



UNA ITALIAN HOSPITALITY

# REPORT DI SOSTENIBILITÀ

Il presente report prende in considerazione gli asset della sede principale di UNA Italian Hospitality e delle 35 strutture (hotel, residence, resort) che gestisce direttamente in 30 località italiane, su 58 strutture complessive appartenenti al Brand. Non si registrano modifiche rispetto alla rendicontazione 2023 in merito al perimetro considerato.

Il periodo di rendicontazione è compreso tra il 1/1/2024 ed il 31/12/2024.

UNA ITALIAN HOSPITALITY

# REPORT DI SOSTENIBILITÀ

2024

# SOMMARIO

<b>LETTERA AGLI STAKEHOLDER</b>	<b>7</b>
<b>IL CONTESTO SOCIETARIO</b>	<b>8</b>
• Unipol Assicurazioni	8
• I numeri di Unipol Assicurazioni	9
<b>UNA ITALIAN HOSPITALITY</b>	<b>10</b>
• Il nuovo volto dell'ospitalità italiana	10
• I numeri di UNA Italian Hospitality	13
<b>IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ DI UNA ITALIAN HOSPITALITY</b>	<b>14</b>
• <b>COSA ABBIAMO FATTO NEL 2024</b>	<b>16</b>
» Panoramica ESG	18
» Le Certificazioni	21
• <b>COSA FAREMO</b>	<b>22</b>
» I Pilastri della Sostenibilità 2025-2027	24
» Gli obiettivi di Sostenibilità	26
<b>SINERGIA TRA LOCATION E SERVIZI VALORIZZATA DA CERTIFICAZIONI INTEGRATE</b>	<b>28</b>
• XXV Giochi Olimpici e XIV Giochi Paralimpici Invernali Milano Cortina 2026	30
• Il viaggio verso la GSTC	32
<b>YOU - CENTRALITÀ DEGLI OSPITI E DELLE RISORSE UMANE</b>	<b>34</b>
• I progetti da realizzare nel prossimo triennio in ambito sociale	35
<b>YOU CARE – GLI OSPITI</b>	<b>41</b>
• <b>INFORMAZIONI DEL CLIENTE</b>	<b>45</b>
» Progetti	46
» La nuova piattaforma di UNA Italian Hospitality	50
• <b>INCLUSIONE E ACCESSIBILITÀ DEL CLIENTE</b>	<b>51</b>
» Progetti	52
» Riconoscimenti 2024	55
<b>YOU ENGAGE – LE PERSONE DI UNA ITALIAN HOSPITALITY</b>	<b>56</b>
• <b>INCLUSIONE: LA POLITICA PER LA PARITÀ DI GENERE DI UNIPOL ASSICURAZIONI</b>	<b>57</b>
» Progetti	58
• <b>WELFARE</b>	<b>63</b>
» Progetti	64
• <b>FORMAZIONE</b>	<b>67</b>
» Progetti	69

<b>YOU SHARE – LA COMUNITÀ E IL TERRITORIO</b>	<b>70</b>
• Attività completate nel 2024	72
• Progetti	76
<b>NATURE - RISPETTO PER L'AMBIENTE</b>	<b>80</b>
• I progetti da realizzare nel prossimo triennio in ambito ambientale	81
<b>LE LINEE GUIDA SUL CAMBIAMENTO CLIMATICO</b>	<b>87</b>
• <b>RISPETTO PER L'AMBIENTE E MITIGAZIONE DEGLI IMPATTI</b>	<b>88</b>
» Attività completate nel 2024	89
» Progetti	90
• <b>EMISSIONI</b>	<b>93</b>
» Attività completata nel 2024	93
» Progetti	94
<b>GESTIONE DELL'ACQUA</b>	<b>101</b>
• Progetti	102
<b>USO DELLE RISORSE ED ECONOMIA CIRCOLARE</b>	<b>104</b>
• Attività completate nel 2024	104
• Progetti	105
<b>GESTIONE DEI RIFIUTI</b>	<b>109</b>
• Progetti	110
<b>ACTION - IL VALORE DEL NOSTRO GIOCO DI SQUADRA</b>	<b>112</b>
• I progetti da realizzare nel prossimo triennio in ambito governance	113
<b>LA LEADERSHIP DI UNA ITALIAN HOSPITALITY NELLA GESTIONE DEI TEMI ESG</b>	<b>116</b>
<b>I VALORI DI UNA ITALIAN HOSPITALITY, ETICA E COMPLIANCE</b>	<b>119</b>
• Attività completate nel 2024	120
• Etica su misura per l'ospitalità	<b>122</b>
» Progetti	123
<b>SFIDE FUTURE: INNOVAZIONE DIGITALE E CATENA DI FORNITURA</b>	<b>127</b>
• <b>DIGITAL TRANSFORMATION E SICUREZZA, PER RENDERE PIÙ FLUIDE, SICURE E SOSTENIBILI LE PROCEDURE GESTIONALI</b>	<b>127</b>
» Progetti	128
• <b>VALUE CHAIN E SUPPLY CHAIN ESG, PER INTEGRARE LA SOSTENIBILITÀ IN TUTTE LE POLITICHE DI ACQUISTO E COLLABORAZIONE</b>	<b>130</b>
» Progetti	132
» Engagement delle strutture di proprietà e affiliate nel percorso di sostenibilità	135
» Attività avviate nel 2024	135

“Tre ambiti chiave su cui concentrare il nostro impegno: Persone, Natura e Responsabilità. Guardiamo avanti con la convinzione che un’ospitalità responsabile e innovativa possa generare valore per tutti.”

**Giorgio Marchegiani** - Amministratore Delegato di UNA Italian Hospitality

# LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Costruire un futuro più sostenibile e inclusivo non è un obiettivo, ma un percorso quotidiano fatto di scelte consapevoli e di responsabilità condivisa. Con questo secondo Bilancio di Sostenibilità desideriamo raccontare i risultati raggiunti nel 2024 e i passi che stiamo compiendo per rendere la nostra ospitalità sempre più attenta alle persone, alle comunità e all'ambiente.

Il nostro impegno si concentra su tre ambiti chiave – **Persone, Natura e Responsabilità nelle azioni** – che orientano ogni decisione strategica e operativa. Abbiamo investito in progetti di inclusione sociale, nella riduzione degli sprechi e nell'efficienza energetica, avviando percorsi di certificazione come **ISO 50001, GRESB, Ecolabel e GSTC**, a conferma della volontà di allinearci agli standard più avanzati in materia di sostenibilità.

Questo Bilancio non è solo una rendicontazione, ma uno strumento di trasparenza che ci permette di misurare i progressi, condividere i risultati e affrontare con coerenza le sfide future.

Guardiamo avanti con la convinzione che un'ospitalità responsabile e innovativa possa generare valore per tutti: per chi lavora con noi, per chi sceglie i nostri hotel e per i territori che ci accolgono.



**Giorgio Marchegiani**  
Amministratore Delegato di UNA Italian Hospitality

## IL CONTESTO SOCIETARIO

## UNIPOL ASSICURAZIONI

Unipol Assicurazioni è **leader in Italia** nei rami Danni, in particolare nell'R.C. Auto, ed è tra le principali realtà assicurative in Europa. Le azioni della sua capogruppo **Unipol Assicurazioni S.p.A.** sono quotate alla Borsa Italiana dal 1990 e presenti nel FTSE MIB® e nel MIB® ESG.

Sue principali azioniste sono alcune imprese espressione del **movimento cooperativo** italiano. Unipol Assicurazioni ha oltre 12.000 dipendenti e serve 16,8 milioni di clienti, grazie alla più grande rete agenziale d'Italia.

*A livello consolidato, al 31 dicembre 2024 Unipol Assicurazioni ha registrato una **raccolta diretta assicurativa** pari a 15,6 miliardi di euro, di cui 9,2 miliardi nei Rami Danni e 6,4 miliardi nei Rami Vita.*

Unipol Assicurazioni attua una strategia di **offerta integrata**, per fornire un ampio portafoglio di prodotti e servizi assicurativi. Attivo nei settori della salute e della **previdenza integrativa**, offre a persone, famiglie e imprese più sicurezza e fiducia nel futuro, garantendo protezione e qualità della vita, e assicurando una **crescita sostenibile** e di lungo periodo, a vantaggio di tutti i suoi stakeholder: azionisti, clienti, agenti, dipendenti, fornitori e comunità.\*

\*Fonte: Bilancio consolidato Unipol 2024

# I numeri di Unipol ASSICURAZIONI



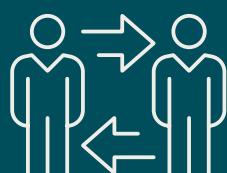
12.770  
DIPENDENTI



16,9 mil  
CLIENTI ASSICURATI



15,6 mil  
RACCOLTA DIRETTA ASSICURATIVA



9,2 mil  
RACCOLTA RAMI DANNI



6,4 mil  
RACCOLTA RAMI VITA

Fonte: Bilancio consolidato Unipol 2024

UNA ITALIAN HOSPITALITY

# IL NUOVO VOLTO DELL'OSPITALITÀ ITALIANA

**UNA Italian Hospitality S.p.A** è la più grande catena alberghiera italiana, in Italia, con un portfolio di oltre 6.043 camere distribuite in 58 hotel, resort e residence di cui 35 gestiti direttamente e 23 affiliati con contratto di franchising, presenti in 30 destinazioni e 14 regioni. UNA Italian Hospitality unisce **autenticità italiana** e standard internazionali, operando attraverso due brand distintivi: **UNA Esperienze** e **UNA Hotels**, che si rivolgono rispettivamente al segmento upper-upscale e upscale. Nata nel 2016, è il risultato dell'integrazione di **Atahotels** e **UNA Hotels & Resort** e fa dell'italianità il suo tratto distintivo.

*Nel maggio 2025, il brand si rinnova e diventa  
UNA Italian Hospitality.*

Questa novità strategica segna un passo fondamentale nella crescita dell'azienda, rafforzando il posizionamento del brand come simbolo dell'**ospitalità autenticamente italiana**, reinterpretata in chiave contemporanea per accogliere una clientela sempre più internazionale.

Il rebranding è parte di una visione più ampia, che punta a una **maggior riconoscibilità del brand** e a un'offerta chiara e sinergica, indirizzata al segmento upper-upscale, rappresentato dalla collezione UNA Esperienze, e a quello upscale, rappresentato da UNA Hotels, oltre che a **un'innovazione tecnologica** in grado di migliorare l'esperienza degli Ospiti.

UNA Italian Hospitality , in continua crescita, punta a consolidare la propria **leadership nel mercato** attraverso l'espansione del portfolio, privilegiando formule di leasing, franchising e management, per **rafforzare la propria presenza** nelle principali destinazioni turistiche e metropolitane di pregio.

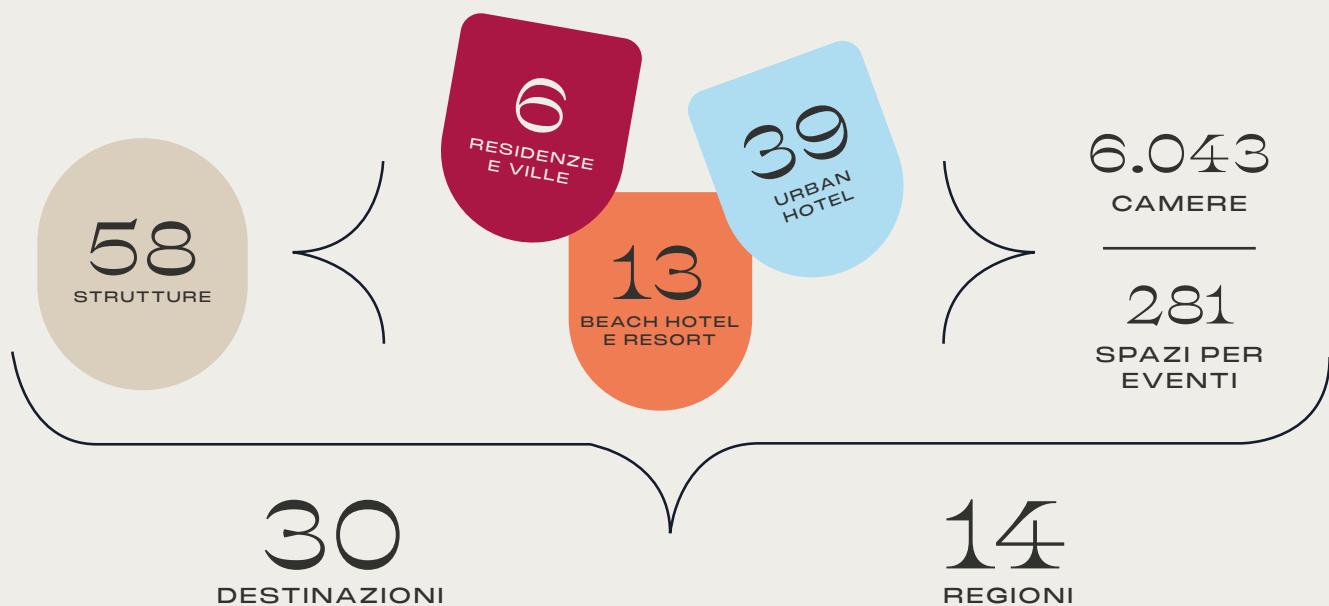
La **crescita di UNA Italian Hospitality** si riflette anche nei risultati finanziari 2024\*, con un incremento del 7% dei ricavi rispetto al 2023, un EBITDA e un fatturato in **costante aumento**, un tasso di occupazione che ha superato il 76% (ben oltre quello del 2023), l'ADR e il RevPAR cresciuti rispetto all'anno precedente.

\*Fonte: Bilancio consolidato Unipol 2024.

