articolato in base al profilo specifico del candidato e finalizzato alla capitalizzazione dei suoi talenti peculiari o alla compensazione dei suoi eventuali punti di miglioramento. Per l'attività formativa appena citata si fa ricorso a personale interno con esperienza sul campo, mentre per altre attività di formazioni si fa ricorso a società esterne altamente specializzate.

Nel corso dell'anno è stato erogato un corso di lingua inglese ai dipendenti *corporate*. Il *player* che ha elargito la formazione è stato selezionato in quanto forniva la possibilità di personalizzare l'esperienza formativa stessa garantendo flessibilità al lavoratore e somministrando la formazione in base al livello del lavoratore stesso.

Inoltre, tutti i dipendenti dei centri a cui viene elargita formazione specifica, sono valutati, al termine del periodo di formazione, in base alle *skills* legate alla mansione stessa e all'abilità di lavorare in *team*. Al termine del processo si evidenziano inoltre eventuali *skills* interessanti per avviare già una valutazione di un ipotetico percorso di crescita. Viene loro consegnato un report specifico contenente l'esito di tale valutazione e un riscontro

circa le loro possibilità di crescita future.

L'eccellenza delle persone rappresenta la chiave del successo di QC Terme. Per questo l'attenzione alla professionalità non si limita esclusivamente ai propri dipendenti, ma include anche i collaboratori esterni. Questi, in primis i massaggiatori, hanno il dovere di accedere a preparazione ad hoc sulle tipologie di servizi resi all'interno dei centri.

Salute e sicurezza

Con l'intento di mitigare rischi e impatti negativi in termini di salute e sicurezza e di protezione dei dati sensibili cui è potenzialmente esposta la propria forza lavoro, QC Terme offre la dovuta formazione tematica in accordo con le normative di riferimento. Con formazione e informazione, QC Terme si assicura che le proprie pratiche non causino impatti negativi rilevanti sulla forza lavoro propria sui due temi sopra citati.

Dal monitoraggio degli infortuni al numero di tentativi di *phishing* e *Denial of Services* (DOS)³⁰ che hanno penetrato le difese dei sistemi informatici, sono esempi di KPI osservati dal Gruppo in ottica di prevenire impatti negativi e assicurare un ambiente sicuro per le persone e i propri dati sensibili.

Equilibrio vita lavoro

Il *brand* QC Terme rispecchia il concetto di benessere. È questo benessere che la Società cerca di armonizzare nell'approccio alla propria forza lavoro. Ogni anno le funzioni *Sales* e *People & Culture* collaborano tra loro per introdurre nuove iniziative a beneficio dei dipendenti. Meritevoli di nota sono: una serie di benefit unici del mondo QC, quali piani di scontistica articolati e ingressi gratuiti, a centri benessere e hotel del Gruppo; assicurazioni sanitarie e buoni pasto, convenzioni con partner commerciali. Frutta e massaggi disponibili un giorno a settimana, sono altri esempi di attenzioni che il Gruppo ha nei confronti delle proprie persone. Al 31 dicembre 2024 il Gruppo può vantare complessivamente diciassette convenzioni principalmente in ambito *wellness*, intrattenimento, viaggi e acquisto di beni e servizi.

Come anticipato, al fine di apportare un maggiore equilibrio vita-lavoro, è stata definita ad inizio 2025 la politica di *smart working* per i dipendenti *corporate* che prevederà la possibilità di svolgere le proprie attività da remoto per un giorno a settimana.

Il Gruppo valorizza talune categorie dei propri

³⁰ *Denial of Service* attacchi ai sistemi informatici finalizzati a renderne indisponibili le reti.

lavoratori tramite premialità erogate: in base alle performance del centro benessere, per i dirigenti dei centri stessi; e in base alle valutazioni dei rispettivi responsabili, per il personale di centri e *headquarter*.

Metriche e Obiettivi

Obiettivi legati alla forza lavoro propria

Principi di equità e non discriminazione guidano da sempre il modello di *business* di QC Terme, come dimostrato dalla forte componente giovanile e dall'elevata incidenza di contratti a tempo indeterminato. Questi elementi riflettono un ambiente di lavoro attrattivo e favorevole per le nuove generazioni.

Nell'ambito di due contratti di finanziamento, QC Terme ha definito specifici KPI connessi a obiettivi sociali, tra cui:

- Il raggiungimento, entro il 31 dicembre 2027, di una quota pari al 40% di dipendenti assunti a tempo indeterminato nei nuovi centri in apertura a Salsomaggiore Terme e Ponzano Veneto, con obiettivi intermedi fissati annualmente a partire dal 2025. Inoltre, è previsto lo sviluppo di un ulteriore obiettivo legato alla gestione degli IRO della forza lavoro con orizzonte temporale al 2029;

Il mantenimento della quota di occupazione giovanile under 30 al di sopra della soglia minima del 36%.

La definizione di tali obiettivi e la relativa metodologia si basano sull'*expertise* delle funzioni *Human Resources* e *People & Culture*, supportate dal Responsabile ESG, tenendo conto delle prospettive di crescita e sviluppo del Gruppo.

La Società ha appena intrapreso il proprio cammino più strutturato verso la sostenibilità, ma, come si evince dagli obiettivi sopra citati, è propensa a definire azioni migliorative nel futuro relative agli impatti, ai rischi e alle opportunità rilevanti identificati.



Caratteristiche dei lavoratori dipendenti

I dati per le metriche attinenti alla forza lavoro propria, sono espressi in numero di persone e riferiti puntualmente al 31 dicembre 2024.

Il Gruppo riconosce l'importanza di garantire pari opportunità a tutti i propri dipendenti: ciò è testimoniato dal rapporto di genere di cui si attesta l'equità. Nella tabella di seguito, si riporta il dettaglio dei dipendenti suddivisi per genere:

| Dipendenti per genere | UdM | 2024 |
|--------------------------|-------------------|------------|
| Uomini | n° persone | 388 |
| Donne | | 453 |
| Totale dipendenti | n° persone | 841 |

Si può affermare pertanto che entrambi i sessi siano equamente rappresentati nella forza lavoro propria di QC Terme, che presenta un'inclinazione a favore della componente femminile corrispondente a circa il 54% del totale.

La seguente tabella riporta i dipendenti e la relativa ripartizione per Paese d'impiego:

| Dipendenti per Paese | UdM | 2024 |
|--------------------------|-------------------|------------|
| Italia | n° persone | 711 |
| Francia | | 37 |
| U.S.A. | | 93 |
| Totale dipendenti | n° persone | 841 |

Coerentemente con la locazione della maggioranza dei centri benessere, più dell'80% della forza lavoro propria del Gruppo è concentrata in Italia dove ad oggi la Società gestisce dieci centri benessere e sei hotel. I dipendenti locati all'estero sono occupati nel centro benessere in Francia a Chamonix-Mont-Blanc e in quello negli U.S.A. a New York.

I dipendenti ripartiti per tipologia di contratto sono riportati nella seguente tabella:

| Dipendenti per contratto | UdM | 2024 | | |
|---------------------------------|-------------------|------------|------------|------------|
| | | Uomini | Donne | Totale |
| Contratto a tempo indeterminato | n° persone | 294 | 306 | 600 |
| Contratto a tempo determinato | | 94 | 147 | 241 |
| Totale dipendenti | n° persone | 388 | 453 | 841 |
| A tempo pieno | n° persone | 367 | 389 | 756 |
| A tempo parziale | | 21 | 64 | 85 |
| Totale dipendenti | n° persone | 388 | 453 | 841 |

Il Gruppo si impegna a creare un rapporto lavorativo stabile e a lungo termine assumendo le proprie persone a tempo indeterminato, come indicato dai 600 dipendenti (70%) al 31 dicembre 2024 assunti con questa tipologia contrattuale. Peraltro, il Gruppo offre fiducia indistinta a uomini e donne: per ambo i generi il dato di dipendenti con contratto a tempo indeterminato risulta particolarmente elevato e si attesta rispettivamente a 294 (76%) e 306 (68%) al 31 dicembre 2024. Gli assunti con contratto a tempo determinato, che è la modalità principale di inserimento delle figure dei centri prima della loro trasformazione a tempo indeterminato, riflette una preferenza delle donne per il tipo di mansioni richieste nell'ambito di questo *business*.

Il numero totale di dipendenti che hanno lasciato l'impresa nel periodo di riferimento, misurato con metodologie basate sul numero di teste e dati puntuali, corrisponde a 459, portando a un tasso di avvicendamento del 57%³¹.

Talo dato è principalmente dovuto alla mobilità del mercato del lavoro, ormai fisiologicamente alta post-Covid, e a dinamiche connaturate ai settori dell'ospitalità e della ristorazione, per i quali Confindustria nel 2023 riportava un tasso di avvicendamento corrispondente al 47%. A tali dinamiche si aggiungono inoltre i seguenti effetti:

- le iniziative dei *Temporary Shop* durante il periodo natalizio, il cui personale è fisiologicamente assunto senza una prospettiva di conferma o trasformazione dei contratti al termine del rapporto per la natura stessa dell'attività;
- l'assunzione di membri del personale aggiuntivi nei periodi di picco delle attività senza prospettiva di conferma.

La crescita negli anni del numero totale di dipendenti a tempo indeterminato del Gruppo e la loro preponderanza rispetto ai dipendenti assunti a tempo determinato attestano comunque l'impegno dell'organizzazione nel garantire condizioni stabili e favorevoli ai propri dipendenti.

La seguente tabella riporta il personale nel territorio italiano suddiviso per regione:

³¹ Calcolato come: Dipendenti usciti nel 2024 / ((dipendenti inizio anno + dipendenti fine anno) / 2) x 100;

| Dipendenti per contratto | UdM | 2024 | | | | | | |
|---------------------------------|-------------------|------------|---------------|----------|-----------|---------------------|-----------|------------|
| | | Italia | | | | | | |
| | | Lombardia | Valle d'Aosta | Veneto | Piemonte | Trentino Alto-Adige | Lazio | Totale |
| Contratto a tempo Indeterminato | n° persone | 353 | 54 | - | 25 | 20 | 45 | 497 |
| Contratto a tempo Determinato | | 135 | 22 | 4 | 7 | 18 | 28 | 214 |
| Totale dipendenti | n° persone | 488 | 76 | 4 | 32 | 38 | 73 | 711 |
| A tempo pieno | n° persone | 436 | 73 | 3 | 31 | 37 | 58 | 638 |
| A tempo parziale | | 52 | 3 | 1 | 1 | 1 | 15 | 73 |
| Totale dipendenti | n° persone | 488 | 76 | 4 | 32 | 38 | 73 | 711 |

Le numeriche riportate evidenziano il ruolo chiave della regione Lombardia dove sono impiegati 488 dipendenti (60%). Tale regione, ospitando cinque centri e quattro hotel, così come la sede *headquarter* e degli uffici tecnici, rimane il perno dell'attività del Gruppo sviluppatasi a partire dagli anni '90. Nel cuore centrale di QC Terme, in Lombardia, si originano e ricadono le principali dipendenze e i principali impatti sociali del Gruppo.

Copertura della contrattazione collettiva

In termini di copertura dei contratti collettivi del lavoro, è importante effettuare una distinzione di tipo geografico tra i lavoratori di QC Terme dal momento che l'articolazione di questa tipologia di contratto è meno sviluppata nel contesto statunitense, nel quale opera uno dei centri del Gruppo.

La seguente tabella riporta l'ammontare e la percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi per quanto concerne le sole nazioni comprese o meno nello Spazio Economico Europeo (SEE) in cui i dipendenti siano più di 50 o rappresentino più del 10% dei dipendenti totali:

| Numero di dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro | UdM | 2024 | | Totale |
|--|------------|-------------------------------------|--|------------|
| | | Lavoratori dipendenti SEE* (ITALIA) | Lavoratori dipendenti NON SEE** (U.S.A.) | |
| Numero di dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro | n° persone | 711 | - | 711 |
| Numero di dipendenti totale | | 711 | 93 | 804 |
| Tasso di copertura | % | 100% | 0% | 88% |

*Si precisa che QC Chamonix non è inclusa in quanto tale centro non impiega almeno 50 dipendenti o più del 10% dei dipendenti totali, come richiesto dal Datapoint oggetto di rendicontazione.

**Si precisa che tale rapporto si attesta allo 0% in quanto in tale spazio non europeo non sono previste forme di contratti collettivi nazionali.

Per quanto concerne il dialogo sociale e la presenza di rappresentanti dei lavoratori, nei paesi SEE con un livello significativo di occupazione (ossia in cui sono impiegati almeno 50 dipendenti o più del 10% dei dipendenti totali), sono riportate le seguenti numeriche inerenti al perimetro italiano:

| Numero di dipendenti rappresentati da rappresentanti dei lavoratori | UdM | 2024 |
|---|------------|------------|
| Numero di dipendenti che lavorano in stabilimenti con rappresentanti dei lavoratori | n° persone | 138 |
| Numero di dipendenti totale | | 711 |
| Tasso di copertura | % | 19% |



Il dato riportato è dovuto principalmente a una minore rappresentanza sindacale strutturale al settore stesso.

Metriche della diversità

La seguente tabella riporta numero e percentuale dei componenti dell'alta dirigenza dell'organizzazione per genere. Si specifica che per alta dirigenza si intende i dipendenti inquadrati uno e due livelli al di sotto dei membri degli organi di amministrazione e controllo, ovvero i quadri e i dirigenti.

| Numero di dipendenti appartenenti all'Alta Dirigenza | UdM | Uomini | Donne | Totale |
|--|------------|--------|-------|-----------|
| 2024 | n° persone | 34 | 21 | 55 |

La seguente tabella riporta i dipendenti suddivisi per fasce d'età, da cui si evince l'orientamento del Gruppo a privilegiare l'assunzione di personale giovane e la propria cultura aziendale dinamica e attraente.

| Numero di dipendenti per fascia di età | UdM | 2024 | | | Totale |
|--|-----|------------|-------|-------------|--------|
| | | Under 30 | 30-50 | Over 50 | |
| | | n° persone | 306 | 394 | |
| % | 36% | 47% | 17% | 100% | |

Il numero consistente di giovani è sintomo di un ambiente *smart*, inclusivo, che valorizza la meritocrazia e l'attitudine al lavoro, senza discriminazioni di alcun tipo. Inoltre, vista la maggiore tendenza alla prioritizzazione di temi di equilibrio-vita lavoro nell'approccio alla vita professionale da parte delle nuove generazioni, questo dato rappresenta un'ulteriore prova dell'attenzione che QC Terme presta alla cura del benessere delle proprie persone.

Salari adeguati

QC Terme ritiene che tutti i propri dipendenti percepiscano un salario adeguato, coerentemente con il salario minimo costituzionale per le società italiane, con il salario minimo francese per il centro QC Chamonix e con il *minimum wage* dell'area di New York dove è situato il centro QC New York. In Italia il contratto di riferimento è il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL) delle aziende termali (industria per i Dirigenti).

Protezione sociale

Tutti i dipendenti dei centri e degli uffici italiani sono protetti dagli eventi inerenti al tema in oggetto quali: malattia, disoccupazione, infortunio sul lavoro e disabilità acquisita, congedo

parentale e pensionamento. I dipendenti attivi sul territorio italiano godono inoltre di una copertura assicurativa aggiuntiva che copre casi di infortuni o morte, indipendentemente dal manifestarsi di tali casistiche in ambito professionale o nella loro vita privata. I dipendenti delle società francese e americana sono coperti dagli aspetti previsti dalla normativa locale.

Persone con disabilità

La seguente tabella riporta l'ammontare e la percentuale associata delle persone con disabilità presenti fra i dipendenti del Gruppo:

| Persone con disabilità | UdM | 2024 |
|--|------------|------------|
| Numero totale di dipendenti | | 841 |
| Numero di dipendenti con disabilità | n° persone | 20 |
| <i>di cui uomini</i> | | 6 |
| <i>di cui donne</i> | | 14 |
| % di dipendenti con disabilità | % | 2% |

Si precisa che l'assunzione di personale con disabilità è coerente con la normativa italiana sostanziata nella Legge 68/1999 sulle categorie protette, specificando che la norma prevede diversi strumenti, e non solamente l'assunzione, che permettono di essere considerati ottemperanti.