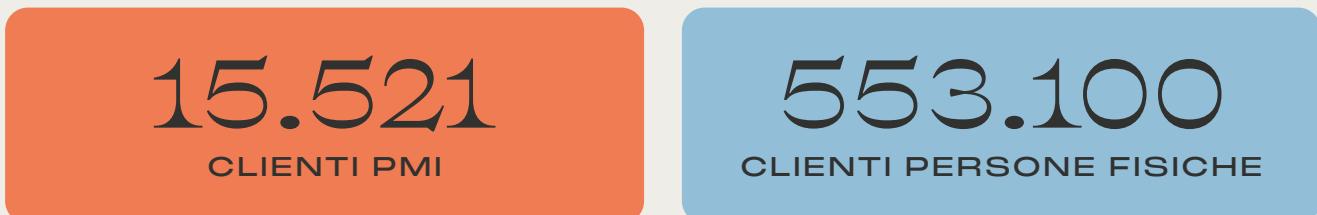




# I numeri di UNA Italian Hospitality



€217.655.802  
FATTURATO 2024



UNA  
ITALIAN HOSPITALITY

UNA ESPERIENZE

UNA HOTELS

20  
STRUTURE

38  
STRUTURE

Fonte: Company Profile UNA Italian Hospitality 2025

# IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ DI UNA ITALIAN HOSPITALITY

UNA Italian Hospitality è da tempo impegnata in un **percorso di sostenibilità** ambientale e responsabilità sociale che si concretizza in scelte strategiche ed operative attente ai bisogni e alle aspettative di tutti gli **stakeholder**. Il percorso si inserisce nel più ampio rispetto della Carta dei Valori, del Codice Etico e del Modello di Gestione ed Organizzazione (M.O.G.) condivisi con Unipol Assicurazioni S.p.A..

UNA Italian Hospitality si impegna a promuovere un'**attività turistica responsabile**, accessibile e consapevole degli impatti ambientali e sociali.

La Società ha avviato dal 2022 un percorso di **sostenibilità strutturato**, che prevede l'ottenimento di riconoscimenti per l'attenzione rivolta a categorie fragili e la realizzazione di investimenti finalizzati alla **riduzione di consumi ed emissioni**. Senza perdere il fil rouge tracciato con la **rendicontazione** di sostenibilità del 2023, anche per il 2024, i pilastri sono costituiti da:



## YOU

### CENTRALITÀ DEGLI OSPITI E DELLE RISORSE UMANE

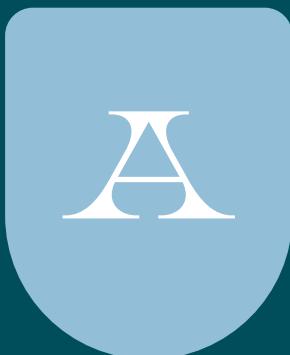
Benessere degli Ospiti, valore delle persone, impegno verso la comunità per generare valore condiviso.



## NATURE

### RISPETTO PER L'AMBIENTE

Tutela ambientale, riduzione degli impatti, efficienza e economia circolare per minimizzare l'impronta ecologica.



## ACTION

### IL VALORE DEL NOSTRO GIOCO DI SQUADRA

Impegno condiviso e concreto per una cultura aziendale sostenibile e una crescita inclusiva lungo tutta la filiera.

# COSA ABBIAMO FATTO NEL 2024



## FONTI RINNOVABILI E TECNOLOGIA A BASSO IMPATTO

È proseguita la scelta di approvvigionarsi da **fonti 100% rinnovabili** per l'energia elettrica. Sono state installate lampade LED e sostituiti dispositivi obsoleti con **tecniche a basso consumo** nelle strutture ricettive, riducendo le emissioni e i costi energetici.



## FORMAZIONE INTERNA E COINVOLGIMENTO DEGLI OSPITI

La Società ha rafforzato la formazione del personale su pratiche sostenibili e gestione dei rifiuti, coinvolgendo anche gli Ospiti tramite l'iniziativa **“Smile at the Planet”**, per promuovere comportamenti responsabili durante il soggiorno.



## MOBILITÀ SOSTENIBILE E VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO

Nel 2024 sono state ampliate le iniziative di **mobilità pulita**, con nuovi spazi per il noleggio di bici e monopattini elettrici, favorendo la scoperta dei territori e **valorizzando le filiere** locali e i prodotti a km zero, in ottica di rispetto per la biodiversità.



## ECONOMIA CIRCOLARE E RIDUZIONE DEGLI SPRECHI

Continua la collaborazione con Banco Alimentare, Too Good To Go e Regusto per **recuperare cibo e materiali** in esubero. Oltre agli alimenti, sono stati donati arredi e dotazioni alberghiere, riducendo sprechi, emissioni di CO<sub>2</sub> e costi di smaltimento.



## SOSTENIBILITÀ DIGITALE

È stato avviato un progetto per monitorare e **ridurre le emissioni** digitali del sito web di UNA Italian Hospitality. L'iniziativa mira a **migliorare le performance** del portale e ad abbattere l'impatto ambientale delle attività online.

# Panoramica ESG\*



YOU  
1,7 milioni  
PRESENZE ANNUE IN HOTEL

893  
DIPENDENTI

920.668€  
FONDI EROGATI A SUPPORTO DELLA COMUNITÀ



NATURE  
100%  
ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI

2,7 milioni€  
INVESTIMENTO IN 5 ANNI PER EFFICIENTAMENTO  
ENERGETICO

5583 ton CO<sub>2</sub>  
EMISSIONI SCOPE 1+2 DA CONSUMI ENERGETICI  
E OPERAZIONI DIRETTE NEL 2024

\*Per approfondimento sui dati, si rinvia ai capitoli tematici.



ACTION

97%

SPESA EROGATA A FORNITORI ITALIANI

100%

ADESIONE AL CODICE DI CONDOTTA DEI  
FORNITORI

39,5%

ACQUISTI EFFETTUATI SECONDO CRITERI  
DI SOSTENIBILITÀ (ESG) VERIFICATI ANCHE  
MEDIANTE AUDIT





# Le Certificazioni

Nel 2024, UNA Italian Hospitality ha ottenuto:

## ISO 50001

PER LA GESTIONE DELL'ENERGIA  
IN 20 STRUTTURE, INCLUSA LA SEDE

## BREEAM In-Use

PER UNA HOTELS BOLOGNA SAN VITALE,  
OLTRE ALLA LEED GOLD GIÀ PRESENTE

## Ecolabel UE

PER UNA HOTELS BOLOGNA SAN VITALE,  
OLTRE ALLA LEED GOLD GIÀ PRESENTE

## UNI/PdR 125

CERTIFICAZIONE PARITÀ DI GENERE

# COSA FAREMO

UNA Italian Hospitality ha recepito le indicazioni della **Politica di sostenibilità** di Unipol del 2024 e delle sue linee guida “su strategie sul Cambiamento Climatico”, “in materia di Diritti Umani”, “in materia di Anticorruzione”, “in materia di Biodiversità”. La Società, a partire dalle **priorità definite** da Unipol Assicurazioni, ha condotto un’analisi di rilevanza interna che ha considerato gli **impatti materiali e finanziari** della propria attività (ottica inside-out, outside-in), evidenziando le medesime **tematiche rilevanti** presenti in Unipol, con la sola eccezione del tema della **Biodiversità ed ecosistemi**, non rilevante per UNA Italian Hospitality:



\*Gli ESRS — European Sustainability Reporting Standards — sono gli standard di rendicontazione di sostenibilità emanati dalla Commissione europea e sviluppati da EFRAG (European Financial Reporting Advisory Group), nell’ambito dell’attuazione della Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), la direttiva europea che definisce le regole per la rendicontazione di sostenibilità per le imprese.

Sulla base dell'analisi ed in rapporto all'industry alberghiera, la Società ha individuato inoltre:

- » Acqua e risorse marine (ESRS E3)
- » Uso delle risorse ed economia circolare (ESRS E5)
- » Comunità influenzate (ESRS S3).

Ha dunque predisposto una serie di progetti ed azioni volti alla **mitigazione degli impatti** su queste tematiche, che costituiranno i pilastri della sostenibilità aziendale anche per il prossimo triennio.



# I Pilastri della Sostenibilità 2025-2027

La sostenibilità è un **pilastro strategico** per UNA Italian Hospitality e guida le scelte attuali e future sugli investimenti e lo sviluppo del business, così come la **qualità** dei servizi offerti, il rispetto e l'ascolto dei portatori di interesse e la **valorizzazione** del territorio di riferimento.

In questo contesto, **UNA Italian Hospitality** ha identificato tre pilastri principali che guidano le priorità della Società e che rappresentano le tre grandi **tematiche ESG** – acronimo di Environment, Social e Governance - all'interno delle quali ricadono i **progetti** che UNA Italian Hospitality ha individuato.

I progetti, che verranno **sviluppati nei prossimi anni** ed in parte nel 2024, sono condivisi con gli stakeholder e monitorati nel tempo per **misurarne i risultati** rispetto agli impegni assunti ed in relazione agli Standard internazionali di sostenibilità.

# YOU

28 PROGETTI:



# NATURE

25 PROGETTI:



# ACTION

10 PROGETTI:



# Gli obiettivi di Sostenibilità

Sulla base delle linee guida definite da **Unipol Assicurazioni** nel proprio piano di sostenibilità 2025-2027, UNA Italian Hospitality nel triennio si impegnerà nella **transizione green** del proprio modello di business, guiderà i percorsi di evoluzione organizzativa e tecnologica in modo **responsabile e consapevole**, e svilupperà la conoscenza e l'utilizzo di strumenti di innovazione digitale, **orientati all'etica** e a ridotto impatto ambientale.

Qui di seguito le **macroaree** di intervento:



## AMBITO AMBIENTALE

### Target Net-Zero Scope 1&2

- » Target Net-Zero al 2050 per gli immobili strumentali
- » Target di riduzione del 63% al 2030 delle emissioni Scope 1 e 2 (baseline 2019)
- » Eventuali iniziative di efficientamento energetico nel triennio 2025-2027 (es. impianti fotovoltaici, relamping, ascensori oleodinamici a piano investimenti)
- » Calcolo e rendicontazione della Carbon Footprint di UNA Italian Hospitality con metodologia coerente agli standard internazionali.



## AMBITO SOCIALE

### Dipendenti

- » 6.600 ore di percorsi di crescita professionale per dipendenti, con aumento ore di formazione in ambito tech, digital, data science - 2027

- » Monitorare e - se possibile - aumentare la presenza femminile nei ruoli manageriali entro il 2030 (ora al 25,5%)
- » Migliorare l'onboarding dei lavoratori stranieri e l'ampliamento delle opportunità di inserimento lavorativo per persone con disabilità
- » Proseguire il change management per eliminare i pregiudizi comportamentali e promuovere l'inclusività, compresa la convivenza delle diverse generazioni
- » Offrire servizi a supporto delle madri con figli fino a 3 anni, per agevolare il rientro post-maternità e migliorare l'equilibrio casa-lavoro.

### Ospiti

- » Miglioramento del Net Promoter Score del 2024 (58,14) per migliorare la Customer Satisfaction
- » Valutare l'integrazione di strumenti IA per il business alberghiero al fine di migliorare i servizi e l'ospitalità.



## AMBITO GOVERNANCE

### Innovazione e compliance

- » Ottenimento della Certificazione Global Sustainable Tourism Council (di seguito "GSTC") per i siti dell'area milanese soggetti ad attività di verifica da parte dell'ente certificatore
- » Adozione di una politica sull'innovazione tecnologica che tratti le tematiche inerenti all'AI e alla gestione dei dati.

# SINERGIA TRA LOCATION E SERVIZI VALORIZZATA DA CERTIFICAZIONI INTEGRATE



Nel settore hospitality, dove **l'esperienza dell'Ospite** nasce dalla sinergia profonda tra location e servizi, la sostenibilità non può essere affrontata in modo parziale. **L'accessibilità, l'efficienza energetica, la qualità dell'offerta e la cultura del personale** concorrono a costruire un **modello responsabile** e distintivo.

Le certificazioni, in questo contesto, rappresentano uno strumento fondamentale per **l'attuazione della strategia ESG**, poiché permettono di tradurre le peculiarità operative del settore – dalla progettazione e gestione della location, alla **definizione** dei servizi – in azioni concrete, misurabili e riconosciute.

# Certificazioni



**LOCATION:**  
efficienza  
conformità  
innovazione.



**SERVIZIO:**  
consapevolezza  
offerta sostenibile  
cultura della sostenibilità.



**FIDUCIA OSPITE:**  
esperienza  
inclusività/accessibilità  
fidelizzazione.

# XXV Giochi Olimpici e XIV Giochi Paralimpici Invernali Milano Cortina 2026

IL NOSTRO PERCORSO VERSO LE CERTIFICAZIONI ISO 50001 E G.S.T.C.:



**ISO 50001 – OTTENUTA NEL 2024 DA 19 HOTEL  
DEL FONDO ATHENS (AFFERENTI AD UNIPOL  
S.G.R.) E SEDE CENTRALE**

La certificazione ISO 50001, Standard internazionale per i **sistemi di gestione dell'energia** sviluppato dall'Organizzazione Internazionale per la Normazione (ISO), fornisce un quadro di riferimento per migliorare l'efficienza energetica, ridurre i costi energetici e diminuire le emissioni di gas serra.

Per UNA Italian Hospitality la certificazione ISO 50001 dimostra come il **Fondo Athens** (che ha la proprietà di parte degli immobili gestiti da UNA Italian Hospitality) migliori l'efficienza energetica attraverso un processo di gestione dell'energia, analizzando i flussi di energia all'interno delle strutture alberghiere e identificando eventuali inefficienze.



## GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL (GSTC) – PROCESSO IN CORSO

UNA Italian Hospitality ha scelto la certificazione G.S.T.C. perché rappresenta il riferimento internazionale più riconosciuto per il turismo sostenibile, secondo quanto definito dal **Global Sustainable Tourism Council**.

La decisione si inserisce nella strategia ESG del Gruppo, che mira a **integrare standard ambientali, sociali e di Governance nei processi operativi** e nell'esperienza offerta agli Ospiti.

La G.S.T.C. garantisce un approccio completo, valutando non solo le performance ambientali ma anche l'impatto socio-culturale e la gestione responsabile delle risorse.