Formazione e sviluppo delle competenze

Come ribadito nei paragrafi precedenti, la formazione per un personale eccellente, soprattutto quello destinato al contatto con il pubblico nei centri benessere e hotel, è un processo chiave per QC Terme. La Società dedica molta attenzione a formare sia i neoassunti che il personale già operativo. Ciò è comprovato dai dati di seguito riportati che comprendono sia la formazione interna sviluppata da QC Terme che quella obbligatoria per le normative a cui la Società è sottoposta:

| Numero di ore di formazione erogate suddivise per genere | UdM | 2024 |
|--|----------------|--------------|
| Totale | | 8.527 |
| <i>di cui uomini</i> | ore | 3.928 |
| <i>di cui donne</i> | | 4.599 |
| Numero di dipendenti suddivisi per genere | UdM | 2024 |
| Totale | | 841 |
| <i>di cui uomini</i> | n° persone | 388 |
| <i>di cui donne</i> | | 453 |
| Media ore di formazione erogate suddivise per genere | UdM | 2024 |
| Totale | | 10,14 |
| <i>di cui uomini</i> | Ore/n° persone | 10,12 |
| <i>di cui donne</i> | | 10,15 |

Salute e sicurezza

Il tema è gestito in modo organico dal Gruppo attraverso i vari presidi predisposti coerentemente con gli obblighi del D.Lgs 81/2008. Tale sistema copre la totalità dei dipendenti del Gruppo.

Il numero di infortuni, decessi dovuti a lesioni o malattie e malattie connesse al lavoro è complessivamente pari a 23. Si specifica inoltre che non si sono verificati decessi fra i lavoratori dipendenti dovuti a lesioni o malattie connesse al lavoro.

La seguente tabella riporta il numero e il tasso di infortuni sul lavoro registrabili dei lavoratori dipendenti:

| Infotuni lavoratori propri | 2024 |
|---|--------------|
| Numero di casi | 23 |
| Numero totale di ore lavorate dai lavoratori propri | 1.299.776 |
| Tasso di infortuni sul lavoro | 0,002% |
| Tasso di infortuni sul lavoro basato su 1.000.000 ore lavorate | 17,70 |

Nel periodo di rendicontazione di riferimento si è verificato un unico caso di malattia professionale connessa al lavoro.

Equilibrio tra vita professionale e vita privata

In merito all'uso di congedi parentali, nel contesto italiano e francese tutti i dipendenti ne hanno diritto in quanto garantiti dai contratti collettivi nazionali applicati, mentre nel contesto americano tale aspetto, essendo connesso alla contrattazione individuale, non è garantito a tutti i dipendenti.

La seguente tabella riporta la percentuale di lavoratori dipendenti aventi diritto di congedi per motivi familiari:

| Dipendenti aventi diritto a congedi per motivi familiari | UdM | 2024 |
|---|------------|------------|
| Numero totale di dipendenti | | 841 |
| Numero di dipendenti che hanno diritto a congedi per motivi familiari | n° persone | 801 |
| % di dipendenti che hanno diritto a congedi per motivi familiari | % | 95% |

La porzione di dipendenti non aventi diritto a congedi per motivi familiari, pari a circa il 5%, è inerente ad alcuni dipendenti del centro americano ed è correlato a quanto descritto in precedenza.

Metriche di retribuzione

Il Gruppo prevede una componente di stipendio variabile per i lavoratori (dirigenti, manager e

generalità dei dipendenti) sia per i centri benessere che *corporate*, la cui applicazione è valutata caso per caso sulla base di fattori aziendali e personali. La Società riconosce l'importanza di una definizione chiara e trasparente del sistema e si impegna a formalizzarlo nel prossimo futuro, al fine di rafforzare ulteriormente l'allineamento tra performance individuali e obiettivi aziendali sostenibili.

La seguente tabella riporta il divario retributivo per genere:

| Divario retributivo di genere | UdM | 2024 | |
|--|-----|-----------|-----------|
| | | Uomini | Donne |
| Retribuzione lorda media oraria | | 27 | 25 |
| <i>Italia</i> | € | 26 | 19 |
| <i>Francia</i> | | 30 | 23 |
| <i>USA</i> | | 26 | 33 |
| Divario retributivo di genere | % | | 9% |

Le dinamiche sottostanti al dato riportato, prevalentemente dovuti ai contesti italiano e francese, sono dovute principalmente alla minoranza di personale di genere femminile in posizioni apicali e alla presenza di figure altamente specializzate nel dipartimento *Technical Management & Constructions*, mansione tipicamente ricoperta da uomini.

Incidenti, denunce e impatti gravi in materia di diritti umani

Nel corso dell'esercizio di riferimento non si sono verificati episodi di discriminazione, incluse le molestie, né denunce presentate dai lavoratori attraverso i meccanismi di reclamo a disposizione (*whistleblowing*) e/o attraverso punti di contatto nazionali, così come sono assenti incidenti gravi in materia di diritti umani connessi alla forza lavoro. Di conseguenza risultano nulli anche gli importi di ammende o sanzioni ad essi connessi.



S2- LAVORATORI NELLA CATENA DEL VALORE

QC Terme considera il capitale umano un elemento chiave della propria responsabilità di impresa, nonché determinante per la creazione di valore a lungo termine.

Strategia

Il *brand* di QC Terme è sinonimo non solo di *wellness spa*, ma anche di centri benessere “*self-made*”.

Aspetto caratterizzante del Gruppo, che permette di contraddistinguersi sul mercato, è difatti l'attività di recupero edilizio di immobili simbolici del patrimonio artistico e culturale. Come spiegato nel Capitolo “Informazioni generali”, questa attività rappresentativa, per alcuni aspetti tecnici, viene gestita in prima persona dalla Società stessa, mentre la parte vera e propria di costruzione e restauro viene affidata a società terze tramite contratti di appalto.

Dal *business model* del Gruppo possono delinearsi dunque due distinte catene del valore afferenti a:

- l'attività *core* dei centri benessere che vede coinvolte una serie di figure professionali, le quali si configurano come lavoratori nella catena del valore a monte, altrimenti definiti “collaboratori”, quali: massaggiatori che assicurano un ruolo fondamentale per il ventaglio di servizi offerti e agenti commerciali. Si aggiungono poi i soggetti operanti nel settore delle pulizie professionali impiegati nei quotidiani servizi di pulizia di centri benessere, hotel e uffici; e
- l'attività dei processi di recupero edilizio atta all'apertura di centri benessere e hotel, che vede come protagonisti i partner in appalto per le opere edilizie, ma anche svariati architetti e ingegneri coinvolti durante le fasi di progetto, precursori dell'architettura fine e armoniosa caratterizzante delle strutture.

Per un dettaglio dei settori della catena del valore *Upstream* si rimanda al Capitolo “ESRS 2 - Informazioni generali”, paragrafo “Catena del valore: *upstream*”.

In questo contesto si configura inevitabilmente come rilevante il tema “Salute e sicurezza”, in particolare per i lavoratori coinvolti nelle attività edilizie. Per la natura del servizio fornito per le altre categorie di fornitori, non si intravedono particolari impatti negativi rilevanti.

Interessi e opinioni degli stakeholder

Con tutti i fornitori individuati, nelle fasi di assunzioni si instaura un processo di dialogo e intermediazione al fine di venire incontro a interessi ed esigenze di entrambe le controparti. Così come con le proprie risorse umane, l'obiettivo principale è sempre quello di instaurare partnership di lungo periodo, senza dimenticare la condivisione di idee per gli aspetti più creativi che possano contribuire all'innovazione di servizi e strutture di QC Terme.

Nell'ambito dei contratti commissionati con i fornitori in appalto vengono definite tutte le condizioni di sicurezza che restano però in capo alla società appaltatrice. Le altre categorie che operano direttamente presso le strutture aziendali sono sottoposte alle condizioni di sicurezza applicabili anche agli altri dipendenti.

Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

Il processo di individuazione di impatti, rischi e opportunità relativi ai lavoratori nella catena del valore è descritto nel paragrafo “Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti” nel Capitolo “ESRS 2 - Informazioni Generali” cui si rimanda.



I risultati sono di seguito sintetizzati:

| Sotto-sottotema | Identificativo | Tipologia | Descrizione | Catena del valore |
|--------------------|---|-----------|--|-------------------|
| Salute e sicurezza | S2 - H&S nella Catena di Fornitura ³² | Impatto | Impatto negativo derivante dalla creazione di relazioni con fornitori che possono non garantire una protezione adeguata a standard di salute e sicurezza o non adottano sistemi di gestione in tema. | A monte e a valle |
| Salute e sicurezza | S2 - Disruption catene del valore per incidenti o condizioni lavorative | Rischio | Rischi dovuti a incidenti o mancato rispetto di norme di sicurezza da parte delle imprese esecutrici dei cantieri. | - |

Entrambe le tipologie di lavoratori svolgono la propria attività presso i centri benessere dove QC Terme offre, o offrirà se in fase di restauro, i propri servizi³³. Viste le aree geografiche in cui opera il Gruppo e la fornitura appaltata principalmente a imprese nazionali, non si rileva l'esposizione a un rischio significativo di lavoro minorile, forzato o coatto, tra i lavoratori nella catena del valore del Gruppo.

Gestione di impatti, rischi e opportunità

Politiche, azioni e coinvolgimento dei lavoratori nella catena del valore

In linea generale tutti i fornitori e collaboratori sono tenuti ad agire con onestà e integrità e a costruire relazioni con gli *stakeholder* basate sulla fiducia reciproca, affinché la crescita sia guidata dal principio del valore condiviso. Il Gruppo richiede pertanto ai propri partner di assumere tale impegno e di non instaurare consapevolmente relazioni di alcun tipo, direttamente o indirettamente, con soggetti che in qualsiasi modo violino le norme in materia di adeguati standard di lavoro, con particolare, ma non esclusivo, riferimento alla tutela della salute e della sicurezza, dei lavoratori, ai sensi della normativa di Legge vigente in materia.

In particolare, la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori nella catena del valore delle società appaltatrici è richiamata da esplicite clausole contrattuali di rinvio alla normativa applicabile³⁴. I processi di prevenzione così come di rimedio a

³² Si precisa che, seppure sia stato individuato un rischio attinente al medesimo tema, non è stato giudicato rilevante alla luce della bassa probabilità di accadimento e al contenuto effetto finanziario sul Gruppo;

³³ Non si identificano categorie particolarmente vulnerabili ed esposte a particolari impatti negativi oltre a quanto mappato nella tabella sopra descritta;

³⁴ Per quanto non ancora implementate, il Gruppo sta valutando l'adozione di politiche strutturate secondo i principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, della dichiarazione dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL) sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro e delle linee guida dell'OCSE destinate alle imprese multinazionali applicabili ai lavoratori della catena del valore come sopra definiti. Non ci sono politiche ad hoc volte alla gestione dei temi del lavoro forzato o coatto e minorile, considerando anche la non rilevanza degli stessi a valle del processo di Doppia Rilevanza;

eventuali incidenti in termini di salute e sicurezza dei lavoratori sono definiti all'interno dei Piani di Sicurezza e Coordinamento (PSC) o al documento di valutazione dei rischi.

Pur non avendo ancora implementato *due diligence* strutturate sui propri appaltatori e fermo restando che il presupposto del contratto di appalto è l'autonomia esecutiva da parte dell'appaltatore, con gestione a proprio rischio e con propria struttura tecnico-organizzativa, QC Terme attua una rigida e capillare gestione dei cantieri esterni con definizione di apposito organigramma dedicato, mediante il conferimento di incarichi specialistici a professionisti in possesso delle necessarie abilitazioni di Legge e dell'esperienza maturata negli ambiti competenza svolgendo altresì attività di coordinamento e verifica in itinere condotta dalla propria struttura interna di *Project and Construction Management*, sia in condizioni di collaborazione tra personale in appalto e personale dipendente nel medesimo sito, sia in condizioni di unica presenza di personale in appalto. Ciò contribuisce a ridurre al minimo il rischio di insorgenza di impatti negativi significativi. Nel corso dell'esercizio oggetto di rendicontazione si è verificato un solo incidente che ha coinvolto due soggetti.

Il Gruppo, da sempre, ha una grande sensibilità nei riguardi dei soggetti che gravitano nella propria catena del valore, e si impegna ad applicare il concetto di benessere anche nei loro confronti. A riprova di ciò c'è l'organizzazione di svariati momenti (formali e informali), di condivisione di idee, spunti e formazione, in particolar modo per la categoria dei massaggiatori. La politica di *whistleblowing* è a disposizione di tutti i dipendenti e, per il solo *corporate*, anche dei collaboratori.

La salute e sicurezza dei lavoratori nella catena del valore rimane un elemento centrale e di grande importanza per il Gruppo, il quale si impegna da sempre ad un attento monitoraggio e controllo al fine di garantire che non emergano potenziali criticità.

S3 - COMUNITÀ INTERESSATE

Serenità, relax e benessere sono i tre ingredienti che guidano QC Terme nel fornire al cliente l'esperienza ricercata anche attraverso una peculiarità dei centri stessi: le cornici suggestive in cui sono insediati. Bormio immerso nel Parco Nazionale dello Stelvio, Garda nei pressi dell'omonimo lago, Pré-Saint-Didier e Chamonix-Mont-Blanc cullate dalle Alpi, San Pellegrino ai piedi delle Prealpi, sono solo alcuni degli esempi più rappresentativi delle dimore scelte dal Gruppo per creare le spa e i resort di benessere.

Strategia

Al centro della propria *mission* c'è non solo la ricerca della bellezza e dell'accoglienza, ma anche la consapevolezza di essere custodi del patrimonio culturale, storico e naturalistico. È per questo che la scelta dell'immobile rappresentativo del patrimonio artistico in cui insediarsi, accompagnato alla contestuale valutazione delle località suggestive e delle comunità interessate, è un *main driver* della strategia del Gruppo.

Dimore rinascimentali, edifici *greenfield*, ex casinò, edifici *liberty*, ville storiche sono accuratamente selezionati dal Gruppo, nell'ottica di intraprendere un percorso di ristrutturazione, valorizzazione e rinascita di *location* curate nel minimo dettaglio, apportando un circolo di esternalità positive nella comunità locale circostante, soprattutto se si tratta di un contesto extra urbano. È questo il caso rappresentativo di San Pellegrino Terme. L'apertura di tale Centro nel dicembre

2014 ha rappresentato un esempio virtuoso di rigenerazione territoriale, contribuendo in modo determinante al rilancio economico e turistico della località. Prima dell'apertura della struttura, la *location* attraversava una fase di declino, con un basso afflusso turistico e un tessuto commerciale in progressivo indebolimento. Negli anni successivi all'inaugurazione si è registrata una crescita esponenziale delle presenze turistiche, una ripresa significativa delle strutture ricettive esistenti e, soprattutto, la nascita di numerose nuove attività commerciali, ristorative e di ospitalità. L'intervento ha attivato un circolo virtuoso di sviluppo locale, generando ricadute occupazionali e sociali positive e contribuendo alla valorizzazione del patrimonio storico e ambientale del territorio. Nel 2024 le sole strutture del Gruppo (spa e hotel) in tale *location* hanno registrato più di 280 mila presenze. Il fenomeno appena descritto può essere calato anche in altri contesti come Pozza di Fassa in Trentino-Alto Adige o Pré-Saint-Didier, in Valle d'Aosta, o ancora a Bormio, in Lombardia.

Le comunità interessate del Gruppo si identificano principalmente nei soggetti presenti nelle prossimità dei centri benessere e hotel in cui si sviluppa il *business*, ovvero: abitanti, negozianti, altri albergatori, amministrazioni pubbliche locali, enti gestori di parchi nazionali o di altri luoghi di pubblico interesse.

Le attività del Gruppo hanno dunque impatti, sia diretti che indiretti, sulle comunità interessate. A tal fine, QC Terme si impegna a adottare un modello di sostenibilità che abbraccia l'intera catena del valore, integrando criteri di sostenibilità



sociale promuovendo una crescita economica nel territorio in cui opera, nonché ambientali, al fine di garantire un'adeguata gestione delle risorse idriche nello sviluppo del *business*. Questo approccio prevede infatti il coinvolgimento attivo di comunità e istituzioni pubbliche e private locali, sin dalle prime fasi di sviluppo per identificare le diverse caratteristiche ed esigenze e valutare gli impatti nelle aree di influenza del Gruppo.

Tra i principali benefici apportati dal Gruppo figurano quindi: la ristrutturazione di immobili di pregio artistico e culturale, opportunità di impiego e formazione professionale per promuovere l'accesso al mercato del lavoro, così come il *boost* economico generale fornito agli esercizi commerciali circostanti grazie alla mole di clienti che assumono anche le vesti di turisti curiosi delle zone predilette.

Interessi e opinioni degli stakeholder

Interessi, diritti e opinioni delle comunità interessate dalle attività del Gruppo orientano la strategia di QC Terme durante le fasi di studio di fattibilità precedente allo sviluppo di un nuovo centro. La strategia del Gruppo e di conseguenza azioni e iniziative, risentono inevitabilmente l'influenza di questo importante *stakeholder*.

Spesso gli immobili prescelti sono sottoposti a vincolo della Soprintendenza: sono infatti immobili di proprietà privata o pubblica che, per il loro valore storico, artistico o archeologico, sono stati dichiarati di interesse culturale e sottoposti a specifici vincoli di tutela per preservarne l'integrità.

L'interazione con la comunità circostante persevera anche durante l'operatività dei centri attraverso sinergie fra la Società ed altre realtà produttive locali: collaborazioni per la fornitura di specialità culinarie locali; partnership con hotel della zona convenzionati con il centro benessere, qualora il Gruppo non offra anche l'hotel in quella determinata zona; incentivi per supportare il *recruitment* di personale in loco e convenzioni con luoghi di interesse della varie *location* sono solo alcuni esempi dello stretto legame tra tutti i centri e le località in cui sono siti.

Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

Il processo di individuazione di impatti, rischi e opportunità relativi alle comunità interessate è descritto nel paragrafo "Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti" nel Capitolo "ESRS 2 - Informazioni Generali" cui si rimanda.

I risultati sono di seguito sintetizzati:

| Sub-sub topic | Identificativo | Tipologia | Descrizione | Catena del valore |
|---|---|-------------|---|--------------------|
| Acqua e servizi igienico sanitari | S3 - Scarsità di acqua per comunità locali ³⁵ | Impatto | Contribuzione alla creazione/innalzamento livello di stress idrico o riduzione di disponibilità d'acqua per le zone circostanti ai centri termali/benessere dovuto a intenso utilizzo di risorse idriche. | Operazioni proprie |
| Impatti legati al territorio; Impatti legati alla sicurezza | S3 - Esternalità positive per le comunità locali | Impatto | - Incremento degli introiti derivanti da turismo nelle comunità locali | Operazioni proprie |
| | S3 - Esternalità positive per le comunità locali nei futuri centri | | - Recupero di edifici di valore culturale per le comunità stesse Nel momento in cui QC Terme fonda nuovi centri, installa le proprie attività in edifici di alto valore architettonico/culturale per le comunità locali dopo averli restaurati. In concomitanza, circoli virtuosi nelle comunità locali sono causati dall'arrivo di nuovi turisti. | |
| Impatti legati al territorio | S3 - Coinvolgimento delle comunità per migliorare l'accesso ai centri | Opportunità | Opportunità di gestione di flussi e accessi ai centri QC Terme in collaborazione/partnership con associazioni territoriali/di settore. | Operazioni proprie |
| Impatti legati al territorio | S3 - Preservazione del patrimonio culturale delle comunità | Opportunità | La strategia di QC Terme di rilevare immobili preesistenti e convertirli permette la preservazione del patrimonio culturale/storico/artistico delle comunità ove essa si insedia. Ciò può avere un effetto reputazionale e contribuire ad attrarre clienti sensibili a tematiche sociali. | Operazioni proprie |

³⁵ L'impatto negativo rilevante identificato è di natura sistemica, poiché legato a un fenomeno naturale correlato alla variabilità della disponibilità d'acqua.

Gli impatti e le opportunità sopra citati sono intrinsecamente legati al modello di *business* del Gruppo, sia per la dipendenza delle sue attività dalle risorse idriche condivise con le comunità locali, sia per i benefici generati in termini di incremento dei flussi turistici e recupero di edifici di valore culturale, che producono ricadute positive per i territori circostanti.

Tali elementi tendono infatti a orientare la strategia del Gruppo verso la ricerca proattiva di nuove *location* in cui le attività di QC Terme possano generare un impatto positivo. Il beneficio prodotto risulta particolarmente rilevante nei contesti caratterizzati da fenomeni di spopolamento, che possono essere mitigati proprio grazie alla presenza e alle attività del Gruppo, come nel caso di San Pellegrino, già descritto in precedenza. Le opportunità identificate, come accennato, costituiscono non solo tratti distintivi di QC Terme, ma anche leve strategiche di competitività.



Gestione di impatti, rischi e opportunità

Politiche, azioni e coinvolgimento delle comunità interessate

Nella conduzione dei rapporti con le comunità interessate, il Gruppo si attiene alla normativa vigente e alle buone prassi applicabili, a seconda del ruolo assunto dalla comunità locale: che si tratti di interventi edilizi, relazioni di fornitura, collaborazioni commerciali o assunzioni³⁶.

La Società si interfaccia con i rappresentanti delle comunità interessate e con gli enti di riferimento principalmente nelle fasi di svolgimento degli studi di fattibilità prima dell'apertura dei centri; e direttamente con fornitori, associazioni o altri enti di natura storico/culturale durante la conduzione delle attività operative dei centri, dall'approvvigionamento di prelibatezze culinarie locali a *experience* immersive nel territorio, come meglio sotto esemplificato.

L'interazione con le comunità interessate nelle fasi di pre-wellness

Lo stretto coinvolgimento con le comunità interessate nel territorio è un tratto distintivo di QC Terme. Le relazioni con le comunità locali durante il periodo di costruzione e ristrutturazione sono coltivate attraverso interazioni con i rappresentanti di enti che ne riportano eventuali esigenze, quali la Soprintendenza delle belle arti, o altre realtà produttive locali.

QC Terme riconosce l'importanza di una gestione responsabile della risorsa idrica e per questo motivo ne monitora attentamente i prelievi, gli scarichi e i consumi durante lo svolgimento delle proprie attività. Ciò nonostante, l'impiego di tale risorsa all'interno del territorio genera un impatto negativo sul territorio non trascurabile correlato all'eventuale scarsità di acqua cui il Gruppo può contribuire tramite le operazioni proprie. Il *management* sta studiando soluzioni che aumentino l'indipendenza dalla risorsa naturale in questione andando a mitigare l'impatto sulle comunità interessate: si rimanda al Capitolo "E3 - Acqua e risorse marine", paragrafo "Azioni e risorse connesse alle acque". Si precisa che nell'ambito delle analisi di rischi fisici e cronici perseguite nelle fasi di studio dell'area e dell'immobile, è valutato anche il rischio idrogeologico del territorio. Il Gruppo cerca quindi di evitare le aree interessate da stress idrico elevato.

³⁶ Per quanto non ancora implementate, il Gruppo sta valutando l'implementazione di politiche strutturate secondo i principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, della dichiarazione dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL) sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro e delle linee guida dell'OCSE destinate alle imprese multinazionali applicabili alle comunità interessate come sopra definite. Non ci sono politiche ad hoc volte alla gestione di impatti su popolazioni indigene in quanto non applicabile al Gruppo.

L'interazione con le comunità interessate nella fase di wellness

L'interazione nella catena del valore dei servizi terziari, con particolare attenzione alla comunità locale, è una leva fondamentale che rispecchia l'intento del Gruppo di voler contribuire ad aiutare le persone a stare meglio. Sono infatti in fase di studio iniziative di collaborazione con istituti di formazione professionale in ambito alberghiero e termale, finalizzate a creare *loop* positivi sia in termini di disponibilità di personale, che in termini di esternalità positive per le comunità locali con conseguente mitigazione del fenomeno dello spopolamento, presente soprattutto in località remote o montane. A beneficio delle comunità sono previste offerte dedicate ai residenti che facilitino loro l'accesso ai centri benessere. La preservazione e il recupero del patrimonio immobiliare e artistico è un'azione *core* della strategia di QC Terme: permette la prevenzione di sfruttamento di nuovi appezzamenti di terreni nell'ipotesi di costruzione ex-novo dell'immobile. Di inestimabile valore è il turismo che il Gruppo genera per la comunità circostante invitando i propri ospiti a scoprire le bellezze naturali in cui sono immersi. Già grazie alle informazioni riportate nel proprio sito il Gruppo si pone come trampolino di lancio per esplorare gli ambienti circostanti. Dal Parco Nazionale dello Stelvio per clienti a Bormio; dalle Alpi, ai luoghi di cultura a Pré-Saint-Didier; fino ai sentieri e i borghi in Val di Fassa e in Val Brembana per i clienti di QC Dolomiti e QC San Pellegrino: queste sono solo alcune delle esperienze che prendono vita intorno ai nostri centri, luoghi da cui prende forma un viaggio alla scoperta del territorio all'insegna di autenticità e armonia con la natura. A supporto di questa visione, QC Terme ha stretto partnership mirate con realtà di eccellenza situate nei pressi dei propri centri. Tra queste, si segnalano la collaborazione con la Skyway del Monte Bianco a Courmayeur, con il Forte di Bard, punto di riferimento culturale dell'omonimo comune valdostano, e la possibilità di praticare golf presso l'Arzaga Golf Club, immerso nelle colline dove sorge QC Villa Arzaga Garda. QC Terme privilegia le peculiarità dell'ambiente circostante anche attraverso il ventaglio di opzioni di ristorazione: dalla colazione, al *wellness lunch*, all'aperiterme, offrendo talune prelibatezze tipiche locali. Infatti, a testimonianza della filosofia aziendale, circa il 90% dei fornitori del settore *Food&Beverage* è locale.

Il consolidamento dei rapporti con le comunità interessate, la creazione di partnership durature e il supporto con entusiasmo di iniziative turistiche, culinarie e culturali del territorio in cui sono situati i centri, è e continuerà ad essere una delle priorità del Gruppo. L'amplificazione di questi effetti è

prettamente correlata all'espansione del *business* del Gruppo. Si può affermare dunque che tale espansione vedrà coinvolte anche le comunità nei pressi di Ponzano Veneto, Salsomaggiore Terme e Mandello del Lario, centri di prossima apertura del Gruppo.

Nell'esercizio oggetto della presente Rendicontazione di sostenibilità, non sono stati segnalati gravi problemi e incidenti in materia di diritti umani in relazione alle comunità interessate o ad altri *stakeholder* né a partner della catena del valore di QC Terme.



S4 - CONSUMATORI E UTILIZZATORI FINALI

Rivoluzionare l'idea della classica balneoterapia termale attraverso la rigenerazione di corpo e mente in *location* di notevole impatto estetico: questa è la mission di QC Terme e gli ospiti ne sono i diretti propulsori.

Nel 2024 QC Terme ha ospitato più di 1 milione e 850 mila ospiti tra spa e hotel. Circa il 40% degli ospiti ha prediletto la Lombardia, regione italiana che ospita cinque centri. In seconda posizione si attesta il Piemonte con circa il 15% degli ospiti, e in terza posizione il Lazio.

Strategia

QC Terme vuole instaurare un rapporto unico e di fiducia con il cliente, che non si riduce a un'unica esperienza, ma dura nel tempo. Tale approccio strategico mira proprio a rafforzare il senso di appartenenza al *brand*. Offrire un'esperienza memorabile agli ospiti è al cuore della visione aziendale, verso cui il *management* orienta ogni sforzo, con l'obiettivo di anticiparne desideri e aspettative.

Le esigenze degli ospiti, in continua evoluzione, guidano il settore del *wellness tourism* a cui il Gruppo appartiene e rappresentano un punto di riferimento imprescindibile. Il dialogo costante, la centralità del benessere e l'attenzione personalizzata sono i principi che orientano la relazione con lo *stakeholder* principale: l'ospite, la cui esperienza viene vissuta in modo diretto e autentico attraverso ogni momento di benessere offerto.

Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

Il processo di individuazione di impatti, rischi e opportunità relativi agli utilizzatori e consumatori finali, ovvero gli ospiti, è descritto nel paragrafo “Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti” nel Capitolo “ESRS 2 - Informazioni Generali” cui si rimanda.



I risultati sono di seguito sintetizzati:

| Sotto-sottotema | Identificativo | Tipologia | Descrizione | Catena del valore |
|-----------------------------------|--|-------------|--|-------------------|
| Riservatezza | S4 - Comunicazione efficace con clienti | Impatto | Garanzia della tutela della <i>privacy</i> degli utenti e libertà degli stessi di esprimere le proprie preoccupazioni attraverso adeguati canali (ad esempio meccanismi di reclamo). Possibilità dei clienti di avere accesso a tutte le informazioni disponibili inerenti servizi e prodotti offerti. | A valle |
| Salute e sicurezza | S4 - Benessere dei clienti | Impatto | Miglioramento del benessere generale e riduzione dello stress dei clienti tipici del settore <i>wellness/hotellerie</i> . | A valle |
| Pratiche commerciali responsabili | S4 - Trasparenza nei rapporti con i clienti | Impatto | Aumento della soddisfazione dei clienti correlato alla comunicazione di informazioni dettagliate e trasparenti relative ai servizi offerti. | A valle |
| Customer satisfaction | S4- Soddisfazione del cliente per aumento del benessere | Impatto | I clienti di QC Terme aumentano il proprio benessere e la propria soddisfazione generale grazie ai servizi acquistati e grazie al fatto che possono godere dell'esperienza associata nell'ambito di beni storico-culturali, oggetto di conservazione. | A valle |
| Accesso a prodotti e servizi | S4 - Gestione dei flussi turistici | Opportunità | Opportunità di gestione di flussi e picchi di turismo in collaborazione con le comunità locali portando a facilitare l'accessibilità dei clienti ai centri. | A valle |
| Non discriminazione | S4 - Accesso interdetto ai centri per i disabili | Rischio | Rischi derivanti dalla potenziale ridotta accessibilità dei centri QC Terme a utenti disabili o con mobilità limitata nonostante la compliance alla Normativa. | A valle |
| Non discriminazione | S4 - Rischi reputazionali per azioni del personale | Rischio | Rischi derivanti da comportamenti non adeguati del personale nei confronti dei clienti. | A valle |
| Riservatezza | S4 - Data security dei clienti | Rischio | Rischi derivanti dalla crescente aggressività degli attacchi informatici a livello globale o dalla mancata protezione di dati personali o sensibili dei clienti, sia da parte propria che da parte delle <i>Online Travel Agencies</i> . | A valle |
| Customer satisfaction | S4 - Insoddisfazione di consumatori e utenti finali | Rischio | Rischio di ricevere cattiva pubblicità in caso di disservizi e/o eventi imprevisti. | A valle |
| Customer satisfaction | S4 - Attrazione di clienti sensibili al patrimonio culturale | Opportunità | Opportunità di QC Terme di valorizzare il patrimonio culturale e storico degli edifici in cui sono locati i centri per aumentare la qualità dell'esperienza offerta ai propri clienti e per attrarre clienti sensibili al patrimonio artistico e culturale. | A valle |
| Salute e sicurezza | S4 - Demografia Aging, Stress, Sanità | Opportunità | Opportunità derivanti dall'aumento generale dei livelli di stress che potrebbe indurre i giovani a una più intensa frequentazione dei centri benessere, soprattutto in luoghi isolati dalla frenesia; così come, in secondo luogo, dall'invecchiamento progressivo della popolazione. | A valle |
| Salute e sicurezza | S4 - Presenza di patogeni in acqua | Rischio | Rischi derivanti dalla mancata protezione della sicurezza personale dei clienti a causa della presenza in acqua di patogeni variabilmente resistenti ai disinfettanti impiegati. | A valle |
| Salute e sicurezza | S4 - Incidenti di consumatori e utenti finali | Rischio | Rischi derivanti dalla mancata protezione della sicurezza personale dei clienti per una loro predisposizione non rilevata o per disservizi, che potrebbe portare a cause legali e danni reputazionali. | A valle |

Gli impatti positivi in termini di benessere e soddisfazione dei clienti e il loro perseguimento è il principale *driver* delle decisioni strategiche del Gruppo. I rischi e le opportunità identificati sono principalmente derivanti dagli impatti attinenti a benessere, soddisfazione e trasparenza nei rapporti con i clienti, ma comprendono anche dinamiche che caratterizzano in modo peculiare la strategia di QC Terme. In particolare, derivano dalle già citate scelte di locazione dei centri QC Terme sia l'opportunità di attrazione di ospiti particolarmente sensibili al patrimonio artistico, che l'opportunità di gestione dei flussi turistici. Quest'ultima risulta particolarmente rilevante sia alla luce dell'effetto di bilanciamento che le attività del Gruppo hanno avuto, e possono avere, nei confronti dei flussi di turisti stagionali verso le varie località, sia alla luce delle ridotte dimensioni delle comunità che ospitano i centri che potrebbero risentire di fenomeni di *overtourism*.