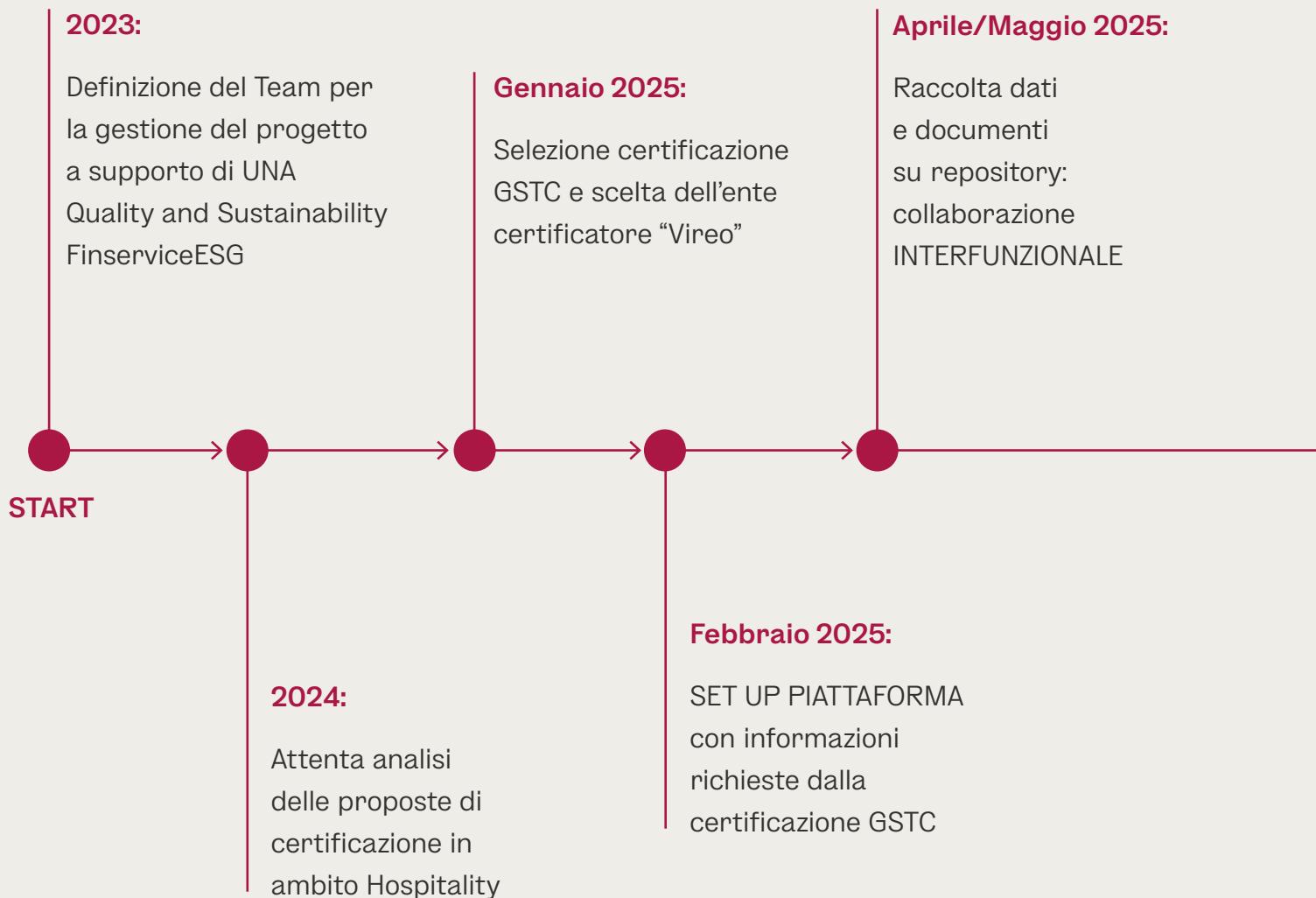
Per gli hotel coinvolti nei Giochi Olimpici e Paralimpici invernali Milano Cortina 2026, questa certificazione è un segno di impegno verso le comunità locali e il rispetto delle destinazioni.

Adottare la G.S.T.C. significa allinearsi alle migliori pratiche globali, aumentare la credibilità sul mercato e rispondere alla crescente domanda di turismo responsabile. Inoltre, fornisce uno strumento di autovalutazione e miglioramento continuo, utile anche all'evento olimpico.

La certificazione supporta la trasparenza verso stakeholder, Ospiti e partner internazionali. Infine, contribuisce a rafforzare la reputazione di UNA Italian Hospitality come operatore consapevole e innovativo.

## FOCUS

# Il viaggio verso la GSTC



**Giugno 2025:**

Pre-audit FinserviceESG  
8 Hotels a Milano e Sede UIH

**OTTOBRE 2025**  
Certificazione GSTC

**Settembre 2025:**

Controlli Ente  
certificatore “Vireo”

# YOU

Centralità degli Ospiti e delle risorse umane

Le Persone al centro dell'attività di UNA Italian Hospitality

## 28 PROGETTI:



# I PROGETTI DA REALIZZARE NEL PROSSIMO TRIENNIO IN AMBITO SOCIALE

Qui di seguito sono illustrati sinteticamente i progetti, **suddivisi per ambito ESG**, per stato di attività e obiettivi.

**Il codice colore in stato di attività, ne definisce la fase:**

- » il colore **verde scuro** indica il completamento del progetto
- » il colore **arancio** indica la fase di work in progress
- » il colore **rosso** significa che l'attività deve ancora essere avviata,
- » il colore **azzurro** indica un'attività che si ripete/rinnova ogni anno.

La colorazione degli ambiti più scura indica l'**allineamento della tematica con gli obiettivi** posti da Unipol Assicurazioni, mentre la colorazione più tenue individua le **tematiche specifiche** di UNA Italian Hospitality.

Ambito	ESRS	Attività	Stato attività 2024	2025-2027	Obiettivi
S1 – Forza lavoro propria (Condizioni di lavoro)		Programma di Welfare	<span>●</span>	<span>●</span>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promuovere il benessere dei dipendenti</li> </ul>
	ESRS S1-1 Politiche relative alla forza lavoro				
	ESRS S1-14 Metriche di salute e sicurezza	Collaborazione con FitPrime «Programma di benessere per i dipendenti»	<span>●</span>	<span>●</span>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promuovere il benessere psico-fisico</li> <li>Favorire l'equilibrio vita-lavoro</li> <li>Aumentare l'attrattività e la fidelizzazione del personale</li> <li>Migliorare produttività e motivazione del personale</li> </ul>
	ESRS S1-15 Metriche dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata	Creazione sala ristoro e ricreativa, presso l'UNA HOTELS Contessa Jolanda, riservata ai dipendenti di UNA Italian Hospitality	<span>●</span>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumentare fidelizzazione del personale</li> <li>Sostenere uno stile di vita sano</li> <li>Migliorare produttività e motivazione del personale</li> </ul>
		Formazione in materia di sostenibilità	<span>●</span>	<span>●</span>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Migliorare la consapevolezza e le competenze in ambito ESG</li> </ul>
		Percorsi di sviluppo e crescita professionale	<span>●</span>	<span>●</span>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promuovere lo sviluppo delle competenze e l'inclusione</li> </ul>
S1 – Forza lavoro propria (Parità di trattamento e opportunità per tutti)	ESRS S1-1 Politiche relative alla forza lavoro				
	ESRS S1-13 Metriche di formazione e sviluppo delle competenze	Corsi di formazione F&B su tematiche sostenibili	<span>●</span>	<span>●</span>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formare il personale su temi di sostenibilità.</li> <li>Promuovere consapevolezza e competenze in ambito sostenibile nel settore alimentare.</li> </ul>
		Corsi di formazione specialistica per il personale	<span>●</span>	<span>●</span>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Migliorare esperienza cliente e gestione interna dei servizi</li> <li>Sostenere lo sviluppo professionale e la crescita delle competenze del personale.</li> </ul>

■ tematiche allineate a Unipol ■ tematiche proprie di UNA Italian Hospitality ● Completato ● In corso ● Da avviare ● Ricorrente

Ambito	ESRS	Attività	Stato attività 2024	2025-2027	Obiettivi
<b>S1 – Forza lavoro propria (Parità di trattamento e opportunità per tutti)</b>	ESRS S1-1 Politiche relative alla forza lavoro  ESRS S1-2 Processi di coinvolgimento dei lavoratori propri in merito agli impatti  ESRS S1-9 Metriche della diversità	Valorizzazione della giornata internazionale della disabilità 3 dicembre 2024	●		<ul style="list-style-type: none"> <li>Promuovere la cultura dell'inclusione e valorizzare la diversità.</li> <li>Sensibilizzare sul tema della disabilità</li> <li>Favorire la partecipazione attiva dei dipendenti in iniziative DE&amp;I (Diversity, Equity &amp; Inclusion)</li> </ul>
		Adesione con 4 Hotels al Progetto Europeo "Value-Able"	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promuovere l'inclusione lavorativa di persone con disabilità intellettive</li> <li>Favorire un ambiente di lavoro inclusivo.</li> </ul>
		Progetto «Il progetto sociale di Reverse»	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creare opportunità di lavoro per persone con disabilità</li> </ul>
		Formazione e change management sull'inclusività intergenerazionale		dal 2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promuovere la collaborazione tra persone di età diverse</li> <li>Favorire un ambiente di lavoro inclusivo.</li> </ul>
		Onboarding stranieri e inserimento persone con disabilità		dal 2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promuovere l'inclusione lavorativa di persone straniere e con disabilità</li> </ul>
		Attività di implementazione del supporto alle madri post-maternità		dal 2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>Favorire il rientro post-maternità garantendo un ambiente inclusivo e attento alle esigenze delle neomamme</li> </ul>
		«Collaborazione con la Cooperativa Sociale – Gruppo L'Impronta»	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promuovere l'inclusione sociale e il lavoro per categorie protette</li> </ul>
<b>S3 – Comunità influenzate (Diritti economici, sociali e culturali)</b>	ESRS S3-2 Processi di coinvolgimento delle comunità	Cleaning Day 2024-Progetto di rimozione affissioni abusive	●		<ul style="list-style-type: none"> <li>Migliorare l'aspetto estetico e l'ambiente urbano</li> </ul>
		Collaborazione con l'Associazione "Trastevere Attiva"	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supporto alle attività commerciali di prossimità</li> <li>Promozione acquisti consapevoli nei negozi del quartiere</li> <li>Rafforzamento relazioni con la comunità</li> </ul>

■ tematiche allineate a Unipol ■ tematiche proprie di UNA Italian Hospitality ● Completato ● In corso ● Da avviare ● Ricorrente

Ambito	ESRS	Attività	Stato attività 2024	2025-2027	Obiettivi
S3 – Comunità influenzate (Diritti economici, sociali e culturali)	ESRS S3-2 Processi di coinvolgimento delle comunità	Evento organizzato da UNA HOTELS Napoli con Fondazione Riva	●		<ul style="list-style-type: none"> <li>Promuovere la formazione professionale e l'inclusione sociale di giovani provenienti da contesti difficili.</li> <li>Supportare l'inserimento lavorativo dei giovani nel settore dell'ospitalità.</li> </ul>
	ESRS S3-3 Processi per porre rimedio agli impatti negativi	Sponsorizzazione della Reggiana Basket Lega A dedicata alla valorizzazione e sviluppo del territorio	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sostenere lo sport e lo sviluppo del territorio</li> </ul>
		Adesione al progetto "Non sei più sola"	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supportare le donne vittime di violenza</li> </ul>
		Iscrizione del Maison Roma UNA Esperienze all'Associazione Internazionale Via Margutta	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rafforzare il legame con il tessuto culturale e commerciale locale.</li> <li>Promuovere identità territoriale e turismo sostenibile.</li> <li>Valorizzare il commercio di prossimità e le relazioni comunitarie.</li> </ul>
	ESRS S3-4 Interventi su impatti rilevanti sulle comunità	Collaborazione con Fondazione De Marchi ETS e Associazione Soggiorno Sereno Sandro Gabbani ETS	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supportare accesso all'assistenza sanitaria</li> <li>Favorire impatto sociale positivo delle strutture ricettive sul territorio.</li> <li>Sostenere famiglie in situazioni di fragilità economica o psicologica.</li> </ul>
		Collaborazione dell'UNA HOTELS Cusani con l'Associazione "Amici della Scala"	●		<ul style="list-style-type: none"> <li>Sostenere cultura e arti locali</li> <li>Rafforzare brand identity</li> <li>Valorizzare il ruolo dell'hotel come spazio aperto alla comunità.</li> </ul>

■ tematiche allineate a Unipol ■ tematiche proprie di UNA Italian Hospitality ● Completato ● In corso ● Da avviare ● Ricorrente

Ambito	ESRS	Attività	Stato attività 2024	2025-2027	Obiettivi
S4 – Consumatori e utilizzatori finali (Informazione del cliente)		Survey dedicato agli Ospiti	<span style="color: #003366;">●</span>	<span style="color: #3399CC;">●</span>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valutare l'interesse e la consapevolezza degli Ospiti sulla sostenibilità</li> </ul>
	ESRS S4-2 Processi di coinvolgimento dei consumatori	Gestione reclami e assistenza clienti e presidio online web reputation	<span style="color: #003366;">●</span>	<span style="color: #3399CC;">●</span>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Migliorare l'esperienza degli Ospiti e risolvere i reclami tempestivamente</li> </ul>
	ESRS S4-3 Processi per porre rimedio agli impatti negativi	Miglioramento NPS score	<span style="color: #003366;">●</span>	<span style="color: #3399CC;">●</span>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Superare dato 58,14 del 2024</li> </ul>
		Digitalizzazione dei sistemi	<span style="color: #FF9933;">●</span>	<span style="color: #FF9933;">●</span>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Migliorare l'efficienza operativa e ridurre l'impatto ambientale</li> </ul>
		Accessibilità	<span style="color: #FF9933;">●</span>	<span style="color: #FF9933;">●</span>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promuovere la mobilità inclusiva e sostenibile</li> </ul>
	ESRS S4-3 Processi per porre rimedio agli impatti negativi sui consumatori	Adesione al protocollo Diversity and Inclusion	<span style="color: #003366;">●</span>	<span style="color: #FF9933;">●</span>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promuovere l'inclusione della comunità LGBTQ+ nelle strutture di UNA Italian Hospitality</li> </ul>