Il rischio di un accesso limitato ai centri da parte di persone con mobilità ridotta o disabilità può essere in parte legato alle scelte strategiche di localizzazione delle strutture, che talvolta privilegiano edifici situati in contesti storici o di pregio architettonico. In questi casi, la presenza di vincoli normativi legati alla tutela del patrimonio storico-artistico può limitare la possibilità di effettuare interventi strutturali di adeguamento. Tutte le strutture del Gruppo garantiscono il rispetto della normativa vigente in materia di accessibilità a persone con mobilità ridotta. Nei casi in cui siano presenti vincoli strutturali o architettonici che limitano gli interventi di adeguamento, vengono comunque ricercate soluzioni compatibili e proporzionate, volte a facilitare l'accesso e l'utilizzo degli spazi da parte di tutti gli ospiti, nel rispetto delle condizioni esistenti.

Gli ospiti: ritratto psicografico

Periodicamente vengono effettuate delle ricerche di mercato volte a identificare il profilo sociodemografico degli ospiti e i *driver* motivazionali che li spingono a scegliere le destinazioni QC Terme. L'ultima ricerca del 2024 ha confermato il quadro di seguito descritto.

Le principali categorie di ospiti noti come *customer persona* sono i seguenti:

- *Magic seekers*: ospiti specialmente sensibili a prodotti esperienziali;
- *Executives*: clienti particolarmente esposti a stress nella propria vita quotidiana che ricercano un aumento del proprio benessere nei servizi offerti nei centri;

- *Disconnectters*: ospiti alla ricerca di un aumento del proprio benessere attraverso la disconnessione dalla routine e dalle proprie attività quotidiane;
- *Lovers*: ospiti che ricercano una condivisione del benessere in coppia,
- *Thermal addicted*: clienti ricorrenti del settore termale;
- *Fun seekers*: ospiti che ricercano connessione sociale contestualmente al godimento del servizio offerto.

L'impatto positivo della fuga di benessere sullo stress è lampante, così come la volontà di evadere dall'ambiente quotidiano e rifugiarsi nel mondo QC Terme. L'esperienza sensoriale è amplificata se vissuta in edifici dal notevole valore artistico e culturale.

Gli ospiti: gender and age segmentation

Il quadro emerso dall'ultima ricerca del 2024 attesta la predilezione del settore *wellness spa* da parte del sesso femminile rispetto a quello maschile, dato testimoniato da circa il 60% degli ospiti costituito da donne. Inoltre, la maggioranza dei clienti appartiene alla fascia di età tra i 26 e i 40 anni, sintomo della grande capacità del Gruppo di rivoluzionare i canoni del termalismo classico, storicamente popolato da pazienti sotto i 18 e sopra i 65 anni. Particolarmente interessante è l'osservazione del *trend* crescente di ospiti appartenenti alla cosiddetta Generazione Z. Numerose ricerche evidenziano come questa fascia di popolazione sia particolarmente soggetta a stati d'ansia. In questo contesto, l'esperienza di benessere proposta da QC Terme si configura come un'opportunità di sollievo e rigenerazione, rispondendo efficacemente alle esigenze dei giovani di oggi.

L'analisi della propria clientela rappresenta un elemento centrale e trasversale nell'approccio strategico del Gruppo. È evidente come *Millennials* e Generazione Z siano strettamente legati alla tecnologia, che oggi influisce profondamente sul *mindset* dei consumatori. Le nuove generazioni desiderano contenuti accessibili attraverso modalità simili a quelle tipiche della navigazione sui social network: non è tanto la dimensione dello schermo a fare la differenza, quanto piuttosto la rapidità, la varietà e la semplicità di fruizione. In questo scenario, lo *smartphone* si conferma il dispositivo di riferimento per la comunicazione e la promozione, anche nel settore del benessere. QC Terme sta recependo in modo proattivo questo *trend*, consolidando negli ultimi anni la propria presenza sui principali canali social.

Si specifica che, tra le categorie sopra identificate, non ci sono clienti particolarmente più esposti rispetto ad altri a impatti negativi sui diritti alla riservatezza o alla protezione dei dati personali o che necessitano di particolari informazioni aggiuntive su prodotti e servizi offerti, per evitarne un uso potenzialmente dannoso. *Policy* e procedure a tutela dei dati sensibili sono applicate indistintamente all'intera clientela. Si rimanda al Capitolo "G1 - Condotta delle imprese", paragrafo "Sicurezza dei dati personali" per ulteriori dettagli. Le informazioni essenziali per l'accesso e l'utilizzo dei servizi sono rese disponibili fin dalle prime fasi di esplorazione e prenotazione sul sito *web*, proseguendo fino all'ingresso nelle diverse esperienze di benessere, grazie ai cartelli informativi dedicati. A completare il percorso, il personale addetto all'accoglienza è sempre presente e a disposizione degli ospiti.

Per quanto concerne l'impatto negativo potenziale correlato a marketing ingannevole, alla data di redazione del presente documento non sussistono situazioni legate a tale tematica.

Gestione di impatti, rischi e opportunità

Politiche relative agli ospiti

La Società richiede e tratta solamente i dati necessari allo svolgimento delle proprie attività, nel rispetto dei principi di riservatezza, integrità, correttezza e trasparenza.

Tale approccio è adottato nella gestione di dati personali o sensibili in generale dei clienti. La *Privacy Policy* che regola la gestione dei dati della clientela in linea con la normativa GDPR è resa nota mediante pubblicazione su apposita sezione del sito *web* aziendale e di *e-commerce online*. Nel 2024 si è verificato un *data breach*, causato da un attacco di *phishing* avvenuto tramite una piattaforma OTA esterna. La Società ha notificato l'incidente al Garante per la protezione dei dati personali, in conformità a quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679.

L'attenzione alla salute e sicurezza è un elemento fondamentale su cui il Gruppo fonda la propria relazione con il cliente. Il presidio è garantito dal rispetto della normativa vigente nei diversi Paesi in cui il Gruppo opera.

Per quanto concerne l'Italia, dove si concentra più dell'80% della clientela, il tema è normato anche da una procedura di gestione dei sinistri infortuni, applicabile anche al personale del Gruppo, che regola dalla denuncia alla gestione degli stessi, fino alla liquidazione del danno.

Customer care

L'ascolto di uno dei principali *stakeholder* è un aspetto imprescindibile per QC Terme. Sono svariate e originali le modalità con cui si cerca di far sentire i propri ospiti "a casa".

La "Procedura di gestione delle richieste e reclami da ospiti" relativa all'*e-commerce* norma tali aspetti con l'obiettivo di perseguire un servizio clienti efficace, risolutivo e coerente in tutte le fasi di interazione. In merito all'*e-commerce* il cliente è libero di dar voce alla propria esperienza tramite il sito ufficiale alla sezione "Supporto clienti, Regala Benessere".

La gestione efficace del reclamo è monitorata attraverso la metrica di durata della gestione del reclamo stesso entro le 24/48h.

L'approccio seguito nella gestione dei reclami è diviso a seconda dell'oggetto dello stesso: qualora esso riguardi l'esperienza in un centro, il centro competente è responsabile nella gestione, qualora esso invece riguardi procedure d'acquisto o promozioni la gestione del reclamo è centralizzata presso un *team* di due persone che diventano quattro nei periodi di picco di attività. L'accomodamento delle richieste avanzate può sostanziarsi nell'estensione della validità del voucher oggetto del reclamo (corrispondente alla casistica più comune); nell'emissione di un ingresso omaggio; di un rimborso parziale o totale dell'ingresso stesso o nella spedizione di un prodotto sostitutivo, nel caso dei prodotti di cura della persona. L'efficacia dei canali predisposti viene valutata attraverso un'analisi periodica che considera il tempo intercorrente tra la segnalazione e la risoluzione del reclamo, l'efficacia dell'intervento e l'individuazione delle aree di miglioramento. In tema di politiche a prevenzione di ritorsioni conseguenti ai reclami, si rimanda al capitolo "G1 - Condotta delle imprese".

Dal terzo trimestre del prossimo anno è in progetto l'implementazione di una tecnologia di assistenza virtuale applicata al sito *e-commerce* al fine di migliorare l'esperienza di acquisto del cliente. Tale tecnologia dovrebbe ridurre al minimo i reclami e i tempi di risposta, fornendo un'esperienza di acquisto personalizzata. Inoltre, tale implementazione permetterebbe di:

- valutare l'efficacia delle risposte fornite;
- identificare eventuali aree di miglioramento;
- garantire che le linee guida vengano seguite correttamente e che gli ospiti ricevano un servizio di qualità.

Nel 2026, dopo aver valutato i risultati del progetto descritto, si valuterà l'estensione di tale tecnologia

anche per il supporto clienti delle spa e degli hotel.

Nel corso di tutto l'esercizio 2024 QC Terme ha gestito solamente cinquanta reclami relativi a comportamenti non adeguati del personale nei confronti degli ospiti e disservizi correlati all'ambito culinario.

Per quanto riguarda lo strumento telefonico, le chiamate su operatore vengono filtrate a monte dallo strumento IVR, che consiste in quattro messaggi audio preregistrati contenenti le principali informazioni su come prenotare un ingresso alla spa o un soggiorno negli hotel. Se l'ospite desidera ricevere maggiore assistenza, potrà scegliere durante la chiamata di essere messo in contatto con un operatore. A supporto delle richieste telefoniche delle spa, dalle ore 9 alle 19 risponde ogni giorno un *team* di operatori operante da un call center esternalizzato da QC. Per le richieste specifiche che richiedono l'assistenza da parte del personale operante nei centri (es. ritardi ingresso spa, oggetti smarriti, condizioni strade), gli operatori trasferiscono la chiamata dell'ospite direttamente alla *reception* spa.

Nel report *Customer Centricity* di cui sono più avanti illustrati i dettagli, vengono riportati mensilmente i principali KPI delle chiamate spa e hotel (numero chiamate in entrata, tasso di risposta, durata media chiamate gestite, ecc.), al fine di monitorare l'andamento del livello di assistenza fornito agli ospiti da parte dei centri e del call center, oltre che per condurre delle valutazioni sui futuri progetti specifici dell'ambito del *Customer Care*.

Le richieste di assistenza degli ospiti vengono gestite anche sui canali social quali *Instagram* e *Facebook*. Si tratta di messaggi di testo a cui risponde il personale interno alla divisione *Marketing*.

A supporto degli strumenti citati di *Customer Care*, è previsto per il 2025-2026 lo sviluppo del progetto *Voicebot*, uno strumento di assistenza virtuale programmato grazie all'utilizzo delle logiche AI, che permetterà a QC Terme di automatizzare le richieste di assistenza di primo livello in arrivo sul canale telefonico, con l'obiettivo di ottimizzare le *operations* del personale in *reception*.

Comunicazione del brand

Il principale strumento di comunicazione del *brand* sono i profili social. Il sito *web*, ben strutturato, intuitivo e *user friendly*, rappresenta il principale canale di comunicazione dei servizi offerti. Ogni utente può liberamente esplorare il mondo QC

Terme, navigando agevolmente tra spa, hotel e shop online.

Le visite del sito *web* nel 2024 si sono attestate attorno a 13 milioni, in crescita del 35% rispetto all'esercizio precedente.

QC Terme è presente sui principali social network: Facebook attraverso pagine dedicate ai vari centri benessere, su Instagram, TikTok e LinkedIn per raccontare i propri luoghi, servizi, offerte e condividere aggiornamenti istituzionali o di interesse generale. Questi canali rappresentano un punto di contatto diretto e immediato, facilmente accessibile dagli ospiti per comunicazioni, richieste di informazioni e chiarimenti di qualsiasi natura.



Nel corso del 2024 le varie pagine social hanno registrato circa 121 milioni di *view*.

Customer Satisfaction

QC Terme pone grande attenzione alla soddisfazione degli ospiti, considerandola una leva strategica per il miglioramento continuo dell'offerta. In questo ambito si inseriscono numerose attività di ascolto attivo e monitoraggio, coordinate dalla funzione Marketing, con il supporto della figura del *Customer Centricity Manager*, responsabile operativo dell'area *Customer Care*. Tra gli strumenti principali utilizzati figura il questionario *post-stay*, inviato via e-mail all'indomani dell'esperienza in spa. Esso comprende quattro domande focalizzate su:

1. *Net Promoter Score* (NPS) - raccomandabilità dell'esperienza QC;
2. *Loyalty* - desiderio di tornare in una spa QC;
3. *Satisfaction* - livello di soddisfazione rispetto ai servizi (benessere, accoglienza, pranzo, aperiterme, spogliatoi);
4. *Open feedback* - spazio per suggerimenti e osservazioni personali.

Il *Net Promoter Score* medio si è attestato intorno a 60, segno che la clientela, in generale, raccomanda l'esperienza QC Terme. Anche la *Satisfaction* ha registrato valori elevati durante tutto l'anno: l'esperienza benessere e l'accoglienza in *reception* sono risultate le più apprezzate, con punte fino all'88% e all'83% rispettivamente. La *Loyalty* si è mantenuta stabile, con un picco estivo dell'84% e un minimo comunque positivo del 70% nei mesi invernali.

In parallelo, viene redatto mensilmente il *Report Customer Centricity*, che analizza tali KPIs (NPS, satisfaction, sentiment, dati di customer care) e viene condiviso con le funzioni aziendali interessate. Uno strumento centrale in questo processo è la piattaforma *Sentiment*, che aggrega e analizza le recensioni online pubblicate sui principali portali (Google, Tripadvisor, Booking.com), restituendo un indice da 0 a 100 che rappresenta la reputazione percepita di ogni centro QC, insieme a topic positivi e negativi. Oltre al monitoraggio digitale, QC Terme ha anche sperimentato modalità qualitative di ascolto diretto come i *focus group*, organizzati in passato in collaborazione con una società terza, coinvolgendo ospiti reali per valutare la qualità percepita e raccogliere insight mirati. La funzione *Marketing* sta valutando di riattivare questa modalità nel prossimo futuro.

Strumenti comparabili sono stati inoltre impiegati in maniera mirata per la validazione di progetti specifici, come il *rebranding*, l'analisi della

percezione di sicurezza o la definizione del listino prezzi. Infine, già in fase di progettazione dei nuovi centri, particolare attenzione è rivolta all'accessibilità, con strutture predisposte ad accogliere persone con disabilità, nel pieno rispetto delle normative vigenti, anche in contesti



internazionali come Francia e Stati Uniti, dove il *wellness* è normativamente assimilato a settori come piscine e intrattenimento.

Salute e sicurezza degli ospiti

"*We wellness safe*" è uno dei principi della filosofia *care* del Gruppo: prendersi cura di sé e farlo in totale sicurezza in un *mood* di abbandono, energia positiva, fiducia e serenità. Gli hotel e i centri benessere sono concepiti da sempre per offrire agli ospiti i più alti e innovativi standard di qualità, sicurezza e igiene.

Oltre al rispetto della normativa applicabile, al fine di tutelare la salute e sicurezza dei propri clienti, QC Terme si adopera per portare alla loro attenzione materiale informativo, *banner* e *warning* circa i potenziali rischi per la salute sia in fase di acquisto di prodotti esperienziali, sia durante la vera esperienza. Ogni accesso al centro è subordinato al Regolamento accessi che ogni struttura sottopone all'obbligatoria visione in fase di acquisto, oltre a essere liberamente consultabile sul sito *web*.

Per garantire inoltre un'esperienza di qualità e agevolare gli ingressi, questi avvengono nella quasi totalità dei casi su prenotazione a orari predefiniti, mentre il sistema di *check-in* e *check-out on-line* degli hotel garantisce un accesso diretto alla camera, dopo aver ritirato la chiave in *reception*.