■ tematiche allineate a Unipol   ■ tematiche proprie di UNA Italian Hospitality   ● Completato   ● In corso   ● Da avviare   ● Ricorrente



# YOU CARE

## Gli Ospiti

**"CALORE, PASSIONE, ACCOGLIENZA, AUTENTICITÀ. I VALORI CHE ANIMANO IL NOSTRO BRAND SONO LE STESSE CARATTERISTICHE OFFERTE AGLI OSPITI E AI NOSTRI COLLABORATORI."**

**Giorgia Gaviglio** - Responsabile della Funzione Amministrazione, Controllo ed IT

**15.521**

CLIENTI PMI

**1,7** Milioni

PRESENZE ANNUE

**2,3**

GIORNI DI SOGGIORNO MEDIO

**76,1%**

TASSO DI OCCUPAZIONE

**553.100**

CLIENTI PERSONE FISICHE

**190**

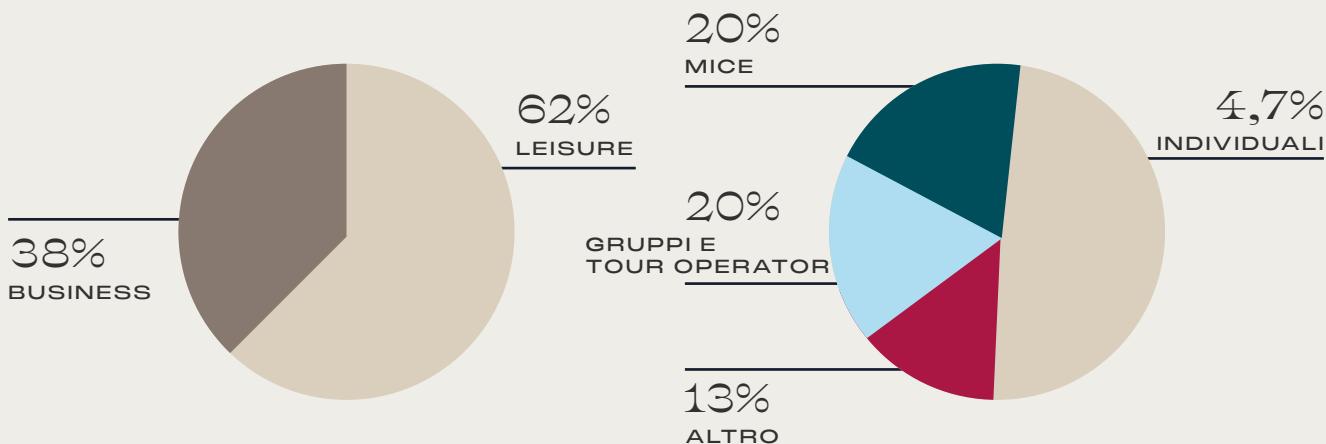
NAZIONALITÀ OSPITATE

**1.045.370**

ROOM NIGHTS

Fonti: Company Profile UNA Italian Hospitality 2025 - Funzione Revenue UIH

## Segmentazione degli Ospiti:



L’Ospite è al centro dell’attenzione e del lavoro quotidiano di UNA Italian Hospitality. **Obiettivo di UNA Italian Hospitality** e pilastro fondamentale che sostiene le scelte strategiche di sviluppo è infatti la massimizzazione della sua **soddisfazione**, raggiunta grazie all’offerta di un servizio sempre innovativo e di alta qualità. Ciò è reso possibile dai diversi canali utilizzati per **informare, confrontarsi e rispondere** alle esigenze di ogni Ospite, a partire dalla sua profilazione e dal suo coinvolgimento continuo sulle scelte societarie.

Con circa **180 nazionalità ospitate** all’interno delle proprie strutture e 1 milione di camere occupate (room nights) all’anno, **UNA Italian Hospitality** si distingue per gli elevati standard di sicurezza e di Brand Quality. La Società attua quotidianamente monitoraggi dei feedback in tema di customer experience, al fine di gestire con professionalità e tempestività eventuali criticità e migliorare nel contempo i servizi alberghieri dedicati ai propri Ospiti.

Gran parte delle strutture offrono agli Ospiti la possibilità di partecipare a **esperienze sostenibili**, come tour ecologici, attività di volontariato ambientale, degustazioni di prodotti locali a filiera corta, corsi di cucina sostenibile o **iniziativa di sensibilizzazione** sulla cultura e la natura del territorio.



Nel percorso di **costante miglioramento** che la Società ha intrapreso, ha attivato una serie di progetti che riguardano:

**Informazione del cliente:**

- » survey dedicate agli Ospiti
- » gestione reclami, assistenza clienti e presidio online web reputation
- » miglioramento NPS Score
- » digitalizzazione dei sistemi.

**Inclusione dei clienti:**

- » mobilità inclusiva e innovativa
- » adesione ai protocolli Diversity, Inclusion and Accessibility.



# INFORMAZIONI DEL CLIENTE

In linea con i valori di Unipol Assicurazioni, **UNA Italian Hospitality** pone al centro della propria attività il rapporto con gli Ospiti, basato su **qualità, ascolto e trasparenza**. Questi **valori** si traducono in azioni mirate che comprendono:

- » **ascolto continuo:** attraverso strumenti come i questionari Post Stay Survey (PSS) e On Site Survey (OSS), oltre al monitoraggio delle recensioni online, UNA Italian Hospitality raccoglie feedback costanti per comprendere le aspettative e i bisogni degli Ospiti
- » **gestione equa e trasparente delle segnalazioni:** ogni reclamo viene trattato con imparzialità e professionalità, garantendo risposte rapide e comprensibili
- » **protezione dei dati personali:** conformemente al GDPR, UNA Italian Hospitality adotta misure avanzate per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni degli Ospiti in compliance con la normativa di Unipol Assicurazioni per l'utilizzo dei dati personali..

*UNA Italian Hospitality investe costantemente nella formazione del personale, riconoscendo che la professionalità e la preparazione dei team sono fondamentali per garantire una gestione efficace delle segnalazioni.*

Nel 2024, sono state organizzate **sessioni formative** che hanno coinvolto i Direttori di Hotel ed i Responsabili di Funzione, con un **focus** su comunicazione, gestione dei reclami e analisi dei dati.

# Progetti

## PROGETTO

### SURVEY DEDICATE AGLI OSPITI

UNA Italian Hospitality **coinvolge attivamente** i propri Ospiti anche nelle iniziative di sostenibilità, utilizzando strumenti come il Post Stay Survey per raccogliere feedback specifici.

Nel 2024, i questionari hanno evidenziato un **apprezzamento crescente** sulle seguenti tematiche ESG:

Tematica	Punteggio 2024 (/100)	Punteggio 2023 (/100)
Importanza attribuita alla sostenibilità	88,52	87,84
Chiarezza nella comunicazione delle iniziative ESG	79,73	77,55
Offerta di opzioni sostenibili nel Food & Beverage	83,41	81,85



#### Obiettivi:

- » miglioramento degli score
- » individuazione di **attività di coinvolgimento** degli Ospiti sui temi della sostenibilità.



#### Arco temporale:



## PROGETTO

## GESTIONE DEI RECLAMI E PERFORMANCE NEL 2024

- » 104 reclami gestiti nel 2024
- » Tasso di risposta del 100%
- » Riduzione reclami rispetto al 2023 del 16,8%.

**Le azioni adottate da UNA Italian Hospitality sono state:**

- » formazione ad hoc del personale su:
  - **prenotazioni:** modifiche, cancellazioni e chiarimenti su tariffe e pre-autorizzazioni
  - **housekeeping:** criticità legate a pulizia e manutenzione
  - **altri servizi:** richieste di informazioni generali o problematiche specifiche.
- » Modulo **“Ospite scontento”** per gestire le lamentele al Front Office.



### Obiettivi:

- » **riduzione** reclami nel 2025
- » **miglioramento** costante delle procedure di gestione
- » mantenimento 100% tasso di risposta.



### Arco temporale:

## PROGETTO

## ANALISI DELLA BRAND REPUTATION ONLINE

UNA Italian Hospitality nel corso del 2024 ha effettuato un'analisi mediante strumenti avanzati per **l'aggregazione e l'analisi delle recensioni** pubblicate dagli Ospiti sulle principali piattaforme digitali (es. Booking.com, Google, Tripadvisor). L'obiettivo era monitorare costantemente la **customer satisfaction**, individuare aree critiche e attivare azioni correttive mirate, garantendo un **miglioramento continuo** della qualità del servizio e dei risultati.

È stato inoltre implementato un **remediation plan** per la gestione della reputazione e dei reclami, supervisionato direttamente dall'Amministratore Delegato del UNA Italian Hospitality.

#### PERFORMANCE 2024:



**Obiettivo:** performance 2025 superiore a 87,50/100

MEDIA NEL 2024

**86,86/100**

RISPETTO AL 2023

**85/100**



**Arco temporale:** in corso

#### PROGETTO

### NET PROMOTER SCORE (NPS)

Il **Net Promoter Score** (NPS) misura la soddisfazione e la fedeltà degli Ospiti. L'analisi dell'NPS consente a UNA Italian Hospitality di identificare **aree di miglioramento** e di implementare strategie mirate per rafforzare ulteriormente la relazione con gli Ospiti al fine di migliorare la reputazione aziendale e fidelizzare la clientela.

NPS 2024

**58,14**

NPS 2023

**51,22**



**Obiettivo:** miglioramento performance 2025 rispetto al 2024



**Arco temporale:** in corso

## PROGETTO

## DIGITALIZZAZIONE DEI SISTEMI DI CHECK-IN ONLINE

UNA Italian Hospitality ha iniziato **identificando le esigenze** degli Ospiti e le funzionalità chiave richieste per il check-in online, attraverso la **piattaforma digitale**, eliminando la necessità di interazioni fisiche e **semplificando il processo** di prenotazione e check-in, con potenziali ancillary services, firma digitale, automazione gestione servizio alloggiati.

L'attività è in corso e si svilupperà anche nei prossimi anni, anche alla luce della pubblicazione della **nuova piattaforma** di UNA Italian Hospitality per consentire l'utilizzo sempre più agevole dei sistemi di fidelizzazione.



### Obiettivi:

- » migliorare **l'efficienza** operativa
- » **riduzione** dell'uso di carta e documenti fisici
- » aumento % **check-in online** completati.



### Arco temporale:

in corso



## FOCUS

# La nuova piattaforma di UNA Italian Hospitality

UNA Italian Hospitality ha lanciato il nuovo sito [unaitalianhospitality.com](http://unaitalianhospitality.com), rinnovato nel design e nelle funzionalità per offrire un'esperienza di navigazione più semplice, **intuitiva e personalizzata**. Sviluppato con il team Digital Experience di Unipol e dotato di un booking engine avanzato, il sito è pensato per rispondere alle **esigenze di viaggiatori** leisure e business.

Il progetto digitale punta a incrementare le prenotazioni dirette, rafforzare l'**interazione con il segmento MICE**, ampliare la visibilità nei mercati e valorizzare l'offerta ristorativa.

Il sito riflette la **strategia comunicativa** di UNA Italian Hospitality e si configura come una piattaforma immersiva e performante, capace di migliorare l'esperienza utente e il coinvolgimento.



# INCLUSIONE E ACCESSIBILITÀ DEL CLIENTE

**UNA Italian Hospitality**, con le sue strutture, è costantemente alla ricerca dell'eccellenza e del miglioramento continuo dei propri servizi.

Non solo efficienza, ma anche benessere e inclusività, per **UNA Italian Hospitality** che investe sempre più nell'**accoglienza** e nell'adeguamento dei propri servizi anche verso chi ha esigenze particolari.

Da sempre, si impegna a promuovere **un'attività turistica responsabile, accessibile e consapevole** degli impatti ambientali e sociali. La Società ha avviato un percorso di sostenibilità strutturato, che prevede l'ottenimento di riconoscimenti per l'attenzione rivolta a categorie fragili, anche in partnership con realtà operanti nel campo della promozione sociale.

La Società si impegna nel costante **accrescimento della qualità** proponendo una serie di servizi che coprono le esigenze degli Ospiti, mediante un **continuo ascolto** dei loro bisogni.

*Tale impegno è altresì sottolineato dai numerosi riconoscimenti ottenuti da **UNA Italian Hospitality** di anno in anno dalle strutture.*

In questo percorso si collocano non solo riconoscimenti relativi all'alto livello dei servizi, ma anche all'**inclusività degli stessi**, rendendo le strutture della catena sempre più accessibili ed il **personale sempre più preparato** a rispondere alle richieste della clientela.

Nelle prossime pagine sono illustrati i **progetti attivati**, in questo ambito.

# Progetti

## PROGETTO

### ACCESSIBILITÀ

UNA Italian Hospitality conferma il proprio impegno verso una **mobilità accessibile**, con il fine di migliorare l'esperienza degli Ospiti con esigenze specifiche.

UNA Italian Hospitality ha così avviato una collaborazione con Handy Superabile, associazione di promozione sociale senza scopo di lucro, che ha effettuato sopralluoghi in **8 hotels della compagnia alberghiera a Milano**.

Durante le visite, il team di Handy Superabile ha compilato una dettagliata scheda di rilevazione, corredandola di documentazione fotografica. Il report finale fornisce informazioni su:

- » **modalità di accesso** alla struttura (collegamenti con mezzi pubblici, vicinanza ad aeroporto e stazioni ferroviarie, disponibilità di taxi, parcheggi riservati, postazioni informative, distanze da percorrere)
- » **accessibilità interna** (ingressi, reception, percorsi interni, ascensori, rampe e pendenze, eventuali barriere architettoniche, servizi igienici, camere attrezzate e altri spazi comuni)
- » **servizi di pubblica utilità** nelle vicinanze (pronto soccorso, ospedali, farmacie, centri dialisi, negozi di sanitari, noleggio di ausili medici e riabilitativi).

L'obiettivo comune è fornire informazioni oggettive, verificate e affidabili a beneficio di una vasta platea di viaggiatori: persone con disabilità motorie o sensoriali, anziani, famiglie con bimbi piccoli, genitori con passeggino, persone con allergie o intolleranze alimentari.

In sinergia con la Funzione **Risorse Umane**, è stato organizzato un corso di formazione dedicato al tema dell'accessibilità. L'iniziativa è rivolta al personale dirigente e direttivo, per fornire competenze

specifiche per l'accoglienza di Ospiti con disabilità o esigenze particolari.



### Obiettivi:

- » estendere il progetto a gran parte delle strutture del Gruppo
- » sensibilizzare sulle necessità ed opportunità che il turismo accessibile può offrire
- » incrementare la soddisfazione degli Ospiti con disabilità
- » proporre progetti ed iniziative e valorizzarle come vere esperienze di integrazione e socializzazione
- » garantire a tutti la possibilità di muoversi e viaggiare liberamente.



### Arco temporale: in corso

## PROGETTO

### ADESIONE AL PROTOCOLLO DIVERSITY AND INCLUSION

Nel 2025, UNA Italian Hospitality ha rinnovato la propria adesione al protocollo **Diversity and Inclusion**, validato da RINA, organismo internazionale di certificazione. Il progetto prevede la formazione del personale su tematiche LGBTQ+, l'adozione di policy inclusive nei processi operativi e l'**aggiornamento continuo** delle pratiche di accoglienza in tutte le strutture di UNA Italian Hospitality.

L'obiettivo è garantire standard elevati e verificabili in tema di diversity & inclusion, attraverso l'**adozione di pratiche riconosciute a livello internazionale** e la promozione di una cultura aziendale inclusiva.



### Obiettivi:

- » rafforzare la **brand reputation** come azienda inclusiva e responsabile
- » consolidare la **compliance internazionale** con certificazione riconosciuta
- » aumentare senso di accoglienza degli Ospiti.



### Arco temporale: in corso



**FOCUS**

# Riconoscimenti 2024

## » **Italian Mission Awards 2024:**

Milano Verticale UNA Esperienze “Miglior Hotel per viaggiatori d'affari”

## » **Traveller Review Awards 2024**

Premio da Booking.com per UNA Italian Hospitality con punteggio di 8.5 su 10.

## » **31° World Travel Awards:**

Milano Verticale UNA Esperienze è Italy's Leading Lifestyle Hotel 2024

## » **Tripadvisor Travellers' Choice 2024 (tra gli hotel in gestione)**

Etnea Roof Bar & Restaurant by “UNA Cucina”, Hotel Principi di Piemonte UNA Esperienze, Milano Verticale UNA Esperienze, Palace Catania UNA Esperienze, Ristorante Le Grand Bleu by “UNA cucina”, UNA HOTELS CapoTaormina, UNA HOTELS Decò Roma, UNA HOTELS Galles Milano, UNA HOTELS Napoli, UNA HOTELS Naxos Beach Sicilia, UNA HOTELS Trastevere Roma, Versilia Lido UNA Esperienze, Vesuvio Roof Bar & Restaurant by “UNA cucina”.

# YOU ENGAGE

## Le persone di UNA Italian Hospitality

**"FAR CRESCERE LE NOSTRE RISORSE,  
SIGNIFICA FAVORIRE LA CRESCITA DI  
UNA ITALIAN HOSPITALITY."**

**Andrea Giovannelli** - Funzione HR Manager UNA Italian Hospitality

UNA Italian Hospitality riconosce e valorizza la tutela  
dell'occupazione ed è pienamente impegnata nel **rispetto dei  
diritti** dei lavoratori; in questo senso, ha modellato nel tempo  
politiche, relazioni, incentivi e premi rivolti ai dipendenti sui  
**principi** che ne costituiscono l'impianto.

**893**

DIPENDENTI NEL 2024

**502**

DIPENDENTI UOMINI

**391**

DIPENDENTI DONNE

**80,9%**

DIPENDENTI TEMPO  
INDETERMINATO

**21%**

DIPENDENTI UNDER 30

**56%**

DIPENDENTI CON ETÀ  
TRA 30 E 50 ANNI

## INCLUSIONE

# La Politica per la Parità di Genere di Unipol Assicurazioni

La politica, approvata dal Consiglio di Amministrazione e aggiornata regolarmente, stabilisce un **sistema di gestione** orientato alla **tutela della parità di genere**, alla prevenzione di molestie e abusi nei luoghi di lavoro ed alla promozione di un **ambiente inclusivo**, sicuro e rispettoso per tutte le persone.

Tra le **misure adottate**, sono inclusi:

- » **percorsi formativi** specifici rivolti al personale, con focus sui pregiudizi di genere e sugli unconscious bias
- » **procedure per la prevenzione** di molestie e abusi (anche in ambito alberghiero)
- » **strumenti di monitoraggio** e indicatori chiave di performance per verificare l'effettiva applicazione dei principi di sicurezza, equità e inclusione
- » **misure a tutela della riservatezza** durante i processi di accoglienza, coerenti con le raccomandazioni ONU.

**25,5%**

PERCENTUALE DONNE IN POSIZIONI  
MANAGERIALI NEL 2024

*(Calcolato come % Donne in posizioni manageriali (direzione e funzioni) sul totale numero dipendenti in posizioni manageriali).*

**Obiettivo:** mantenere il dato monitorato nel triennio 2027 e se possibile migliorarlo.

# Progetti

## PROGETTO

### FORMAZIONE E CHANGE MANAGEMENT SULL'INCLUSIVITÀ INTERGENERAZIONALE

Per promuovere un ambiente di lavoro **realmente inclusivo** e superare comportamenti legati a pregiudizi inconsapevoli, l'azienda ha deciso di investire in **percorsi di formazione** e change management rivolti a tutto il personale.

L'obiettivo è quello di diffondere una cultura che valorizzi le differenze e favorisca la **convivenza tra generazioni** diverse, contrastando stereotipi e barriere relazionali. Attraverso workshop, momenti di confronto e attività esperienziali, verranno stimolati nuovi comportamenti più **consapevoli e inclusivi**.

Questo processo favorisce un'evoluzione culturale interna, contribuendo a creare un **ambiente più rispettoso**, collaborativo e aperto alla diversità in tutte le sue forme.



#### Obiettivi:

- » contrastare pregiudizi
- » promuovere cultura inclusiva
- » favorire convivenza generazionale.



**Arco temporale:** 2025-2027

## PROGETTO

## ONBOARDING STRANIERI E INSERIMENTO PERSONE CON DISABILITÀ

Per rispondere all'esigenza di un'inclusione lavorativa sempre più equa e accessibile, è stato avviato un percorso di miglioramento dei **processi di onboarding** per i lavoratori stranieri e di ampliamento delle opportunità di inserimento per le persone con disabilità.

L'intervento prevede la revisione delle modalità di accoglienza, rendendole più **efficaci e inclusive**, e l'attivazione di nuove collaborazioni con enti e associazioni specializzate.

In questo modo è possibile creare ambienti di lavoro più accoglienti e strutturati per supportare **l'integrazione di persone** provenienti da contesti eterogenei. I risultati si traducono in una **maggior stabilità** nei rapporti di lavoro, un miglior clima interno e una concreta valorizzazione delle diversità.



### Obiettivi:

- » migliorare onboarding
- » ampliare inserimenti
- » favorire inclusione lavorativa.



### Arco temporale: 2025-2027



## PROGETTO

## SUPPORTO ALLE MADRI POST-MATERNITÀ

Per sostenere le madri al rientro dalla maternità e **facilitare l'equilibrio** tra vita privata e lavoro, l'azienda ha intenzione di implementare una **serie di servizi** dedicati.

Il progetto nasce dalla consapevolezza che la transizione dal periodo di maternità al **reinserimento lavorativo** può rappresentare una fase delicata e complessa.

Saranno quindi messi a disposizione **strumenti di supporto**, come orari flessibili, servizi di accompagnamento e percorsi individualizzati, con l'obiettivo di rendere il rientro più sereno ed efficace.



### Obiettivi:

- » agevolare rientro
- » favorire equilibrio vita-lavoro
- » supportare la genitorialità.



### Arco temporale: 2025-2027

## PROGETTO

## ADESIONE AL PROGETTO EUROPEO "VALUE-ABLE"

Nel quadro di una **strategia di inclusione** nel settore dell'Ospitalità, UNA Italian Hospitality ha aderito al Progetto Europeo "Value-Able" con quattro dei suoi hotel. L'iniziativa, rivolta a favorire l'inserimento lavorativo di persone con disabilità intellettive, si è concretizzata attraverso la creazione di **percorsi formativi** e di inserimento in contesti reali e qualificanti.

Le attività hanno previsto l'affiancamento operativo, il tutoraggio e il supporto continuo per garantire un'**esperienza positiva** sia per i partecipanti che per le strutture coinvolte. L'esperienza ha portato risultati significativi, offrendo a persone con disabilità

l'opportunità di **acquisire competenze**, costruire autonomia e contribuire attivamente al servizio alberghiero. L'esperienza verrà ripetuta nel prossimo triennio, con l'estensione, dove possibile, ad altre strutture.



#### Obiettivi:

- » favorire inserimento
- » offrire formazione
- » promuovere inclusione in hotel.



#### Arco temporale: in corso

## PROGETTO

### PROGETTO SOCIALE CON "CENTIMETRO ZERO"

Nell'ambito del progetto sociale di Reverse, UNA Italian Hospitality ha avviato una collaborazione con la cooperativa sociale **"Centimetro Zero"** per promuovere l'inserimento lavorativo di persone con disabilità intellettuale nel settore della cioccolateria artigianale.

Presso il Principi di Piemonte | UNA Esperienze, il progetto ha preso forma come un **laboratorio concreto**, in cui giovani con disabilità hanno potuto apprendere tecniche artigianali e partecipare attivamente al processo produttivo.

Questo intervento ha coniugato inclusione sociale e valorizzazione del prodotto locale, **contribuendo a generare** un impatto positivo sul territorio e sulle persone coinvolte.

Il percorso, oltre a creare opportunità occupazionali, ha favorito il **riconoscimento del talento** e della dignità lavorativa di ciascuno. L'esperienza verrà ripetuta anche nel triennio 2025-2027.



#### Obiettivi:

- » creare occupazione
- » favorire integrazione lavorativa
- » offrire nuove opportunità professionali.



#### Arco temporale: in corso



# WELFARE

UNA Italian Hospitality ha implementato delle iniziative per **migliorare il benessere dei dipendenti**, tra cui flessibilità oraria, assicurazioni sulla vita e infortuni, supporto per famiglie, sconti su prodotti e servizi, aumento dei ticket restaurant e contributi per trasporti pubblici.

893

DIPENDENTI TUTELATI DA SISTEMA DI  
GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA

*Nel 2024 è stato sottoscritto tra la Direzione Aziendale e le Organizzazioni Sindacali Nazionali il primo Contratto Integrativo Aziendale di UNA Italian Hospitality, volto a **valorizzare, tutelare e ingaggiare** tutti i dipendenti indipendentemente dal contratto di lavoro applicato, ruolo ricoperto e sede di lavoro, **valorizzando** il senso di appartenenza e il prestigio di lavorare in UNA Italian Hospitality.*

Il contratto ha decorrenza dal 1° gennaio 2025 fino al 31 dicembre 2027 coerentemente con il Piano Industriale di UNA Italian Hospitality.

# Progetti

## PROGETTO

### PROGRAMMA DI BENESSERE PER I DIPENDENTI – COLLABORAZIONE CON FITPRIME

UNA Italian Hospitality ha attivato una collaborazione con **FitPrime**, dando il via a un **programma di welfare** orientato alla salute, al movimento e all'equilibrio personale.

Dal 2024, tutti i dipendenti possono accedere liberamente a oltre **3.000 centri sportivi**, piscine e strutture fitness distribuite in tutta Italia, con la possibilità di seguire corsi online e usufruire di un programma di nutrizione personalizzato.

Per ampliare l'impatto positivo del progetto, i benefici sono stati estesi anche a tre familiari o amici per ogni dipendente. Questa iniziativa ha favorito una **cultura del benessere** condivisa, migliorando la qualità della vita e rafforzando il senso di appartenenza a UNA Italian Hospitality. L'iniziativa si estenderà anche al prossimo triennio.



#### Obiettivi:

- » promuovere benessere
- » migliorare work-life balance.



#### Arco temporale: in corso

## PROGETTO

## SALA RISTORO PER DIPENDENTI UNA HOTELS CONTESSA JOLANDA

Per rispondere al bisogno di **spazi dedicati** alla pausa e alla socializzazione, è stata realizzata una nuova sala ristoro presso l'UNA HOTELS Contessa Jolanda, riservata ai dipendenti della Sede Centrale di UNA Italian Hospitality.

Questo spazio, attivo nei giorni feriali nella fascia oraria 12:30-14:30, è stato pensato per la consumazione dei pasti e per **offrire un momento** di relax attraverso un'area ludica dotata di calciobalilla.

L'iniziativa nasce dal desiderio di migliorare il **benessere quotidiano** delle persone e favorire un clima lavorativo più disteso e collaborativo. Sin dall'apertura, la sala è diventata un punto di incontro apprezzato, **contribuendo a rafforzare** i legami interni e il senso di comunità: UNA Italian Hospitality sta valutando la possibilità di ripetere tale iniziativa in altre sedi.



### Obiettivi:

- » migliorare spazi pausa
- » favorire socialità
- » promuovere benessere quotidiano.



### Arco temporale:

in corso





# FORMAZIONE

Con il supporto da parte di Academy, di Unipol Assicurazioni, l'offerta formativa di UNA Italian Hospitality ha previsto l'erogazione di più di 200 corsi, inclusi quelli esterni, per un ammontare di circa 6.000 ore e più di 2.400 partecipanti.

## **Tematiche di formazione nel 2024:**

- » **2 sessioni formative** sulle tematiche ESG coinvolgendo in una prima sessione 61 partecipanti e nella seconda 71 (Direzioni a Gestione Diretta e Franchisee, Responsabili di Funzione)
- » **1 sessione sul Nostro Viaggio Sostenibile** coinvolgendo i sales (8 partecipanti)
- » **3 workshop sulla qualità e sostenibilità:** coinvolgendo il personale di alcuni hotels, in una prima tappa 32 partecipanti, seconda tappa 36 e nella terza, 11 partecipanti.
- » **Due corsi di formazione specialistica per il personale:**
  - **UNA Guest Experience a 360°:** 8 ore di aula, 11 partecipanti (Guest Relation).
  - **Cassetta degli attrezzi** (3 edizioni), 70 ore di aula, 68 partecipanti (Operation Manager, Front Office Manager Capi Servizio).