La cura, la gestione dell'acqua e la pulizia delle vasche e di tutti gli ambienti è un'attività quotidiana che mira a proteggere la sicurezza personale dei clienti, anche in merito a eventuali

presenze in acqua di patogeni variabilmente resistenti ai disinfettanti impiegati. Come illustrato in precedenza nel paragrafo "Monitoraggio intelligente dei consumi", tali operazioni vengono condotte al fine di garantire la massima igiene delle acque. Sempre in tema di igiene, si specifica che i massaggiatori utilizzano materiale monouso, o sanificato e igienizzano la cabina massaggio al termine di ogni trattamento. Inoltre, dal momento che negli hotel, in un'ottica *pet-friendly*, sono ammessi animali di piccola taglia, le stanze che accolgono questi piccoli ospiti sono sottoposte a procedure ad-hoc di pulizia.

Obiettivi legati agli ospiti

QC Terme sta attuando un piano strategico di

espansione territoriale e internazionale, con l'obiettivo di consolidarsi come leader globale nel benessere esperienziale. Il progetto si fonda sulla creazione di centri che uniscono arte, natura e bellezza, sulla valorizzazione di nuove destinazioni iconiche in Italia e all'estero, e su un forte impegno verso la tutela dell'ambiente e del patrimonio storico e culturale.

La ricerca del benessere del cliente è intrinseca in tutti gli obiettivi strategici. Vista la crucialità del tema per il modello aziendale, alla luce anche della presenza di metriche di monitoraggio chiave quali il numero e il tempo di risoluzione dei reclami o l'NPS, QC Terme ha iniziato un processo di valutazione per la definizione di target



specifici in tema di *Customer Satisfaction* e vuole introdurre l'indicatore anche per il monitoraggio dell'esperienza hotel.

INFORMAZIONI DI GOVERNANCE

G1 - CONDOTTA D'IMPRESA

QC Terme considera l'etica, l'integrità e il rispetto delle normative elementi imprescindibili per il successo della propria attività. La Società si impegna quotidianamente a operare in conformità a leggi, regolamenti e procedure interne, promuovendo una cultura aziendale orientata alla legalità e condotte etiche finalizzate a costruire un ambiente di lavoro onesto e trasparente.

Governance

Il Consiglio di Amministrazione è il più elevato organo competente a deliberare in merito all'adozione e successive modifiche di politiche e procedure in ambito condotta delle imprese.

Alla funzione *Legal* spetta il presidio di tutti gli aspetti connessi principalmente a compliance normativa e contrattualistica, al fine di monitorare il corretto svolgimento delle operazioni di Gruppo

nel rispetto dei vincoli normativi e regolamentari di riferimento. Agendo in modo coordinato con le diverse funzioni aziendali, riporta direttamente al *Chief Executive Officer (CEO)* eventuali criticità o situazioni che richiedano un intervento strategico o correttivo.

Alla funzione *People & Culture* invece sono demandate formazione e sensibilizzazione del personale garantendo che tutti i dipendenti, comprese le figure appartenenti agli organi di amministrazione, direzione e controllo, comprendano e rispettino le disposizioni applicabili in materia *business conduct* sotto descritte.

Gestione di impatti, rischi e opportunità

QC Terme promuove la realizzazione di iniziative al fine di garantire la presenza di una governance solida e responsabile che sia in grado di pianificare, realizzare e monitorare gli indirizzi strategici aziendali nel medio-lungo periodo, incoraggiando comportamenti responsabili.

Il processo di individuazione di impatti, rischi e opportunità relativi alla tematica della condotta d'impresa, è descritto nel paragrafo "Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti" nel Capitolo "ESRS 2 - Informazioni Generali" cui si rimanda.

I risultati sono di seguito sintetizzati:

| Sottotema ³⁷ | Identificativo | Tipologia | Descrizione | Catena del valore |
|--|--|------------------|---|--------------------|
| Cultura d'impresa | G1 - Principi etici della cultura aziendale | Impatto positivo | La diffusione di una cultura aziendale tra i dipendenti che si fonda su principi etici quali correttezza, integrità, indipendenza. Lo sviluppo di una cultura aziendale permette il diffondersi di esternalità positive nei confronti degli <i>stakeholder</i> con cui QC Terme si interfaccia tramite i propri dipendenti. | Operazioni proprie |
| Protezione degli informatori | G1 - Protezione da sistema <i>whistleblowing</i> | Impatto positivo | Sensibilizzazione e tutela dell'integrità professionale della propria forza lavoro attraverso l'adozione di una procedura di <i>whistleblowing</i> la quale prevede un apposito canale, al fine di segnalare comportamenti illeciti o in contrasto con i regolamenti interni. | Operazioni proprie |
| Gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento | G1 - Gestione rapporti con i fornitori | Impatto positivo | Contributo indiretto all'attrazione di ulteriori investimenti nell'economia locale, dovuto all'approvvigionamento da fornitori locali e adozione di pratiche di pagamento, in particolare nei confronti di PMI, tali da evitare ritardi nei pagamenti. | Operazioni proprie |
| Corruzione attiva e passiva | G1 - Prevenzione dei rischi della corruzione | Impatto positivo | Sensibilizzazione e tutela dell'integrità professionale della propria forza lavoro attraverso l'adozione di varie policy di compliance e relativa formazione sul tema corruzione. | Operazioni proprie |
| Incidenti | G1 - Presidi anticorruzione | Impatto negativo | Impatti negativi sui propri <i>stakeholder</i> causati da casi possibili di corruzione, a seguito della mancanza di adozione del Modello Organizzativo 231/01, o in generale di non compliance rispetto a normative/policy specifiche. | Operazioni proprie |
| Corruzione attiva e passiva | G1- Assenza Modello 231 | Rischio | Rischi derivanti dall'assenza di un Modello Organizzativo 231 e dei presidi associati volti a prevenire e gestire casi di corruzione, che, in caso di verifica di un evento, potrebbe comportare anche danni di carattere reputazionale. | - |

³⁷ Rispetto alle precedenti tabelle di IRO è stato inserito il "Sottotema" in quanto i "Sotto-sottotemi" non sono presenti per tutti;

A seguito dell'analisi condotta, QC Terme ha individuato una serie di impatti significativi in relazione alle proprie operazioni dirette e potenziali rischi connessi all'intera attività di *business*. I risultati ottenuti hanno permesso di evidenziare le aree prioritarie su cui la Società concentra e si impegnerà a concentrare l'attenzione in termini di gestione responsabile e mitigazione dei rischi.

Whistleblowing policy

Il CdA di QC Terme S.r.l., con un'ottica di trasparenza e prevenzione della corruzione attiva e passiva, ha approvato la *Whistleblowing policy*, strumento fondamentale per favorire l'emersione di eventuali illeciti, irregolarità o comportamenti contrari ai principi etici e normativi.

La procedura è stata sviluppata in accordo con la normativa europea applicabile con l'obiettivo di assicurare un sistema efficace, accessibile e sicuro per la gestione delle segnalazioni. A disposizione di qualunque portatore di interesse in qualità di socio, lavoratore dipendente, collaboratore o fornitore c'è sia canale di segnalazione interno, su apposita piattaforma, che esterno direttamente sul sito *web* della Società. Nel caso di segnalazione interna, è poi compito di un soggetto esterno ed autonomo gestire la segnalazione al fine di assicurare indipendenza e imparzialità come richiesta dalla normativa.

Per assicurare un elevato livello di protezione e riservatezza degli informatori, la *policy* prevede l'applicazione delle misure di protezione, stabilite dall'apposito D.Lgs. 24/2023, che includono, tra l'altro, la tutela della riservatezza dell'identità del segnalante, il divieto di atti discriminatori o ritorsivi, e l'accesso a canali sicuri e riservati per la trasmissione delle segnalazioni.

La Società, inoltre, si impegna ad erogare a tutti i dipendenti idonea formazione che illustri la normativa e la corretta procedura da seguire per poter effettuare una segnalazione. Nel corso dell'esercizio 2024 la formazione è stata elargita a tutti i dipendenti neoassunti.

Sicurezza dei dati personali

Il servizio offerto comporta intrinsecamente la gestione di un elevato volume di dati, molti dei quali di natura sensibile. A tal fine, vengono utilizzati diversi sistemi gestionali, tra cui soluzioni Microsoft, e una rete intranet aziendale che collega i dipendenti operanti nei vari centri, sempre più stressati da tentativi di *phishing*, DoS (*Denial of Service*) e frodi attraverso piattaforme digitali quali le OTA.

La protezione dei dati rappresenta, al giorno

d'oggi, una priorità assoluta, visto il valore strategico assunto e in costante crescita delle informazioni. Per questo motivo, la Società si impegna attivamente nella tutela dei dati trattati attraverso diverse iniziative. Tra le principali iniziative implementate nel corso dell'esercizio oggetto di *reporting*, si individua una valutazione d'impatto sulla protezione dei dati personali di dipendenti e clienti (*privacy impact assessment*), il cui obiettivo è stato quello di individuare le misure di sicurezza adottate e comprendere le eventuali necessità al fine della protezione dei dati. Tramite taluni *Key Performance Indicators* mirati a valutare il livello di rischio associato ad ogni trattamento dei dati.

Con l'intento di garantire ai propri *stakeholder* la protezione dei dati sensibili, la Società nel 2024 si è posta l'obiettivo di rafforzare e migliorare i sistemi di *Information Technology* (IT) attuando una serie di iniziative volte al miglioramento continuo dei propri sistemi a partire dal 2025. Nel 2024 grazie alla collaborazione con un partner esterno specializzato nella valutazione dell'efficacia e della sicurezza delle infrastrutture tecnologiche è stata svolta un'attività di *assessment* in due centri (QC Villa Arzaga Garda e QC Milano) e nella sede centrale (*headquarter*). Le analisi condotte hanno consentito di individuare alcune vulnerabilità nei sistemi esaminati, nonché potenziali esposizioni che potrebbero compromettere la sicurezza dei dati sensibili riferibili agli *stakeholder*. Per mitigare i potenziali impatti negativi, la Società ha deciso di dotarsi di un SIEM (*Security Information and Event Management*) collegato con i principali sistemi infrastrutturali/applicativi oltre a rafforzare i presidi di *cybersecurity* con un focus sui sistemi di *Access Management* e alla pianificazione ed esecuzione di tutte le attività di rimedio per le vulnerabilità riscontrate dall'attività di analisi.

È stato inoltre svolto l'aggiornamento di *hardware* e *software* azionali e introdotto un *Security operations center* (SOC) che consiste in un *team* di 40 operatori esterni che si occuperanno di monitorare il sistema 24/7 ed intervenire in caso di minacce e incidenti a tutela della *privacy*. La Società continua ad eseguire degli audit su tutto il perimetro aziendale in maniera ricorrente per garantire una sempre maggiore sicurezza per gli *stakeholder*.

Un progetto, che vedrà una sua prima fase chiudersi nel corso del 2025, introdurrà Microsoft EntraID come strumento di gestione delle identità, andando a razionalizzare ed efficientare la gestione degli accessi e dei privilegi sui *digital access*. All'interno dello stesso progetto, verranno ridisegnati i criteri di accesso ai documenti

condivisi che saranno migrati in larga parte su Microsoft Sharepoint, garantendo una migliore tracciabilità degli accessi.

Gestione dei rapporti con i fornitori

La Società è consapevole dell'importanza di instaurare e mantenere relazioni collaborative, trasparenti e durature con i propri partner commerciali, ritenendo la fiducia reciproca elemento fondamentale per il successo aziendale. La funzione *Procurement*, con il supporto della funzione *Legal*, si occupa della gestione dei rapporti contrattuali con i fornitori.

L'approccio adottato per la selezione di potenziali nuovi fornitori si concentra sulla valutazione di affidabilità legale, economica e finanziaria, nonché delle capacità tecniche, organizzative e gestionali assieme alla garanzia di qualità³⁸. Per dettagli sulla gestione dei rapporti con i fornitori sul tema salute e sicurezza si rimanda al Capitolo "S2 - Lavoratori nella catena del valore".

In linea generale, la Società ha la tendenza a mantenere un rapporto continuativo con i propri fornitori, soprattutto nell'ambito di contratti di appalto per costruzione e ristrutturazione degli immobili. Ove possibile, QC Terme privilegia i piccoli fornitori locali, in ragione di specifiche esigenze legate alla conservazione di prodotti del *Food & Beverage*, al fine di garantirne una qualità superiore, come meglio descritto nel Capitolo "S2 - Lavoratori nella catena del valore" per ulteriori dettagli.

La Società riconosce l'importanza di garantire condizioni economiche eque nei rapporti con i propri fornitori, con particolare attenzione alle piccole e medie imprese (PMI), spesso più vulnerabili agli effetti dei ritardi nei pagamenti. Al fine di promuovere relazioni commerciali responsabili e sostenibili, si impegna nell'adottare pratiche di pagamento puntuali e trasparenti, riducendo al minimo i tempi di saldo delle fatture e rispettando sistematicamente le scadenze contrattuali. Questo approccio non solo rafforza la fiducia reciproca con i nostri fornitori, ma contribuisce anche alla stabilità finanziaria e alla crescita del tessuto imprenditoriale locale.

Per la Società risulta altrettanto cruciale e strategico il rapporto con i propri locatori degli immobili in cui si sviluppano le attività. Infatti, QC Terme ha la prassi di operare in qualità di locatario.

Prevenzione e individuazione della corruzione attiva e passiva

La Società è consapevole che l'adozione di un sistema strutturato per prevenire e contrastare la corruzione sia attiva che passiva³⁹, è essenziale per assicurare l'integrità, la trasparenza e la sostenibilità del proprio operato.

Con questa consapevolezza, nella seconda metà del 2024, la Società ha avviato un processo volto all'adozione del Modello di Organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs 231/2001 applicabile in tutto il perimetro italiano, la cui adozione è prevista entro il 2025.

In un'ottica di miglioramento continuo, QC Terme si è posta l'obiettivo di dotarsi di un Codice etico entro il 2025 che metterà per iscritto valori, principi, responsabilità etiche e di condotta che da sempre guidano QC Terme e la propria *mission* di "prendersi cura" di persone, ambiente e territorio. Dovrà essere rispettato da tutti coloro che operano per conto e nell'interesse dell'impresa, così come a tutti coloro che intrattengono rapporti con la Società, sarà richiesto di adeguare i propri comportamenti in base a quanto definito dal Codice.

Metriche e Obiettivi

Casi di corruzione attiva o passiva

Nel corso dell'esercizio 2024, non è avvenuta alcuna segnalazione di casi di corruzione. Inoltre, il Gruppo non ha ricevuto alcuna sentenza, condanna, multa, ingiunzione o simili per violazione di leggi in tema anticorruzione.

Prassi di pagamento

Il tempo medio⁴⁰ impiegato da QC Terme per pagare una fattura dalla data in cui inizia a essere calcolato il termine di pagamento contrattuale o legale, è pari a 33 giorni.

I termini standard di pagamento adottati dalla Società nei confronti dei principali fornitori sono generalmente compresi in un intervallo tra i 30 e i 60 giorni.

³⁸ Si specifica che ad oggi la Società non considera particolari criteri sociali e/o ambientali nella selezione dei propri fornitori.

³⁹ Si comunica che ad oggi la Società non ha predisposto politiche in materia di lotta alla corruzione attiva o passiva coerenti con la Convenzione delle Nazioni Unite contro la corruzione.

⁴⁰ Si precisa che nel corso dell'esercizio, la Società non è stata coinvolta in procedimenti giudiziari attualmente pendenti riconducibili a ritardi nei pagamenti.