# Progetti

## PROGETTO

### FORMAZIONE TECNICA, DIGITALE E SOSTENIBILE PER IL PERSONALE

Per anticipare le trasformazioni in atto nel settore dell'ospitalità e affrontare con competenza le **sfide future**, a partire dal 2025 UNA Italian Hospitality darà avvio ad un articolato programma formativo destinato al personale. Il progetto nasce con l'obiettivo di **rafforzare le competenze** tecniche e trasversali delle persone, integrando contenuti legati all'industria alberghiera, alle nuove tecnologie, alla qualità del servizio e alla sostenibilità.

Una particolare attenzione sarà dedicata ai temi digitali e all'innovazione: verranno infatti implementate oltre 6.600 ore di formazione in ambiti come tecnologia, data science e strumenti digitali. I percorsi saranno progettati con **criteri di valutazione** legati a progetti reali, così da favorire un apprendimento concreto e direttamente applicabile.

Questo investimento strategico mira a sostenere la crescita professionale interna e a garantire una maggiore competitività e resilienza di UNA Italian Hospitality nel lungo periodo.



#### Obiettivi:

- » rafforzare competenze
- » investire in digitale
- » allineare formazione al settore.



**Arco temporale:** 2025-2027

# YOU SHARE

## La comunità e il territorio

**"LA NOSTRA OSPITALITÀ SI ESTENDE OLTRE IL SOGGIORNO: È UN IMPEGNO CONCRETO PER LA CRESCITA SOCIALE, CULTURALE E AMBIENTALE DEI TERRITORI IN CUI OPERIAMO."**

Daniele Mereu – Responsabile Operation Alberghiere

Per UNA Italian Hospitality, contribuire al **benessere della comunità** è parte essenziale della propria identità aziendale. In tutte le sedi, le iniziative locali si **ispirano ai principi** del Codice Etico, che guida gli interventi in cinque ambiti prioritari: cultura e patrimonio artistico, ambiente, ricerca scientifica e utilità sociale, sport ed entertainment.

L'adozione del **"Corporate Sponsorship Program"** di Unipol Assicurazioni ha reso le attività di sponsorizzazione e donazione più efficaci e strutturate, grazie a procedure trasparenti che **garantiscono** l'assenza di conflitti di interesse e semplificano l'approvazione dei progetti.

Un focus particolare è dedicato all'**empowerment** delle nuove generazioni, soprattutto attraverso lo sport, come leva di inclusione in un **contesto sociale** sempre più frammentato.

Al tempo stesso, arte e cultura vengono riconosciute come fattori chiave per uno **sviluppo sostenibile**, capaci di generare innovazione, dialogo e partecipazione.

Nel 2024, UNA Italian Hospitality ha destinato 920.668€ (-5% rispetto al 2023) a favore della comunità, suddivisi tra sponsorizzazioni ed erogazioni liberali.

Anno	2022	2023	2024	Variazione 2024-2023
<b>Fondi per la comunità</b>	932.777	969.557	920.668	-5%
<hr/>				
Tipologia di contributo	2023	2024		
<b>Erogazioni liberali</b>	36.123	10.908		
<b>Sponsorizzazioni</b>	933.434	909.760		



# Attività complete nel 2024

- » **Iscrizione del Maison Roma UNA Esperienze all'Associazione Internazionale Via Margutta** per l'evento promozionale del 7 ottobre 2024 con l'apertura serale delle botteghe, delle attività commerciali della strada e collaborazione con Botteghiamo (*bottegai locali*).
- » **Supporto delle attività di AIRC per la Ricerca sul Cancro:** raccolta fondi per sostenere il progetto quinquennale "Next Gen Clinician Scientist Grant", guidato dalla dottoressa Sara Pilotto. Con la partecipazione in qualità di sponsor tecnico, UNA Italian Hospitality ha contribuito a finanziare (insieme ad altri partecipanti) 2 anni di ricerca per lo studio e la verifica degli impatti di piani di nutrizione ed esercizio fisico personalizzati sui pazienti affetti dal tumore al polmone in fase iniziale.
- » **Collaborazione dell'UNA HOTELS Cusani con l'Associazione "Amici della Scala":** nel 2024 UNA Italian Hospitality ha sostenuto l'Associazione nell'ambito della rassegna "Prima delle Prime", dedicata all'approfondimento delle opere in cartellone al Teatro alla Scala di Milano. Il contributo ha riguardato l'ospitalità presso UNAHOTELS Cusani Milano in occasione dell'appuntamento "The Cage". L'iniziativa, giunta alla XXVIII edizione, promuove la conoscenza dell'opera lirica e del patrimonio culturale milanese. La collaborazione conferma l'impegno del Gruppo nella valorizzazione della cultura e del territorio. L'azione si inserisce nella strategia ESG come supporto concreto a progetti di rilevanza artistica e sociale.
- » **Evento organizzato da UNA HOTELS Napoli con Fondazione Riva:** iniziativa svolta a supportare la formazione professionale

e l'inserimento lavorativo di giovani provenienti da contesti difficili. Il 18 aprile la terrazza del Vesuvio roof bar & Restaurant di UNA HOTELS Napoli ha ospitato i referenti di numerose aziende del territorio che hanno avuto la possibilità di conoscere da vicino i protagonisti della "Scuola del Fare Giulia Civita Franceschi", ascoltando le loro storie e le loro testimonianze.

- » **Cleaning Day 2024-Progetto di rimozione affissioni abusive:** con il patrocinio del Municipio 3 di Milano, è stata organizzata una giornata dedicata alla rimozione delle affissioni abusive su Corso Buenos Aires e alla pulizia delle aree verdi lungo i marciapiedi di via Ozanam, a cura di volontari. L'evento si svolge all'UNA HOTELS Galles con un press lunch, al quale partecipano giornalisti e volontari.
- » **Fiera Artissima:** (*fiera Arte Contemporanea - Torino*), coinvolgimento del Principi di Piemonte UNA Esperienze nell'esposizione, presso il Salone delle Feste dell'hotel per la quinta volta in collaborazione con Artissima, di un progetto d'arte contemporanea di Arcangelo Sassolino (*Afasia1*).
- » **"Elena torna a scuola" (borsa di studio nel ricordo di Elena David):** abbiamo ospitato meeting per i ragazzi dell'"Istituto Datini di Prato", nei quali sono stati presentati progetti dedicati al mondo dell'Ospitalità ed Accoglienza. Hanno partecipato come relatori e testimonials alcuni colleghi di UNA Italian Hospitality.
- » **Rinnovo della sponsorizzazione** alla Pallacanestro Reggiana, alle iniziative del Teatro EuropAuditorium Bologna e ad ASD

hockey Club Forte dei Marmi.

- » **Les Etoiles (Gala Internazionale di Danza curato da Daniele Cipriani):** Milano Verticale UNA Esperienze è Hospitality Partner dello spettacolo (*che ha due date 29/30 novembre presso il Teatro degli Arcimboldi di Milano*). Oltre ad ospitare i ballerini di tutto il mondo, l'hotel ha offerto la propria location per celebrare questa arte. Presso la terrazza del 4° piano, l'hotel ha ospitato la conferenza stampa de Les Etoiles e ha offerto ai propri Ospiti e giornalisti una performance danzante con alcuni ballerini e la prima Arpa del Teatro alla Scala di Milano.
- » **Kappa Future Festival Torino:** (*Festival musicale*) coinvolgimento del Principi di Piemonte UNA Esperienze.
- » **The Best Pizza Awards:** attività in cambio merce, UNA Italian Hospitality ha ospitato presso l'hotel Milano Verticale UNA Esperienze, gli Ospiti e i pizzaioli di tutto il mondo in occasione dell'awards tenutosi a Milano il 30 settembre 2024. L'organizzazione The Best Chef sp. z.o.o. ha integrato la presenza di UNA Italian Hospitality nella comunicazione dell'evento sia offline sia online (*digital e social*) inoltre ha presenziato durante l'awards dedicando una categoria premio a UNA Esperienze e consegnando il riconoscimento al vincitore.
- » **Versilia Gourmet:** l'hotel Versilia Lido UNA Esperienze è stato ospite dei canali di comunicazione del media.



# Progetti

## PROGETTO

### OSPITALITÀ SOLIDALE PER LE FAMIGLIE DEI PAZIENTI – COLLABORAZIONE CON FONDAZIONE DE MARCHI E ASS. GABBANI

Nel segno dell'impegno verso la comunità, UNA Italian Hospitality ha avviato una collaborazione con la **Fondazione De Marchi ETS** e l'**Associazione Soggiorno Sereno Sandro Gabbani ETS**, offrendo ospitalità gratuita ai familiari dei pazienti ricoverati negli ospedali di Milano e Roma.

Compatibilmente con la disponibilità, sette hotel di UNA Italian Hospitality mettono a disposizione camere per sostenere chi affronta momenti di fragilità, **fornendo un supporto** concreto e discreto in prossimità delle strutture sanitarie.

Questa iniziativa conferma la **volontà di UNA Italian Hospitality** di mettere le proprie risorse a servizio di bisogni reali, contribuendo a generare impatto sociale positivo sul territorio.



#### Obiettivi:

- » supportare famiglie fragili
- » offrire accoglienza solidale
- » valorizzare il ruolo sociale dell'hotel.



#### Arco temporale: in corso

## PROGETTO

## ARTE IN HOTEL PASSPARTOUT GALLERY

Con il progetto Passpartout Gallery, UNA Italian Hospitality ha trasformato dodici delle sue strutture in **spazi espositivi gratuiti** per artisti locali, creando un ponte tra ospitalità e cultura.

L'iniziativa offre visibilità a talenti emergenti e si inserisce nel più ampio impegno di UNA Italian Hospitality per la **valorizzazione dell'arte** come motore di dialogo e inclusione. Tra i momenti significativi, il vernissage dell'artista Ronal Bejarano, ospitato all'UNA HOTELS Cusani Milano durante la Design Week 2024, con servizio di accoglienza e F&B dedicato.

Questa sinergia tra hotellerie e arte contribuisce a rendere gli hotel luoghi vivi, aperti alla comunità.



### Obiettivi:

- » valorizzare arte locale
- » aprire l'hotel alla città
- » sostenere giovani artisti.



### Arco temporale:

in corso

## PROGETTO

## KM 0 E INCLUSIONE – COLLABORAZIONE CON LA COOPERATIVA SOCIALE “L’IMPRONTA”

Nell'ambito delle azioni di inclusione lavorativa e sostenibilità ambientale, UNA Italian Hospitality ha avviato una collaborazione con la **Cooperativa Sociale “L’Impronta”**, affidando la produzione di marmellate e succhi a persone con disabilità appartenenti alla categoria protetta. I prodotti, realizzati a km 0, vengono proposti negli hotel di UNA Italian Hospitality, unendo qualità, valore sociale e rispetto dell'ambiente. Il progetto garantisce **inclusione attiva** nel mondo del lavoro e riduce le emissioni legate alla logistica, rappresentando un **esempio virtuoso** di economia circolare e impatto positivo su più livelli.

**Obiettivi:**

- » promuovere inclusione lavorativa
- » ridurre impatto ambientale
- » offrire prodotti sostenibili.

**Arco temporale:** in corso**PROGETTO****ACCOGLIENZA PER DONNE VITTIME DI VIOLENZA  
— PROGETTO "NON SEI PIÙ SOLA"**

UNA Italian Hospitality ha aderito al progetto **"Non sei più sola"**, destinato a trasformare le strutture alberghiere in spazi temporanei di accoglienza per donne vittime di violenza. L'iniziativa riconosce il ruolo **protettivo e sicuro** che un hotel può offrire in situazioni di emergenza, mettendo a disposizione ambienti riservati e dignitosi per chi necessita di allontanarsi da contesti pericolosi. Il progetto conferma l'**impegno di UNA Italian Hospitality** nell'affrontare le disuguaglianze e nel sostenere le persone più vulnerabili.

**Obiettivi:**

- » offrire rifugio sicuro
- » sostenere donne in difficoltà
- » contrastare la violenza di genere.

**Arco temporale:** in corso

## PROGETTO

## SOSTEGNO AL COMMERCIO LOCALE – COLLABORAZIONE CON TRASTEVERE ATTIVA

A Roma, presso l'UNA HOTELS Trastevere, UNA Italian Hospitality ha attivato una collaborazione con l'associazione no profit di quartiere **"Trastevere Attiva"** per incentivare il commercio di prossimità. L'iniziativa prevede la distribuzione agli Ospiti di coupon sconto utilizzabili in negozi selezionati della zona, promuovendo un **turismo consapevole** e integrato con il tessuto locale. Il progetto valorizza la rete di relazioni tra hotel e territorio, rafforzando il legame con le comunità ospitanti.



### Obiettivi:

- » valorizzare il quartiere
- » sostenere il commercio locale
- » coinvolgere gli Ospiti nel territorio.



### Arco temporale: in corso



# NATURE

Rispetto per l'ambiente. Tutela ambientale, riduzione degli impatti, efficienza e economia circolare per minimizzare l'impronta ecologica.

## 25 PROGETTI:



# I PROGETTI DA REALIZZARE NEL PROSSIMO TRIENNIO IN AMBITO AMBIENTALE

Qui di seguito sono illustrati sinteticamente i progetti, **suddivisi per ambito ESG**, per stato di attività e obiettivi.

**Il codice colore in stato di attività, ne definisce la fase:**

- » il colore **verde scuro** indica il completamento del progetto
- » il colore **arancio** indica la fase di work in progress
- » il colore **rosso** significa che l'attività deve ancora essere avviata
- » il colore **azzurro** indica un'attività che si ripete/rinnova ogni anno.

La colorazione degli ambiti più scura indica l'**allineamento della tematica con gli obiettivi** posti da Unipol Assicurazioni, mentre la colorazione più tenue individua le **tematiche specifiche** di UNA Italian Hospitality.

Ambito	ESRS	Attività	Stato attività 2024	2025-2027	Obiettivi
E1 – Cambia- menti climatici (Mitigazione)		Certificazione della misurazione della CO <sub>2</sub> emessa dal sito web di UNA Italian Hospitality e ottimizzazione			<ul style="list-style-type: none"> <li>Riduzione impatti digitali ESG</li> </ul>
	ESRS E1-1 Piani di transizione per la mitigazione del cambiamento climatico	Calcolo della "Carbon Footprint" di UNA Italian Hospitality		dal 2026	<ul style="list-style-type: none"> <li>Misurare e ridurre emissioni dirette e indirette</li> </ul>
	ESRS E1-6 Emissioni Scope 1-2-3	Target Net-Zero al 2050 per gli immobili strumentali			<ul style="list-style-type: none"> <li>Raggiungimento zero emissioni</li> </ul>
		Target di riduzione del 63% al 2030 delle emissioni Scope 1 e 2 (baseline 2019)			<ul style="list-style-type: none"> <li>Riduzione 63% Scope 1 e 2</li> </ul>
		Noleggio biciclette elettriche e classiche, parcheggio di biciclette classiche			<ul style="list-style-type: none"> <li>Promozione mobilità sostenibile</li> </ul>
		Car pooling per spostamenti aziendali			<ul style="list-style-type: none"> <li>Riduzione emissioni da trasporto</li> </ul>
		Incentivi ai dipendenti che utilizzano mezzi pubblici o veicoli ecologici per raggiungere il luogo di lavoro			<ul style="list-style-type: none"> <li>Emissioni evitate da spostamenti casa-lavoro</li> </ul>

 tematiche allineate a Unipol  tematiche proprie di UNA Italian Hospitality  Completato  In corso  Da avviare  Ricorrente

Ambito	ESRS	Attività	Stato attività 2024	2025-2027	Obiettivi
E1 – Cambia- menti climatici (Mitigazione)	ESRS E1-1 Piani di transizione per la mitigazione del cambiamento climatico	Certificato di Riconoscimento per la Piantumazione di Alberi «Progetto di Compensazione della CO <sub>2</sub> » in collaborazione con Tree-Nation	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compensazione CO<sub>2</sub> e riforestazione</li> </ul>
	ESRS E1-7 Assorbimenti di GES e progetti di mitigazione delle emissioni	Milano per gli alberi: UNA Italian Hospitality ha devoluto 8.000 euro a sostegno della piantumazione di nuovi alberi nel Comune di Milano	●		<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuire al ripristino del verde urbano danneggiato</li> <li>Migliorare la qualità ambientale e il benessere della comunità</li> <li>Rafforzare il legame con la città di Milano</li> </ul>
		Certificazione LEED GOLD per UNA HOTELS San Vitale Bologna	●		<ul style="list-style-type: none"> <li>Costruzioni sostenibili</li> </ul>
		Certificazione BREEAM In-Use GOOD: UNA HOTELS San Lazzaro ha ottenuto la certificazione Breeam In-Use - livello Good	●		<ul style="list-style-type: none"> <li>Miglioramento prestazioni ambientali edifici</li> </ul>
	ESRS E1-5 Consumo energetico e mix di risorse	Energia da fonti rinnovabili al 100%	●		<ul style="list-style-type: none"> <li>Azzeramento uso fonti fossili</li> </ul>
		Sostituzione dell'illuminazione con LED e sistemi ad alta efficienza	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riduzione del consumo energetico per illuminazione</li> <li>Impiego 100% fonti a basso consumo</li> </ul>
		Certificazione ISO 50001 e certificazione GRESB di Athens	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Migliorare l'efficienza energetica e ridurre le emissioni di gas serra</li> </ul>
	ESRS E1-1 Piani di transizione per la mitigazione del cambiamento climatico	Stazioni di ricarica per veicoli elettrici in collaborazione con Tesla	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promuovere la mobilità sostenibile e ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub></li> </ul>
	ESRS E1-5 Consumo energetico e mix di risorse				

■ tematiche allineate a Unipol ■ tematiche proprie di UNA Italian Hospitality ● Completato ● In corso ● Da avviare ● Ricorrente

Ambito	ESRS	Attività	Stato attività 2024	2025-2027	Obiettivi
<b>E3 – Acque e risorse marine (Acque)</b>	ESRS E3-4 Consumo idrico	Implementazione misure di risparmio idrico	<span style="color: orange;">●</span>	<span style="color: orange;">●</span>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ridurre il consumo di acqua e promuovere il riutilizzo</li> </ul>
		Recupero acqua piovana per antincendio ed irrigazione	<span style="color: orange;">●</span>	<span style="color: orange;">●</span>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promuovere l'uso di risorse idriche alternative</li> </ul>
<b>E5 – Uso delle risorse ed economia circolare (Afflussi di risorse)</b>	ESRS E5-4 Flussi di risorse in entrata	Rimozione plastica monouso	<span style="color: darkblue;">●</span>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ridurre l'uso della plastica e promuovere soluzioni sostenibili</li> </ul>
		Utilizzo di carta riciclata e FSC	<span style="color: darkblue;">●</span>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Promuovere l'uso di materiali sostenibili e ridurre l'impatto ambientale</li> </ul>
		Dispenser sapone in bagni comuni	<span style="color: orange;">●</span>	<span style="color: orange;">●</span>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ridurre l'uso di confezioni monouso e promuovere il riutilizzo</li> </ul>
<b>E5 – Uso delle risorse ed economia circolare (Deflussi di risorse)</b>	ESRS E5-5 Flussi di risorse in uscita	Tempi di Recupero Week	<span style="color: darkblue;">●</span>	<span style="color: lightblue;">●</span>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ridurre lo spreco alimentare</li> </ul>
		Accordi per eccedenze alimentari - Too Good to Go	<span style="color: darkblue;">●</span>	<span style="color: lightblue;">●</span>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ridurre lo spreco alimentare</li> </ul>
		Accordi per eccedenze alimentari - Regusto	<span style="color: darkblue;">●</span>	<span style="color: lightblue;">●</span>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ridurre lo spreco alimentare e ottimizzare le donazioni</li> </ul>
<b>E5 – Uso delle risorse ed economia circolare (Rifiuti)</b>	ESRS E5-5 Flussi di risorse in uscita	Sistema di separazione dei rifiuti all'origine nei suoi hotel	<span style="color: orange;">●</span>	<span style="color: orange;">●</span>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Migliorare il riciclaggio e ridurre i rifiuti non riciclabili</li> </ul>
		Collaborazione con il Comune di Bologna ed Hera -Stay Green «Progetto di Raccolta Differenziata»	<span style="color: darkblue;">●</span>	<span style="color: lightblue;">●</span>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riduzione impatto ambientale strutture</li> <li>Incremento % rifiuti differenziati</li> <li>Miglioramento pratiche gestione rifiuti</li> </ul>

 tematiche allineate a Unipol

 tematiche proprie di UNA Italian Hospitality

 Completato

 In corso

 Da avviare

 Ricorrente





# LE LINEE GUIDA SUL CAMBIAMENTO CLIMATICO

Il Gruppo Unipol si impegna a ridurre del 46,2%\*, **entro il 2030**, le emissioni dirette (Scope 1) e indirette (Scope 2), calcolate secondo la metodologia market-based, generate dal **consumo energetico degli edifici** sotto il suo controllo, comprese le sedi operative di UNA Italian Hospitality, in linea con l'obiettivo di **contenere l'aumento della temperatura** globale entro 1,5°C.

Il cambiamento climatico è **riconosciuto** come un rischio prioritario. Per questo, UNA Italian Hospitality ha adottato un sistema di governance e gestione dedicato, che mira a identificare, valutare e **mitigare i rischi e gli impatti climatici**, contribuendo attivamente alla decarbonizzazione. La strategia si allinea agli obiettivi dell'Accordo di Parigi, puntando alla **neutralità carbonica entro il 2050**.

\*Considerato il raggiungimento di tale obiettivo, nel Piano strategico 2025-2027 Stronger | Faster | Better, presentato il 28 marzo 2025, il Gruppo Unipol ha annunciato un obiettivo di zero emissioni nette di Scopo 1 e 2 entro il 2050 e un obiettivo aggiornato di riduzione del 63% entro il 2030 rispetto al 2019 delle emissioni di Scopo 1 e 2 (in termini di emissioni assolute in tonnellate di CO2eq) legate ai consumi di energia elettrica, gas e altre fonti energetiche per tutti gli edifici ad uso aziendale su cui il Gruppo ha un controllo diretto, in Italia e all'estero, nonché per la flotta auto dei dipendenti del Gruppo, utilizzando la metodologia market-based del GHG Protocol. L'obiettivo è stato calcolato seguendo l'approccio di contrazione assoluta (scenario di 1,5 gradi) definito dalla Science-Based Target Initiative.

# RISPETTO PER L'AMBIENTE E MITIGAZIONE DEGLI IMPATTI

**"INNOVAZIONE RESPONSABILE E  
PRESIDIO DELLA QUALITÀ: IL NOSTRO  
IMPEGNO PER UN'OSPITALITÀ  
SEMPRE PIÙ SOSTENIBILE."**

Andrea Mattaini – Funzione Area Tecnica

UNA Italian Hospitality affronta con responsabilità il proprio **impegno verso la sostenibilità ambientale**, integrando la tutela dell'ambiente nella strategia industriale e nel sistema di gestione dei rischi aziendali (*Enterprise Risk Management*). L'approccio adottato considera l'intero ciclo operativo e d'acquisto, con azioni concrete volte a **ridurre l'impatto ambientale** delle proprie attività.

Il percorso di **sostenibilità ambientale** intrapreso da UNA Italian Hospitality si sviluppa su base triennale, con l'obiettivo di contenere progressivamente la propria impronta ecologica.

# Attività complete nel 2024

## EFFICIENTAMENTO ENERGETICO

- » **Certificazione LEED GOLD:** l'UNA HOTELS San Vitale Bologna ha la certificazione LEED GOLD per la sostenibilità edilizia e l'efficienza energetica.
- » **Certificazione BREEAM In-Use GOOD:** UNA HOTELS San Lazzaro ha ottenuto la certificazione Breeam In-Use - livello Good che valuta la sostenibilità e le prestazioni ambientali di edifici esistenti.
- » **Energia elettrica 100% da fonti rinnovabili:** 30.912,739MWh di energia acquistata da fonti rinnovabili nel 2024. Tutti gli hotel di UNA Italian Hospitality alimentati al 100% con energia verde; in specifici hotels sono attivi anche gli impianti fotovoltaici, geotermici e di teleriscaldamento.
- » **Ottimizzazione dei consumi energetici:**
  - » temperature in camera impostate a 19° (autunno-inverno) e 26° (primavera-estate)
  - » tolleranza di ±2° per garantire comfort ed efficienza
  - » installazione di sistemi di controllo temperatura e pompe inverter.
- » **Efficientamento energetico strutturale:** Investiti 2.625.000 € in 5 anni per ridurre i consumi energetici. Interventi realizzati:
  - » relamping LED
  - » sostituzione di gruppi frigo e ascensori oleodinamici
  - » miglioramento degli impianti di climatizzazione
- » **Tecnologie verdi in hotel:** presso Milano Verticale | UNA Esperienze:
  - » impianto geotermico con 2 pozzi di presa e 6 di resa.

# Progetti

## PROGETTO

### CERTIFICAZIONE ISO 50001 E GRESB FONDO ATHENS

Nel 2024 ha preso avvio il **processo di certificazione** ISO 50001 per 19 immobili del Fondo Athens gestiti da UNA Italian Hospitality, oltre alla sede centrale. L'obiettivo è ottimizzare l'efficienza energetica tramite un sistema strutturato di gestione dell'energia, **contribuendo alla riduzione** di consumi ed emissioni.

Il progetto rappresenta un passo preparatorio alla certificazione GRESB, che attesta le **performance ESG** degli asset immobiliari, rafforzando l'impegno di UNA Italian Hospitality per una gestione sostenibile e trasparente degli edifici.



#### Obiettivi:

- » mantenere la certificazione ISO 50001
- » anticipare la certificazione GRESB
- » migliorare l'efficienza energetica degli immobili.



#### Arco temporale:

proseguire nel 2025

## PROGETTO

### INIZIATIVE DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO – TRIENNIO 2025–2027

Nel triennio 2025-2027 proseguiranno gli investimenti per **l'efficientamento energetico**, con particolare attenzione all'installazione di impianti fotovoltaici, al relamping con luci a LED e alla sostituzione di ascensori oleodinamici nelle strutture ricettive.

Il piano di rinnovamento, già avviato nel 2024 con l'introduzione di elettrodomestici e dispositivi a **basso consumo**, continuerà nel tempo con l'obiettivo di ridurre l'impatto ambientale in maniera sistematica e duratura.



#### Obiettivi:

- » ridurre i consumi energetici
- » sostituire impianti obsoleti con soluzioni a basso impatto
- » completare il riammodernamento delle strutture.



**Arco temporale:** 2025-2027

### PROGETTO

## IMPIANTO GEOTERMICO — UNA HOTELS CONTESSA JOLANDA MILANO

È in corso la progettazione di un nuovo **impianto geotermico** presso l'UNA HOTELS Hotel & Residence Contessa Jolanda Milano, che si affiancherà a quello già attivo nell'hotel Milano Verticale UNA Esperienze.

L'intervento rafforza l'impegno di UNA Italian Hospitality verso un **approvvigionamento energetico** sostenibile e alternativo, riducendo l'impatto ambientale delle strutture alberghiere.



#### Obiettivi:

- » installare un secondo impianto geotermico
- » migliorare l'autonomia energetica
- » abbattere le emissioni legate al riscaldamento/raffrescamento.



**Arco temporale:** in corso (avviato nel 2024)

## PROGETTO

## MOBILITÀ SOSTENIBILE STAZIONI DI RICARICA EV

Nel quadro della **strategia di sostenibilità**, UNA Italian Hospitality ha attivato 36 stazioni di ricarica per veicoli elettrici, in collaborazione con Tesla, promuovendo una **mobilità a basso impatto** ambientale all'interno delle proprie strutture.