APPENDICI

KPI della Tassonomia Europea

Fatturato

| Esercizio finanziario | 2024 | | | Criteri per il contributo sostanziale | | | | | | Criteri DNSH («non arrecare danno significativo») | | | | | | Quota di fatturato allineata (A.1.) o ammissibile (A.2.) alla tassonomia, anno 2023 (18) | Categoria attività abilitante (19) | Categoria attività di transizione (20) | |
|--|-------------------------|--------------------|---------------|---------------------------------------|---|--|--------------|------------------|------------------------|---|--|---|------------|-------------------|-------------------------|--|------------------------------------|--|-------------------|
| | Attività economiche (1) | Codice (2) | Fatturato (3) | Quota di fatturato, anno 2024 (4) | Mitigazione dei cambiamenti climatici (5) | Adattamento ai cambiamenti climatici (6) | Acqua (7) | Inquinamento (8) | Economia circolare (9) | Biodiversità (10) | Mitigazione dei cambiamenti climatici (11) | Adattamento ai cambiamenti climatici (12) | Acqua (13) | Inquinamento (14) | Economia circolare (15) | | | | Biodiversità (16) |
| | | Euro | % | Si; No; N/AM | Si; No; N/AM | Si; No; N/AM | Si; No; N/AM | Si; No; N/AM | Si; No; N/AM | Si/No | Si/No | Si/No | Si/No | Si/No | Si/No | Si/No | % | A | T |
| A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| A.1. Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Alberghi, alloggi per vacanze, aree di campeggio e alloggi simili | BIO 2.1 | - | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | | | | | | | | | | NA |
| Fatturato delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1) | | - | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | | | | | | | | | | NA |
| Di cui abilitanti | | - | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | | | | | | | | | | NA |
| Di cui di transizione | | - | 0,0% | 0,0% | | | | | | | | | | | | | | | NA |
| A.2 .Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | AM; N/AM | AM; N/AM | AM; N/AM | AM; N/AM | AM; N/AM | AM; N/AM | | | | | | | | | |
| Alberghi, alloggi per vacanze, aree di campeggio e alloggi simili | BIO 2.1 | 28.457.716 | 17,9% | N/AM | N/AM | N/AM | N/AM | N/AM | N/AM | AM | | | | | | | | | NA |
| Fatturato delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2) | | 28.457.716 | 17,9% | N/AM | N/AM | N/AM | N/AM | N/AM | N/AM | AM | | | | | | | | | NA |
| A. Fatturato delle attività ammissibili alla tassonomia (A.1+A.2) | | 28.457.716 | 17,9% | N/AM | N/AM | N/AM | N/AM | N/AM | N/AM | AM | | | | | | | | | NA |
| B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fatturato delle attività non ammissibili alla tassonomia | | 130.537.466 | 82,1% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTALE | | 158.995.182 | 100,0% | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | Quota di fatturato/ Fatturato totale | |
|-----|---|---|
| | Allineata alla tassonomia per obiettivo | Ammissibile alla tassonomia per obiettivo |
| CCM | 0,0% | 0,0% |
| CCA | 0,0% | 0,0% |
| WTR | 0,0% | 0,0% |
| CE | 0,0% | 0,0% |
| PPC | 0,0% | 0,0% |
| BIO | 0,0% | 17,9% |

CapEx

| Esercizio finanziario | 2024 | | | Criteri per il contributo sostanziale | | | | | | Criteri DNSH («non arrecare danno significativo») | | | | | | Quota di CapEx allineata (A.1.) o ammissibile (A.2.) alla tassonomia, anno 2023 (18) | Categoria attività abilitante (19) | Categoria attività di transizione (20) | |
|-----------------------|-------------------------|------------|-----------|---------------------------------------|---|--|------------------------|------------------------|------------------------|---|--|---|------------|-------------------|-------------------------|--|------------------------------------|--|-------------------|
| | Attività economiche (1) | Codice (2) | CapEx (3) | Quota di CapEx, anno 2024 (4) | Mitigazione dei cambiamenti climatici (5) | Adattamento ai cambiamenti climatici (6) | Acqua (7) | Inquinamento (8) | Economia circolare (9) | Biodiversità (10) | Mitigazione dei cambiamenti climatici (11) | Adattamento ai cambiamenti climatici (12) | Acqua (13) | Inquinamento (14) | Economia circolare (15) | | | | Biodiversità (16) |
| Testo | | Euro | % | Si; No; N/ AM | Si; No; N/ AM | Si; No; N/ AM | Si; No; N/ AM | Si; No; N/ AM | Si; No; N/ AM | Si/ No | Si/ No | Si/ No | Si/ No | Si/ No | Si/ No | Si/ No | % | A | T |

A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA

| A.1. Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------------------------|-------------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|------|--|--|--|--|--|--|--|-------------|----------|
| Alberghi, alloggi per vacanze, aree di campeggio e alloggi simili | BIO 2.1 | - | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | | | | | | | | | | |
| Ristrutturazione di edifici esistenti | CCM 7.2/ CCA 7.2/ CE 3.2 | - | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | | | | | | | | | 0,0% | |
| CapEx delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1) | | - | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | | | | | | | | | 0,0% | |
| Di cui abilitanti | | - | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | | | | | | | | | 0,0% | A |
| Di cui di transizione | | - | 0,0% | 0,0% | | | | | | | | | | | | | | 0,0% | T |
| A.2. Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | AM; N/ AM | AM; N/ AM | AM; N/ AM | AM; N/ AM | AM; N/ AM | AM; N/ AM | | | | | | | | | | |
| Alberghi, alloggi per vacanze, aree di campeggio e alloggi simili | BIO 2.1 | 22.705.398 | 31,8% | N/AM | N/AM | N/AM | N/AM | N/AM | N/AM | | | | | | | | | | |
| Ristrutturazione di edifici esistenti | CCM 7.2/ CCA 7.2/ CE 3.2 | 17.952.569 | 44,3% | AM | AM | N/AM | N/AM | AM | N/AM | | | | | | | | | 0,0% | |
| CapEx delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2) | | 40.657.967 | 76,1% | AM | AM | N/AM | N/AM | AM | AM | N/AM | | | | | | | | 0,0% | |
| A. CapEx delle attività ammissibili alla tassonomia (A.1+A.2) | | 40.657.967 | 76,1% | AM | AM | N/AM | N/AM | AM | AM | N/AM | | | | | | | | 0,0% | |
| B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CapEx delle attività non ammissibili alla tassonomia | | 12.793.423 | 23,9% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTALE | | 53.451.390 | 100,0% | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | Quota di CapEx/CapEx totali | |
|------------|---|---|
| | Allineata alla tassonomia per obiettivo | Ammissibile alla tassonomia per obiettivo |
| CCM | 0,0% | 44,3% |
| CCA | 0,0% | 44,3% |
| WTR | 0,0% | 0,0% |
| CE | 0,0% | 44,3% |
| PPC | 0,0% | 0,0% |
| BIO | 0,0% | 31,8% |

Attività legate al nucleare e ai gas fossili

| Attività legate all'energia nucleare | | |
|--------------------------------------|---|----|
| 1. | L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la ricerca, lo sviluppo, la dimostrazione e la realizzazione di impianti innovativi per la generazione di energia elettrica che producono energia a partire da processi nucleari con una quantità minima di rifiuti del ciclo del combustibile. | No |
| 2. | L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione e l'esercizio sicuro di nuovi impianti nucleari per la generazione di energia elettrica o calore di processo, anche a fini di teleriscaldamento o per processi industriali quali la produzione di idrogeno, e miglioramenti della loro sicurezza, con l'ausilio delle migliori tecnologie disponibili. | No |
| 3. | L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso l'esercizio sicuro di impianti nucleari esistenti che generano energia elettrica o calore di processo, anche per il teleriscaldamento o per processi industriali quali la produzione di idrogeno a partire da energia nucleare, e miglioramenti della loro sicurezza. | No |
| Attività legate ai gas fossili | | |
| 4. | L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione o la gestione di impianti per la produzione di energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili. | No |
| 5. | L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione, la riqualificazione e la gestione di impianti di generazione combinata di calore/freddo ed energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili. | No |
| 6. | L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione, la riqualificazione e la gestione di impianti di generazione di calore che producono calore/freddo utilizzando combustibili gassosi fossili. | No |

ESRS Content Index

Si precisa che sono stati inseriti solamente gli ESRS tematici rilevanti oltre all'ESRS 2 obbligatorio.

| ESRS | Obbligo di informativa | Descrizione dell'obbligo di informativa | Paragrafo |
|--------------------------------|------------------------|---|---|
| Informazioni generali | | | |
| ESRS 2 | BP-1 | Criteri generali per la redazione della dichiarazione di sostenibilità | |
| ESRS 2 | BP-2 | Informativa in relazione a circostanze specifiche | |
| ESRS 2 | GOV-1 | Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo | |
| ESRS 2 | GOV-2 | Informazioni fornite agli organi di amministrazione, direzione e controllo dell'impresa e questioni di sostenibilità da questi affrontate | |
| ESRS 2 | GOV-3 | Integrazione delle prestazioni di sostenibilità nei sistemi di incentivazione | |
| ESRS 2 | GOV-4 | Dichiarazione sul dovere di diligenza | |
| ESRS 2 | GOV-5 | Gestione del rischio e controlli interni sulla Rendicontazione di sostenibilità | |
| ESRS 2 | SBM-1 | Strategia, modello aziendale e catena del valore | Strategia, modello aziendale e catena del valore |
| | | | Business model |
| | | | Catena del valore: Upstream |
| | | | Catena del valore: Downstream |
| ESRS 2 | SBM-2 | Interessi e opinioni dei portatori di interessi | |
| ESRS 2 | SBM-3 | Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale | |
| ESRS 2 | IRO-1 | Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti | |
| ESRS 2 | IRO-2 | Obblighi di informativa degli ESRS oggetto della dichiarazione sulla sostenibilità dell'impresa | Nei rispettivi paragrafi di ciascun capitolo tematico |
| ESRS 2 | MDR-P | Politiche adottate per gestire questioni di sostenibilità rilevanti | Nei rispettivi paragrafi di politiche, azioni e target di ciascun capitolo tematico |
| ESRS 2 | MDR-A | Azioni e risorse relative a questioni di sostenibilità rilevanti | |
| ESRS 2 | MDR-M | Metriche relative a questioni di sostenibilità rilevanti | |
| ESRS 2 | MDR-T | Monitoraggio dell'efficacia delle politiche e delle azioni mediante obiettivi | |
| Informazioni ambientali | | | |
| ESRS E1 | GOV-3 | Integrazione delle prestazioni in termini di sostenibilità nei sistemi di incentivazione | Governance |
| ESRS E1 | E1-1 | Piano di transizione per la mitigazione dei cambiamenti climatici | Strategia |
| ESRS E1 | SBM-3 | Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale | Gestione di impatti, rischi e opportunità |
| ESRS E1 | IRO-1 | Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti legati al clima | Relativo paragrafo del Capitolo ESRS 2 |
| ESRS E1 | E1-2 | Politiche relative alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi | Politiche e azioni legate al cambiamento climatico |
| ESRS E1 | E1-3 | Azioni e risorse relative alle politiche in materia di cambiamenti climatici | - Elettrificazione degli impianti di riscaldamento acque |
| | | | - Decarbonizzazione dell'approvvigionamento energetico |
| ESRS E1 | E1-4 | Obiettivi relativi alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi | - Efficientamento energetico degli edifici |
| | | | Obiettivi legati al cambiamento climatico |
| ESRS E1 | E1-5 | Consumo di energia e mix energetico | Consumo di energia e mix energetico |

| ESRS | Obbligo di informativa | Descrizione dell'obbligo di informativa | Paragrafo |
|---------|------------------------|--|---|
| ESRS E1 | E1-6 | Emissioni lorde di GHG di ambito 1, 2, 3 ed emissioni totali di GHG | Emissioni lorde di GES di <i>Scope 1, 2, 3</i> ed emissioni totali di GES |
| ESRS E1 | E1-7 | Assorbimenti di GHG e progetti di mitigazione delle emissioni di GHG finanziati con crediti di carbonio | Non rilevante |
| ESRS E1 | E1-8 | Fissazione del prezzo interno del carbonio | Non rilevante |
| ESRS E1 | E1-9 | Effetti finanziari attesi di rischi fisici e di transizione rilevanti e potenziali opportunità legate al clima | Non rendicontato ^{41*} |
| ESRS E3 | IRO-1 | Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti legati alle acque e alle risorse marine | Relativo paragrafo del Capitolo ESRS 2 |
| ESRS E3 | E3-1 | Politiche connesse alle acque e alle risorse marine | Politiche e azioni legate all'acque e alle risorse marine |
| ESRS E3 | E3-2 | Azioni e risorse connesse alle acque e alle risorse marine | - Sviluppo di soluzioni di circolarità di acqua - Monitoraggio intelligente dei consumi - Soluzioni di adattamento nelle aree a stress idrico |
| ESRS E3 | E3-3 | Obiettivi connessi alle acque e alle risorse marine | Obiettivi legati all'acqua e risorse marine |
| ESRS E3 | E3-4 | Consumo idrico | Consumi, prelievi e scarichi idrici |
| ESRS E3 | E3-5 | Effetti finanziari attesi derivanti da impatti, rischi e opportunità connessi alle acque e alle risorse marine | Non rendicontato* |
| ESRS E4 | SBM-3 | Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale | Gestione di impatti, rischi e opportunità |
| ESRS E4 | IRO-1 | Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti connessi alla biodiversità e agli ecosistemi | Relativo paragrafo del Capitolo ESRS 2 |
| ESRS E4 | E4-1 | Piano di transizione e attenzione alla biodiversità e agli ecosistemi nella strategia e nel modello aziendale | Strategia |
| ESRS E4 | E4-2 | Politiche relative alla biodiversità e agli ecosistemi | Politiche e azioni legate alla biodiversità |
| ESRS E4 | E4-3 | Azioni e risorse relative alla biodiversità e agli ecosistemi | |
| ESRS E4 | E4-4 | Obiettivi relativi alla biodiversità e agli ecosistemi | Obiettivi legati alla biodiversità |
| ESRS E4 | E4-5 | Metriche d'impatto relative ai cambiamenti della biodiversità e degli ecosistemi | Estensione dei siti in prossimità di aree sensibili sotto il profilo della biodiversità |
| ESRS E4 | E4-6 | Effetti finanziari attesi derivanti da rischi e opportunità connessi alla biodiversità e agli ecosistemi | Non rendicontato* |
| ESRS E5 | IRO-1 | Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti connessi all'uso delle risorse e all'economia circolare | Relativo paragrafo del Capitolo ESRS 2 |
| ESRS E5 | E5-1 | Politiche relative all'uso delle risorse e all'economia circolare | Gestione di impatti, rischi e opportunità |
| ESRS E5 | E5-2 | Azioni e risorse relative all'uso delle risorse e all'economia circolare | - Circolarità nella costruzione degli impianti - Circolarità nei servizi e prodotti offerti - Circolarità nel <i>caring</i> con i clienti |
| ESRS E5 | E5-3 | Obiettivi relativi all'uso delle risorse e all'economia circolare | Obiettivi legati alla circolarità |
| ESRS E5 | E5-4 | Flussi di risorse in entrata | |
| ESRS E5 | E5-5 | Flussi di risorse in uscita | |
| ESRS E5 | E5-6 | Effetti finanziari attesi derivanti da impatti, rischi e opportunità connessi all'uso delle risorse e all'economia circolare | Non rendicontato* |

⁴¹ * DR non rendicontato in quanto soggetto a disposizione transitoria in regime di obbligatorietà di rendicontazione

| ESRS | Obbligo di informativa | Descrizione dell'obbligo di informativa | Paragrafo |
|-----------------------------|------------------------|--|---|
| Informazioni sociali | | | |
| ESRS S1 | SBM-2 | Interessi e opinioni dei portatori d'interessi | Interessi e opinioni degli <i>stakeholder</i> |
| ESRS S1 | SBM-3 | Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale | |
| ESRS S1 | S1-1 | Politiche relative alla forza lavoro propria | |
| ESRS S1 | S1-2 | Processi di coinvolgimento dei lavoratori propri e dei rappresentanti dei lavoratori in merito agli impatti | Coinvolgimento della forza lavoro propria e canali di comunicazione |
| ESRS S1 | S1-3 | Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori propri di sollevare preoccupazioni | |
| ESRS S1 | S1-4 | Interventi su impatti rilevanti per la forza lavoro propria e approcci per la mitigazione dei rischi rilevanti e il perseguimento di opportunità rilevanti in relazione alla forza lavoro propria, nonché efficacia di tali azioni | Azioni legate alla forza lavoro propria |
| ESRS S1 | S1-5 | Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti | Obiettivi legati alla forza lavoro propria |
| ESRS S1 | S1-6 | Caratteristiche dei dipendenti dell'impresa | Caratteristiche dei lavoratori dipendenti |
| ESRS S1 | S1-7 | Caratteristiche dei lavoratori non dipendenti nella forza lavoro propria dell'impresa | Caratteristiche dei lavoratori non dipendenti |
| ESRS S1 | S1-8 | Copertura della contrattazione collettiva e dialogo sociale | |
| ESRS S1 | S1-9 | Metriche della diversità | |
| ESRS S1 | S1-10 | Salari adeguati | |
| ESRS S1 | S1-11 | Protezione sociale | |
| ESRS S1 | S1-12 | Persone con disabilità | |
| ESRS S1 | S1-13 | Metriche di formazione e sviluppo delle competenze | Formazione e sviluppo delle competenze |
| ESRS S1 | S1-14 | Metriche di salute e sicurezza | Salute e sicurezza |
| ESRS S1 | S1-15 | Metriche dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata | Equilibrio tra vita professionale e vita privata |
| ESRS S1 | S1-16 | Metriche di retribuzione (divario retributivo e retribuzione totale) | Metriche di retribuzione |
| ESRS S1 | S1-17 | Incidenti, denunce e impatti gravi in materia di diritti umani | |
| ESRS S2 | SBM-2 | Interessi e opinioni dei portatori d'interessi | Interessi e opinioni degli <i>stakeholder</i> |
| ESRS S2 | SBM-3 | Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale | |
| ESRS S2 | S2-1 | Politiche connesse ai lavoratori nella catena del valore | Politiche, azioni e coinvolgimento dei lavoratori nella catena del valore |
| ESRS S2 | S2-2 | Processi di coinvolgimento dei lavoratori nella catena del valore in merito agli impatti | |
| ESRS S2 | S2-3 | Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori nella catena del valore di esprimere preoccupazioni | |
| ESRS S2 | S2-4 | Interventi su impatti rilevanti per i lavoratori nella catena del valore e approcci per la gestione dei rischi rilevanti e il conseguimento di opportunità rilevanti per i lavoratori nella catena del valore, nonché efficacia di tali azioni | |
| ESRS S2 | S2-5 | Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti | |
| ESRS S3 | SBM-2 | Interessi e opinioni dei portatori d'interessi | Interessi e opinioni degli <i>stakeholder</i> |
| ESRS S3 | SBM-3 | Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale | |
| ESRS S3 | S3-1 | Politiche relative alle comunità interessate | Politiche, azioni e coinvolgimento delle comunità interessate |
| ESRS S3 | S3-2 | Processi di coinvolgimento delle comunità interessate in merito agli impatti | |
| ESRS S3 | S3-3 | Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono alle comunità interessate di esprimere preoccupazioni | L'interazione con le comunità interessate nella fase di wellness |

| ESRS | Obbligo di informativa | Descrizione dell'obbligo di informativa | Paragrafo |
|-----------------------------------|------------------------|--|--|
| ESRS S3 | S3-4 | Interventi su impatti rilevanti sulle comunità interessate e approcci per gestire i rischi rilevanti e conseguire opportunità rilevanti per le comunità interessate, nonché efficacia di tali azioni | - L'interazione con le comunità interessate nella fase di <i>pre-wellness</i> - L'interazione con le comunità interessate nella fase di <i>wellness</i> |
| ESRS S3 | S3-5 | Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti negativi, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti | Obiettivi legati alle comunità interessate |
| ESRS S4 | SBM-2 | Interessi e opinioni dei portatori d'interessi | Interessi e opinioni degli <i>stakeholder</i> |
| ESRS S4 | SBM-3 | Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale | - Gli ospiti: ritratto psicografico - Gli ospiti: gender and age segmentation |
| ESRS S4 | S4-1 | Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali | - Politiche relative agli ospiti - Comunicazione del brand |
| ESRS S4 | S4-2 | Processi di coinvolgimento dei consumatori e degli utilizzatori finali in merito agli impatti | Customer Satisfaction |
| ESRS S4 | S4-3 | Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai consumatori e agli utilizzatori finali di esprimere preoccupazioni | Customer care |
| ESRS S4 | S4-4 | Interventi su impatti rilevanti per i consumatori e gli utilizzatori finali e approcci per la mitigazione dei rischi rilevanti e il conseguimento di opportunità rilevanti in relazione ai consumatori e agli utilizzatori finali, nonché efficacia di tali azioni | Customer Satisfaction |
| ESRS S4 | S4-5 | Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti negativi, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti | Obiettivi legati agli ospiti |
| Informazioni di governance | | | |
| ESRS G1 | GOV-1 | Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo | Governance |
| ESRS G1 | IRO-1 | Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti | Relativo paragrafo del Capitolo ESRS 2 |
| ESRS G1 | G1-1 | Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese | |
| ESRS G1 | G1-2 | Gestione dei rapporti con i fornitori | - Gestione dei rapporti con i fornitori - Rapporti con i fornitori |
| ESRS G1 | G1-3 | Prevenzione e individuazione della corruzione attiva e passiva | |
| ESRS G1 | G1-4 | Casi accertati di corruzione attiva o passiva | |
| ESRS G1 | G1-5 | Influenza politica e attività di lobbying | Non rilevante |
| ESRS G1 | G1-6 | Prassi di pagamento | |

Elenco degli elementi di informazione di cui ai principi trasversali e tematici derivanti da altri atti legislativi dell'UE

| Obbligo di informativa ed elemento d'informazione corrispondente | Riferimento SFDR ⁴² | Riferimento terzo pilastro ⁴³ | Riferimento regolamento sugli indici di riferimento ⁴⁴ | Riferimento normativa dell'UE sul clima ⁴⁵ | Non materiale |
|---|---|---|---|---|---------------|
| ESRS 2 GOV-1 Diversità di genere nel consiglio, paragrafo 21, lettera d) | Allegato I, tabella 1, indicatore n. 13 | | Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione, allegato II | | - |
| ESRS 2 GOV-1 Percentuale di membri indipendenti del consiglio di amministrazione, paragrafo 21, lettera e) | | | Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione, allegato II | | - |
| ESRS 2 GOV-4 Dichiarazione sul dovere di diligenza, paragrafo 30 | Allegato I, tabella 3, indicatore n. 10 | | | | - |
| ESRS 2 SBM-1 Coinvolgimento in attività collegate ad attività nel settore dei combustibili fossili, paragrafo 40, lettera d), punto i) | Allegato I, tabella 1, indicatore n. 4 | Articolo 449 bis del regolamento (UE) n. 575/2013; regolamento di esecuzione (UE) 2022/2453 della Commissione, tabella 1 - Informazioni qualitative sul rischio ambientale e tabella 2 - Informazioni qualitative sul rischio sociale | Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione, allegato II | | - |
| ESRS 2 SBM-1 Coinvolgimento in attività collegate alla produzione di sostanze chimiche, paragrafo 40, lettera d), punto ii) | Allegato I, tabella 2, indicatore n. 9 | | Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione, allegato II | | - |
| ESRS 2 SBM-1 Partecipazione ad attività connesse ad armi controverse, paragrafo 40, lettera d), punto iii) | Allegato I, tabella 1, indicatore n. 14 | | Articolo 12, paragrafo 1, del regolamento delegato (UE) 2020/1818 e allegato II del regolamento delegato (UE) 2020/1816 | | - |
| ESRS 2 SBM-1 Coinvolgimento in attività collegate alla coltivazione e alla produzione di tabacco, paragrafo 40, lettera d), punto iv) | | | Articolo 12, paragrafo 1, del regolamento delegato (UE) 2020/1818 e allegato II del regolamento delegato (UE) 2020/1816 | | - |
| ESRS E1-1 Piano di transizione per conseguire la neutralità climatica entro il 2050, paragrafo 14 | | | | Articolo 2, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2021/1119 | - |

⁴² Regolamento (UE) 2019/2088 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 novembre 2019, relativo all'informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari (SFDR) (GU L 317 del 9.12.2019, pag. 1);

⁴³ Regolamento (UE) n. 575/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, relativo ai requisiti prudenziali per gli enti creditizi e che modifica il regolamento (UE) n. 648/2012 (regolamento sui requisiti patrimoniali) (GU L 176 del 27.6.2013, pag. 1);

⁴⁴ Regolamento (UE) 2016/1011 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'8 giugno 2016, sugli indici usati come indici di riferimento negli strumenti finanziari e nei contratti finanziari o per misurare la performance di fondi di investimento e recante modifica delle direttive 2008/48/CE e 2014/17/UE e del regolamento (UE) n. 596/2014 (GU L 171 del 29.6.2016, pag. 1);

⁴⁵ Regolamento (UE) 2021/1119 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 30 giugno 2021, che istituisce il quadro per il conseguimento della neutralità climatica e che modifica il regolamento (CE) n. 401/2009 e il regolamento (UE) 2018/1999 ("Normativa europea sul clima") (GU L 243 del 9.7.2021, pag. 1);

| Obbligo di informativa ed elemento d'informazione corrispondente | Riferimento SFDR ⁴⁶ | Riferimento terzo pilastro ⁴⁷ | Riferimento regolamento sugli indici di riferimento ⁴⁸ | Riferimento normativa dell'UE sul clima ⁴⁹ | Non materiale |
|---|---|---|--|---|---------------|
| ESRS E1-1 Imprese escluse dagli indici di riferimento allineati con l'accordo di Parigi, paragrafo 16, lettera g) | | Articolo 449 bis del regolamento (UE) n. 575/2013; regolamento di esecuzione (UE) 2022/2453 della Commissione, modello 1: Portafoglio bancario – Indicatori del potenziale rischio di transizione connesso ai cambiamenti climatici: Qualità creditizia delle esposizioni per settore, emissioni e durata residua | Articolo 12, paragrafo 1, lettere a d) a g), e paragrafo 2, del regolamento delegato (UE) 2020/1818 | | - |
| ESRS E1-4 Obiettivi di riduzione delle emissioni di GES, paragrafo 34 | Allegato I, tabella 2, indicatore n. 4 | Articolo 449 bis del regolamento (UE) n. 575/2013; regolamento di esecuzione (UE) 2022/2453 della Commissione, modello 3: Portafoglio bancario – Indicatori del potenziale rischio di transizione connesso ai cambiamenti climatici: metriche di allineamento | Articolo 6 del regolamento delegato (UE) 2020/1818 | | - |
| ESRS E1-5 Consumo di energia da combustibili fossili disaggregato per fonte (solo settori ad alto impatto climatico), paragrafo 38 | Allegato I, tabella 1, indicatore n. 5 e allegato I, tabella 2, indicatore n. 5 | | | | - |
| ESRS E1-5 Consumo di energia e mix energetico, paragrafo 37 | Allegato I, tabella 1, indicatore n. 5 | | | | - |
| ESRS E1-5 Intensità energetica associata con attività in settori ad alto impatto climatico, paragrafi da 40 a 43 | Allegato I, tabella 1, indicatore n. 6 | | | | - |
| ESRS E1-6 Emissioni lorde di ambito 1, 2, 3 ed emissioni totali di GES, paragrafo 44 | Allegato I, tabella 1, indicatori nn. 1 e 2 | Articolo 449 bis del regolamento (UE) n. 575/2013; regolamento di esecuzione (UE) 2022/2453 della Commissione, modello 1: Portafoglio bancario – Indicatori del potenziale rischio di transizione connesso ai cambiamenti climatici: Qualità creditizia delle esposizioni per settore, emissioni e durata residua | Articolo 5, paragrafo 1, articolo 6 e articolo 8, paragrafo 1, del regolamento delegato (UE) 2020/1818 | | - |

⁴⁶ Regolamento (UE) 2019/2088 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 novembre 2019, relativo all'informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari (SFDR) (GU L 317 del 9.12.2019, pag. 1);

⁴⁷ Regolamento (UE) n. 575/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, relativo ai requisiti prudenziali per gli enti creditizi e che modifica il regolamento (UE) n. 648/2012 (regolamento sui requisiti patrimoniali) (GU L 176 del 27.6.2013, pag. 1);

⁴⁸ Regolamento (UE) 2016/1011 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'8 giugno 2016, sugli indici usati come indici di riferimento negli strumenti finanziari e nei contratti finanziari o per misurare la performance di fondi di investimento e recante modifica delle direttive 2008/48/CE e 2014/17/UE e del regolamento (UE) n. 596/2014 (GU L 171 del 29.6.2016, pag. 1);

⁴⁹ Regolamento (UE) 2021/1119 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 30 giugno 2021, che istituisce il quadro per il conseguimento della neutralità climatica e che modifica il regolamento (CE) n. 401/2009 e il regolamento (UE) 2018/1999 ("Normativa europea sul clima") (GU L 243 del 9.7.2021, pag. 1);

| Obbligo di informativa ed elemento d'informazione corrispondente | Riferimento SFDR ⁵⁰ | Riferimento terzo pilastro ⁵¹ | Riferimento regolamento sugli indici di riferimento ⁵² | Riferimento normativa dell'UE sul clima ⁵³ | Non materiale |
|---|--|--|---|---|---------------|
| ESRS E1-6 Intensità delle emissioni lorde di GES, paragrafi da 53 a 55 | Allegato I, tabella 1, indicatore n. 3 | Articolo 449 bis del regolamento (UE) n. 575/2013; regolamento di esecuzione (UE) 2022/2453 della Commissione, modello 3: Portafoglio bancario – Indicatori del potenziale rischio di transizione connesso ai cambiamenti climatici: metriche di allineamento | Articolo 8, paragrafo 1, del regolamento delegato (UE) 2020/1818 | | - |
| ESRS E1-7 Assorbimenti di GES e crediti di carbonio, paragrafo 56 | | | | Articolo 2, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2021/1119 | X |
| ESRS E1-9 Esposizione del portafoglio dell'indice di riferimento verso rischi fisici legati al clima, paragrafo 66 | | | Allegato II del regolamento delegato (UE) 2020/1818 e allegato II del regolamento delegato (UE) 2020/1816 | | X |
| ESRS E1-9 Disaggregazione degli importi monetari per rischio fisico acuto e cronico, paragrafo 66, lettera a) ESRS E1-9 Posizione delle attività significative a rischio fisico rilevante, paragrafo 66, lettera c) | | Articolo 449 bis del regolamento (UE) n. 575/2013; punti 46 e 47 del regolamento di esecuzione (UE) 2022/2453 della Commissione; modello 5: Portafoglio bancario – Indicatori del potenziale rischio fisico connesso ai cambiamenti climatici: esposizioni soggette al rischio fisico | | | X |
| ESRS E1-9 Ripartizione del valore contabile dei suoi attivi immobiliari per classi di efficienza energetica, paragrafo 67, lettera c) | | Articolo 449 bis del regolamento (UE) n. 575/2013; punto 34 del regolamento di esecuzione (UE) 2022/2453 della Commissione; Modello 2: Portafoglio bancario – Indicatori del potenziale rischio di transizione connesso ai cambiamenti climatici: prestiti garantiti da beni immobili – Efficienza energetica delle garanzie reali | | | X |
| ESRS E1-9 Grado di esposizione del portafoglio a opportunità legate al clima, paragrafo 69 | | | Allegato II del regolamento delegato (UE) 2020/1818 | | X |

⁵⁰ Regolamento (UE) 2019/2088 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 novembre 2019, relativo all'informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari (SFDR) (GU L 317 del 9.12.2019, pag. 1);

⁵¹ Regolamento (UE) n. 575/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, relativo ai requisiti prudenziali per gli enti creditizi e che modifica il regolamento (UE) n. 648/2012 (regolamento sui requisiti patrimoniali) (GU L 176 del 27.6.2013, pag. 1);

⁵² Regolamento (UE) 2016/1011 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'8 giugno 2016, sugli indici usati come indici di riferimento negli strumenti finanziari e nei contratti finanziari o per misurare la performance di fondi di investimento e recante modifica delle direttive 2008/48/CE e 2014/17/UE e del regolamento (UE) n. 596/2014 (GU L 171 del 29.6.2016, pag. 1);

⁵³ Regolamento (UE) 2021/1119 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 30 giugno 2021, che istituisce il quadro per il conseguimento della neutralità climatica e che modifica il regolamento (CE) n. 401/2009 e il regolamento (UE) 2018/1999 ("Normativa europea sul clima") (GU L 243 del 9.7.2021, pag. 1);

| Obbligo di informativa ed elemento d'informazione corrispondente | Riferimento SFDR ⁵⁴ | Riferimento terzo pilastro ⁵⁵ | Riferimento regolamento sugli indici di riferimento ⁵⁶ | Riferimento normativa dell'UE sul clima ⁵⁷ | Non materiale |
|---|--|--|---|---|---------------|
| ESRS E2-4 Quantità di ciascun inquinante che figura nell'allegato II del regolamento E-PRTR (registro europeo delle emissioni e dei trasferimenti di sostanze inquinanti) emesso nell'aria, nell'acqua e nel suolo, paragrafo 28 | Allegato I, tabella 1, indicatore n. 8; allegato I, tabella 2, indicatore n. 2; allegato I, tabella 2, indicatore n. 1; allegato I, tabella 2, indicatore n. 3 | | | | X |
| ESRS E3-1 Acque e risorse marine, paragrafo 9 | Allegato I, tabella 2, indicatore n. 7 | | | | - |
| ESRS E3-1 Politica dedicata, paragrafo 13 | Allegato I, tabella 2, indicatore n. 8 | | | | - |
| ESRS E3-1 Sostenibilità degli oceani e dei mari paragrafo 14 | Allegato I, tabella 2, indicatore n. 12 | | | | - |
| ESRS E3-4 Totale dell'acqua riciclata e riutilizzata, paragrafo 28, lettera c) | Allegato I, tabella 2, indicatore n. 6.2 | | | | - |
| ESRS E3-4 Consumo idrico totale in m3 rispetto ai ricavi netti da operazioni proprie, paragrafo 29 | Allegato I, tabella 2, indicatore n. 6.1 | | | | - |
| ESRS 2 IRO-1 - E4 paragrafo 16, lettera a), punto i) | Allegato I, tabella 1, indicatore n. 7 | | | | - |
| ESRS 2 IRO-1 - E4 paragrafo 16, lettera b) | Allegato I, tabella 2, indicatore n. 10 | | | | - |
| ESRS 2 IRO-1 - E4 paragrafo 16, lettera c) | Allegato I, tabella 2, indicatore n. 14 | | | | - |
| ESRS E4-2 Politiche o pratiche agricole/di utilizzo del suolo sostenibili, paragrafo 24, lettera b) | Allegato I, tabella 2, indicatore n. 11 | | | | - |
| ESRS E4-2 Pratiche o politiche di utilizzo del mare/degli oceani sostenibili, paragrafo 24, lettera c) | Allegato I, tabella 2, indicatore n. 12 | | | | X |

⁵⁴ Regolamento (UE) 2019/2088 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 novembre 2019, relativo all'informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari (SFDR) (GU L 317 del 9.12.2019, pag. 1);

⁵⁵ Regolamento (UE) n. 575/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, relativo ai requisiti prudenziali per gli enti creditizi e che modifica il regolamento (UE) n. 648/2012 (regolamento sui requisiti patrimoniali) (GU L 176 del 27.6.2013, pag. 1);

⁵⁶ Regolamento (UE) 2016/1011 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'8 giugno 2016, sugli indici usati come indici di riferimento negli strumenti finanziari e nei contratti finanziari o per misurare la performance di fondi di investimento e recante modifica delle direttive 2008/48/CE e 2014/17/UE e del regolamento (UE) n. 596/2014 (GU L 171 del 29.6.2016, pag. 1);

⁵⁷ Regolamento (UE) 2021/1119 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 30 giugno 2021, che istituisce il quadro per il conseguimento della neutralità climatica e che modifica il regolamento (CE) n. 401/2009 e il regolamento (UE) 2018/1999 ("Normativa europea sul clima") (GU L 243 del 9.7.2021, pag. 1);

| Obbligo di informativa ed elemento d'informazione corrispondente | Riferimento SFDR ⁵⁸ | Riferimento terzo pilastro ⁵⁹ | Riferimento regolamento sugli indici di riferimento ⁶⁰ | Riferimento normativa dell'UE sul clima ⁶¹ | Non materiale |
|---|--|--|--|---|---------------|
| ESRS E4-2 Politiche volte ad affrontare la deforestazione, paragrafo 24, lettera d) | Allegato I, tabella 2, indicatore n. 15 | | | | X |
| ESRS E5-5 Rifiuti non riciclati, paragrafo 37, lettera d) | Allegato I, tabella 2, indicatore n. 13 | | | | - |
| ESRS E5-5 Rifiuti pericolosi e rifiuti radioattivi, paragrafo 39 | Allegato I, tabella 1, indicatore n. 9 | | | | - |
| ESRS 2 - SBM3 - S1 Rischio di lavoro forzato, paragrafo 14, lettera f) | Allegato I, tabella 3, indicatore n. 13 | | | | X |
| ESRS 2 - SBM3 - S1 Rischio di lavoro minorile, paragrafo 14, lettera g) | Allegato I, tabella 3, indicatore n. 12 | | | | X |
| ESRS S1-1 Impegni politici in materia di diritti umani, paragrafo 20 | Allegato I, tabella 3, indicatore n. 9 e allegato I, tabella 1, indicatore n. 11 | | | | - |
| ESRS S1-1 Politiche in materia di dovuta diligenza sulle questioni oggetto delle convenzioni fondamentali da 1 a 8 dell'Organizzazione internazionale del lavoro, paragrafo 21 | | | Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione, allegato II | | - |
| ESRS S1-1 Procedure e misure per prevenire la tratta di esseri umani, paragrafo 22 | Allegato I, tabella 3, indicatore n. 11 | | | | - |
| ESRS S1-1 Politica di prevenzione o sistema di gestione degli infortuni sul lavoro, paragrafo 23 | Allegato I, tabella 3, indicatore n. 1 | | | | - |
| ESRS S1-3 Meccanismi di trattamento dei reclami/delle denunce, paragrafo 32, lettera c) | Allegato I, tabella 3, indicatore n. 5 | | | | - |
| ESRS S1-14 Numero di decessi e numero e tasso di infortuni connessi al lavoro, paragrafo 88, lettere b) e c) | Allegato I, tabella 3, indicatore n. 2 | | Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione, allegato II | | - |

⁵⁸ Regolamento (UE) 2019/2088 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 novembre 2019, relativo all'informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari (SFDR) (GU L 317 del 9.12.2019, pag. 1);

⁵⁹ Regolamento (UE) n. 575/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, relativo ai requisiti prudenziali per gli enti creditizi e che modifica il regolamento (UE) n. 648/2012 (regolamento sui requisiti patrimoniali) (GU L 176 del 27.6.2013, pag. 1);

⁶⁰ Regolamento (UE) 2016/1011 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'8 giugno 2016, sugli indici usati come indici di riferimento negli strumenti finanziari e nei contratti finanziari o per misurare la performance di fondi di investimento e recante modifica delle direttive 2008/48/CE e 2014/17/UE e del regolamento (UE) n. 596/2014 (GU L 171 del 29.6.2016, pag. 1);

⁶¹ Regolamento (UE) 2021/1119 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 30 giugno 2021, che istituisce il quadro per il conseguimento della neutralità climatica e che modifica il regolamento (CE) n. 401/2009 e il regolamento (UE) 2018/1999 ("Normativa europea sul clima") (GU L 243 del 9.7.2021, pag. 1);

| Obbligo di informativa ed elemento d'informazione corrispondente | Riferimento SFDR ⁶² | Riferimento terzo pilastro ⁶³ | Riferimento regolamento sugli indici di riferimento ⁶⁴ | Riferimento normativa dell'UE sul clima ⁶⁵ | Non materiale |
|---|---|--|---|---|---------------|
| ESRS S1-14 Numero di giornate perse a causa di ferite, infortuni, incidenti mortali o malattie, paragrafo 88, lettera e) | Allegato I, tabella 3, indicatore n. 3 | | | | - |
| ESRS S1-16 Divario retributivo di genere non corretto, paragrafo 97, lettera a) | Allegato I, tabella 1, indicatore n. 12 | | Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione, allegato II | | - |
| ESRS S1-16 Eccesso di divario retributivo a favore dell'amministratore delegato, paragrafo 97, lettera b) | Allegato I, tabella 3, indicatore n. 8 | | | | - |
| ESRS S1-17 Incidenti legati alla discriminazione, paragrafo 103, lettera a) | Allegato I, tabella 3, indicatore n. 7 | | | | - |
| ESR S1-17 Mancato rispetto dei principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani e OCSE, paragrafo 104, lettera a) | Allegato I, tabella 1, indicatore n. 10 e allegato I, tabella 3, indicatore n. 14 | | Allegato II del regolamento delegato (UE) 2020/1816 e articolo 12, paragrafo 1, del regolamento delegato (UE) 2020/1818 | | - |
| ESRS 2 SBM-3 - S2 Grave rischio di lavoro minorile o di lavoro forzato nella catena del lavoro, paragrafo 11, lettera b) | Allegato I, tabella 3, indicatori nn. 12 e 13 | | | | X |
| ESRS S2-1 Impegni politici in materia di diritti umani, paragrafo 17 | Allegato I, tabella 3, indicatore n. 9 e allegato I, tabella 1, indicatore n. 11 | | | | X |
| ESRS S2-1 Politiche connesse ai lavoratori nella catena del valore, paragrafo 18 | Allegato I, tabella 3, indicatori nn. 11 e 4 | | | | - |
| ESRS S2-1 Mancato rispetto dei principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani e delle linee guida dell'OCSE, paragrafo 19 | Allegato I, tabella 1, indicatore n. 10 | | Allegato II del regolamento delegato (UE) 2020/1816 e articolo 12, paragrafo 1, del regolamento delegato (UE) 2020/1818 | | - |

⁶² Regolamento (UE) 2019/2088 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 novembre 2019, relativo all'informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari (SFDR) (GU L 317 del 9.12.2019, pag. 1);

⁶³ Regolamento (UE) n. 575/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, relativo ai requisiti prudenziali per gli enti creditizi e che modifica il regolamento (UE) n. 648/2012 (regolamento sui requisiti patrimoniali) (GU L 176 del 27.6.2013, pag. 1);

⁶⁴ Regolamento (UE) 2016/1011 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'8 giugno 2016, sugli indici usati come indici di riferimento negli strumenti finanziari e nei contratti finanziari o per misurare la performance di fondi di investimento e recante modifica delle direttive 2008/48/CE e 2014/17/UE e del regolamento (UE) n. 596/2014 (GU L 171 del 29.6.2016, pag. 1);

⁶⁵ Regolamento (UE) 2021/1119 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 30 giugno 2021, che istituisce il quadro per il conseguimento della neutralità climatica e che modifica il regolamento (CE) n. 401/2009 e il regolamento (UE) 2018/1999 ("Normativa europea sul clima") (GU L 243 del 9.7.2021, pag. 1);

| Obbligo di informativa ed elemento d'informazione corrispondente | Riferimento SFDR ⁶⁶ | Riferimento terzo pilastro ⁶⁷ | Riferimento regolamento sugli indici di riferimento ⁶⁸ | Riferimento normativa dell'UE sul clima ⁶⁹ | Non materiale |
|---|--|--|---|---|---------------|
| ESRS S2-1 Politiche in materia di dovuta diligenza sulle questioni oggetto delle convenzioni fondamentali da 1 a 8 dell'Organizzazione internazionale del lavoro, paragrafo 19 | | | Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione, allegato II | | - |
| ESRS S2-4 Problemi e incidenti in materia di diritti umani nella sua catena del valore a monte e a valle, paragrafo 36 | Allegato I, tabella 3, indicatore n. 14 | | | | - |
| ESRS S3-1 Impegni politici in materia di diritti umani, paragrafo 16 | Allegato I, tabella 3, indicatore n. 9 e allegato I, tabella 1, indicatore n. 11 | | | | - |
| ESRS S3-1 Mancato rispetto dei principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, dei principi dell'OIL o delle linee guida dell'OCSE, paragrafo 17 | Allegato I, tabella 1, indicatore n. 10 | | Allegato II del regolamento delegato (UE) 2020/1816 e articolo 12, paragrafo 1, del regolamento delegato (UE) 2020/1818 | | - |
| ESRS S3-4 Problemi e incidenti in materia di diritti umani, paragrafo 36 | Allegato I, tabella 3, indicatore n. 14 | | | | - |
| ESRS S4-1 Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali, paragrafo 16 | Allegato I, tabella 3, indicatore n. 9 e allegato I, tabella 1, indicatore n. 11 | | | | - |
| ESRS S4-1 Mancato rispetto dei principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani e delle linee guida dell'OCSE, paragrafo 17 | Allegato I, tabella 1, indicatore n. 10 | | Allegato II del regolamento delegato (UE) 2020/1816 e articolo 12, paragrafo 1, del regolamento delegato (UE) 2020/1818 | | - |
| ESRS S4-4 Problemi e incidenti in materia di diritti umani, paragrafo 35 | Allegato I, tabella 3, indicatore n. 14 | | | | - |
| ESRS G1-1 Convenzione delle Nazioni Unite contro la corruzione, paragrafo 10, lettera b) | Allegato I, tabella 3, indicatore n. 15 | | | | - |

⁶⁶ Regolamento (UE) 2019/2088 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 novembre 2019, relativo all'informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari (SFDR) (GU L 317 del 9.12.2019, pag. 1);

⁶⁷ Regolamento (UE) n. 575/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, relativo ai requisiti prudenziali per gli enti creditizi e che modifica il regolamento (UE) n. 648/2012 (regolamento sui requisiti patrimoniali) (GU L 176 del 27.6.2013, pag. 1);

⁶⁸ Regolamento (UE) 2016/1011 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'8 giugno 2016, sugli indici usati come indici di riferimento negli strumenti finanziari e nei contratti finanziari o per misurare la performance di fondi di investimento e recante modifica delle direttive 2008/48/CE e 2014/17/UE e del regolamento (UE) n. 596/2014 (GU L 171 del 29.6.2016, pag. 1);

⁶⁹ Regolamento (UE) 2021/1119 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 30 giugno 2021, che istituisce il quadro per il conseguimento della neutralità climatica e che modifica il regolamento (CE) n. 401/2009 e il regolamento (UE) 2018/1999 ("Normativa europea sul clima") (GU L 243 del 9.7.2021, pag. 1);

| Obbligo di informativa ed elemento d'informazione corrispondente | Riferimento SFDR ⁷⁰ | Riferimento terzo pilastro ⁷¹ | Riferimento regolamento sugli indici di riferimento ⁷² | Riferimento normativa dell'UE sul clima ⁷³ | Non materiale |
|---|---|--|---|---|---------------|
| ESRS G1-1 Protezione degli informatori, paragrafo 10, lettera d) | Allegato I, tabella 3, indicatore n. 6 | | | | - |
| ESRS G1-4 Ammende inflitte per violazioni delle leggi contro la corruzione attiva e passiva, paragrafo 24, lettera a) | Allegato I, tabella 3, indicatore n. 17 | | Allegato II del regolamento delegato (UE) 2020/1816 | | - |
| ESRS G1-4 Norme di lotta alla corruzione attiva e passiva, paragrafo 24, lettera b) | Allegato I, tabella 3, indicatore n. 16 | | | | - |

⁷⁰ Regolamento (UE) 2019/2088 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 novembre 2019, relativo all'informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari (SFDR) (GU L 317 del 9.12.2019, pag. 1);

⁷¹ Regolamento (UE) n. 575/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, relativo ai requisiti prudenziali per gli enti creditizi e che modifica il regolamento (UE) n. 648/2012 (regolamento sui requisiti patrimoniali) (GU L 176 del 27.6.2013, pag. 1);

⁷² Regolamento (UE) 2016/1011 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'8 giugno 2016, sugli indici usati come indici di riferimento negli strumenti finanziari e nei contratti finanziari o per misurare la performance di fondi di investimento e recante modifica delle direttive 2008/48/CE e 2014/17/UE e del regolamento (UE) n. 596/2014 (GU L 171 del 29.6.2016, pag. 1);

⁷³ Regolamento (UE) 2021/1119 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 30 giugno 2021, che istituisce il quadro per il conseguimento della neutralità climatica e che modifica il regolamento (CE) n. 401/2009 e il regolamento (UE) 2018/1999 ("Normativa europea sul clima") (GU L 243 del 9.7.2021, pag. 1);



SPA OF WONDERS

QC Terme S.r.l.
Sede legale in Piazza A. Olivetti, 3 - Milano
Capitale Sociale € 1.017.895,67 i.v. Iscritta al Registro Imprese di Milano
al n. e con Codice Fiscale 00828430157 Partita IVA 00828430157