Questa scelta rappresenta un passo concreto verso la **decarbonizzazione** dei trasporti, incentivando l'uso di mezzi elettrici da parte degli Ospiti e dei dipendenti.



### Obiettivi:

- » promuovere la mobilità elettrica
- » offrire un servizio sostenibile per gli Ospiti
- » ridurre l'impatto ambientale dei trasporti.



### Arco temporale:

in corso

# EMISSIONI

La Società ha avviato l'attività di **monitoraggio** delle **proprie emissioni di gas climalteranti e delle fonti** che le determinano.

Le emissioni di ambito 1 e 2 (Market-based) sono associate ai consumi energetici relativi alle **operazioni dirette dell'azienda**.

Le emissioni di ambito 1 e di ambito 2 relative ai consumi energetici degli immobili strumentali sono state calcolate sulla base di dati relativi al periodo **ottobre 2023-settembre 2024**, mentre le emissioni di ambito 1 relative alle flotte aziendali sono state calcolate sulla base di dati rilevati al **31 dicembre 2024**.

UNA Italian Hospitality	Scope 1 - Immobili ton CO <sub>2</sub>	Scope 1 - Flotta auto ton CO <sub>2</sub>	Scope 2 – Elettricità ton CO <sub>2</sub>	Scope 2 – Tele-riscaldamento ton CO <sub>2</sub>	Scope 2 – Tele-raffreddamento ton CO <sub>2</sub>	Totale emissioni ton CO <sub>2</sub>	% Su totale di Gruppo
<b>Emissioni derivanti dai consumi energetici</b>	4.259	104	92*	775	354	5.583	35%

\*Si precisa che l'energia elettrica acquistata da UNA Italian Hospitality è dotata di Garanzia d'origine, quindi 100% rinnovabile e non genera emissioni. Il valore delle emissioni riportato in questo caso è determinato da conguagli avvenuti con il fornitore nell'anno di rendicontazione, rispetto alla quota G.O..

## Attività completata nel 2024

**Milano per gli alberi:** nel 2024 UNA Italian Hospitality ha aderito alla raccolta fondi “Milano per gli alberi” promossa dal Comune di Milano per ripristinare il verde cittadino danneggiato dai forti temporali dell'estate 2023. La Società ha devoluto **8.000 euro** a sostegno della piantumazione di nuovi alberi, contribuendo a rendere la città più accogliente e sostenibile per residenti e turisti. L'iniziativa rafforza il legame tra il UNA Italian Hospitality e il territorio, promuovendo la salvaguardia dei beni comuni e dell'ambiente.

# Progetti

## PROGETTO

### DIGITAL SUSTAINABILITY MISURAZIONE CO<sub>2</sub> DEL SITO WEB

Nel 2024 UNA Italian Hospitality ha avviato un progetto per misurare e ridurre l'impatto ambientale del nuovo sito [www.unaitalianhospitality.com](http://www.unaitalianhospitality.com) rispetto a [gruppouna.it](http://gruppouna.it). L'analisi delle emissioni digitali tramite **algoritmo brevettato** consente di identificare aree di ottimizzazione e miglioramento, contribuendo alla riduzione della carbon footprint digitale di UNA Italian Hospitality.

**-84%**

#### EMISSIONI CO<sub>2</sub> DA DESKTOP: COMPARATIVA

La versione Desktop del sito di UNA Italian Hospitality ha diminuito le emissioni CO<sub>2</sub> eq di **-9,29 t, pari all'84%** del totale Desktop (11 t).

**-82%**

#### EMISSIONI CO<sub>2</sub> DA SMARTPHONE: COMPARATIVA

La versione per Smartphone del sito di UNA Italian Hospitality ha fatto registrare una diminuzione di CO<sub>2</sub> eq di 10,3 t, pari all'82% del totale Smartphone (12,5 t).



#### Obiettivi:

- » monitorare l'impatto ambientale digitale
- » ottimizzare le performance ambientali del sito
- » ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> legate al web.



#### Arco temporale:

in corso (avviato nel 2024)

## PROGETTO

## DECARBONIZZAZIONE TARGET NET-ZERO 2050

UNA Italian Hospitality ha assunto il target di **neutralità climatica** per gli immobili strumentali entro il 2050, allineandosi alla strategia climatica di Unipol Assicurazioni e all'Accordo di Parigi. L'impegno **riguarda tutte le strutture** su cui Unipol Assicurazioni esercita un controllo diretto, comprese quelle gestite da UNA Italian Hospitality.



### Obiettivi:

- » azzerare le emissioni nette di CO<sub>2</sub>
- » allinearsi al percorso globale Net-Zero
- » rafforzare la responsabilità ambientale immobiliare.



### Arco temporale:

in corso

## PROGETTO

## RIDUZIONE EMISSIONI OBIETTIVO SCOPE 1 E 2

UNA Italian Hospitality si è **impegnato a ridurre** del 63% entro il 2030 le emissioni Scope 1 e 2 Market-based (baseline 2019), agendo su consumi energetici diretti e indiretti. L'obiettivo si inserisce nella più ampia strategia di **mitigazione climatica** di Unipol Assicurazioni.



### Obiettivi:

- » ridurre le emissioni operative dirette e indirette
- » migliorare l'efficienza energetica delle strutture
- » supportare il raggiungimento degli obiettivi climatici globali.



### Arco temporale:

in corso (entro il 2030)

## PROGETTO

## CARBON OFFSET – PIANTUMAZIONE ALBERI CON TREE-NATION

Nell'ambito di un progetto di **compensazione delle emissioni**, UNA Italian Hospitality pianta un albero per ogni utente registrato online, in collaborazione con **Tree-Nation**. Finora sono stati piantati 137 alberi, con un totale di 6.850 kg di CO<sub>2</sub> compensati.



### Obiettivi:

- » compensare le emissioni residue di CO<sub>2</sub>
- » coinvolgere i clienti in progetti di sostenibilità
- » sostenere la riforestazione globale.



**Arco temporale:** in corso (avviato nel 2024)

## PROGETTO

## ANALISI AMBIENTALE CALCOLO CARBON FOOTPRINT

A partire dal 2026, UNA Italian Hospitality avvierà un progetto per **misurare la propria impronta** di carbonio, includendo emissioni dirette e indirette. Il monitoraggio permetterà di **identificare** le principali fonti emissive e attivare azioni di miglioramento ambientale.



### Obiettivi:

- » misurare in modo sistematico l'impatto climatico
- » identificare le fonti di emissione e intervenire
- » comunicare con trasparenza le performance ambientali.



**Arco temporale:** dal 2026

## PROGETTO

## MOBILITÀ SOSTENIBILE SERVIZI DI BIKE SHARING

Per incentivare una **mobilità dolce**, UNA Italian Hospitality offre biciclette classiche ed elettriche a noleggio e parcheggi dedicati in alcune delle strutture. L'iniziativa promuove **alternative ecologiche** al trasporto privato a motore, finalizzate a ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub>.



### Obiettivi:

- » ridurre l'impatto ambientale degli spostamenti
- » promuovere l'uso di mezzi a zero emissioni
- » arricchire i servizi sostenibili per gli Ospiti.



### Arco temporale:

in corso

## PROGETTO

## MOBILITÀ SOSTENIBILE CAR POOLING AZIENDALE

UNA Italian Hospitality incentiva la **condivisione degli spostamenti** lavorativi da parte dei dipendenti attraverso il car pooling, riducendo l'uso dei mezzi individuali e favorendo pratiche di **mobilità sostenibile**.



### Obiettivi:

- » limitare l'uso di auto individuali
- » favorire la mobilità condivisa
- » ridurre le emissioni legate ai trasferimenti di lavoro.



### Arco temporale:

in corso

## PROGETTO

## MOBILITÀ SOSTENIBILE INCENTIVI PER TRASPORTI GREEN

L'azienda **offre incentivi** ai dipendenti che utilizzano mezzi pubblici o veicoli ecologici per raggiungere il luogo di lavoro. L'iniziativa si inserisce nella **strategia di promozione** della mobilità sostenibile.



### Obiettivi:

- » promuovere l'uso del trasporto pubblico
- » favorire la riduzione delle emissioni individuali
- » supportare comportamenti responsabili tra i dipendenti.



**Arco temporale:** in corso





# GESTIONE DELL'ACQUA

UNA Italian Hospitality si impegna a **ridurre progressivamente** i consumi idrici nelle proprie strutture, consapevole della crescente importanza della **tutela delle risorse naturali**.

Il **piano d'azione** prevede interventi tecnici e azioni di sensibilizzazione rivolte agli Ospiti, mediante l'adozione di **comportamenti responsabili** nell'uso dell'acqua, durante il soggiorno.

# Progetti

## PROGETTO

### RISPARMIO IDRICO – MONITORAGGIO E BUONE PRATICHE PER GLI OSPITI

UNA Italian Hospitality promuove in tutte le strutture misure di risparmio idrico attraverso il **monitoraggio** dei consumi e iniziative di coinvolgimento dei clienti. È stato attivato **“Smile at the planet”**, un codice di condotta interno che promuove pratiche sostenibili durante il soggiorno, come il riutilizzo di asciugamani e lenzuola per ridurre l'impatto ambientale.



#### Obiettivi:

- » monitorare i consumi idrici nelle strutture
- » promuovere comportamenti sostenibili tra gli Ospiti
- » ridurre l'impatto ambientale delle attività quotidiane.



**Arco temporale:** in corso

## PROGETTO

### RECUPERO ACQUA PIOVANA – SISTEMI DI RACCOLTA PER USO TECNICO

È stata avviata l'installazione di **sistemi di recupero** dell'acqua piovana per alimentare impianti antincendio e irrigazione: l'attività è completa presso UNA HOTELS Bologna San Vitale, e si prevede l'estensione ad altre strutture nel prossimo futuro.



#### Obiettivi:

- » ridurre il consumo di acqua potabile per usi tecnici
- » incrementare l'autosufficienza idrica delle strutture
- » promuovere soluzioni sostenibili per la gestione dell'acqua.



**Arco temporale:** in corso



# USO DELLE RISORSE ED ECONOMIA CIRCOLARE

UNA Italian Hospitality si impegna da anni e ha investito **risorse per il miglioramento** della selezione dei materiali e per la riduzione dell'uso di materie prime vergini. Questo, con lo scopo di **promuovere l'economia circolare** e ridurre la generazione di rifiuti.

## Attività complete nel 2024

### Uso esclusivo di carta riciclata e certificata FSC

Iniziata nel 2023 e completata nel 2024 la transizione all'uso al **100% di carta riciclata e FSC** per tutte le attività aziendali, sia nella sede centrale che nelle strutture alberghiere.

### Benefici ambientali conseguiti:

- » 5,3 tonnellate di CO<sub>2</sub> eq evitate
- » 28 tonnellate di legno risparmiate
- » 520.000 litri di acqua non consumati
- » 123.000 kWh di energia evitati.

### Eliminazione della plastica monouso

Azioni strutturali per la **riduzione della plastica** all'interno degli hotel:

- » tessere apriporta sostituite con versioni biodegradabili in PLA
- » rimozione delle bottiglie PET dai minibar, sostituite con bottiglie in vetro
- » introduzione di **acqua in brick** come cortesia per gli Ospiti
- » installazione di erogatori di acqua nelle aree breakfast e bar
- » sostituzione dei **bicchieri** in plastica con quelli in **cartoncino**
- » adozione di **dispenser in plastica riciclata** per la linea cortesia in tutte le camere.

# Progetti

## PROGETTO

### IGIENE SOSTENIBILE – DISTRIBUTORI DI SAPONE NEI BAGNI COMUNI

UNA Italian Hospitality ha **installato distributori** di sapone nei bagni comuni delle proprie strutture, riducendo l'uso di confezioni monouso. L'iniziativa sarà proseguita nel triennio, con l'**obiettivo di estendere** questa pratica a tutte le strutture di UNA Italian Hospitality.



#### Obiettivi:

- » ridurre i rifiuti da imballaggi monouso
- » promuovere pratiche igieniche sostenibili
- » migliorare la gestione dei consumi nei bagni comuni.



#### Arco temporale: in corso

## PROGETTO

### CUCINA CIRCOLARE TEMPI DI RECUPERO WEEK

Nel 2024 UNA Italian Hospitality ha **partecipato alla “Tempi di Recupero Week”** in tre ristoranti a Bologna (*UNA HOTELS Bologna Fiera, Bologna San Vitale e un terzo hotel*). Sono stati proposti menù dedicati al riuso degli avanzi, **valorizzando** la tradizione e la sostenibilità. L'iniziativa sarà ampliata nel prossimo triennio.



#### Obiettivi:

- » ridurre lo spreco alimentare
- » promuovere il riutilizzo creativo degli alimenti
- » sensibilizzare clienti e staff sull'economia circolare.



#### Arco temporale: in corso

## PROGETTO

## FOOD WASTE – COLLABORAZIONE CON TOO GOOD TO GO

Nel 2024, 14 hotel di UNA Italian Hospitality hanno aderito all'app **“Too Good To Go”** con le **“Surprise Bags”** di cibo invenduto: sono stati recuperati 4.911 pasti, evitando 13,259 tonnellate di CO<sub>2</sub>, rispetto alle 8,08 tonnellate del 2023. L'iniziativa proseguirà nel triennio con l'obiettivo di **coinvolgere** ulteriori strutture.



### Obiettivi:

- » ridurre lo spreco alimentare nei ristoranti e buffet
- » valorizzare il cibo invenduto
- » ridurre emissioni da smaltimento.



### Arco temporale:

in corso

## PROGETTO

## DONAZIONI ALIMENTARI PROGETTO REGUSTO

Nel 2024, **UNA Italian Hospitality ha donato** 14.544kg di prodotti food & no food tramite Regusto, generando 1.739 pasti equivalenti. È stata **evitata l'emissione** di 14.278kg di CO<sub>2</sub>, risparmiati 27.633m<sup>3</sup> di acqua e preservati 42.172m<sup>2</sup> di suolo grazie al recupero.

L'iniziativa ha visto impegnate dodici strutture di UNA Italian Hospitality distribuite in tutta Italia e la sede centrale. Le donazioni sono andate a favore di dodici associazioni di volontariato del territorio nazionale.

Qui di seguito i dati della raccolta effettuata.

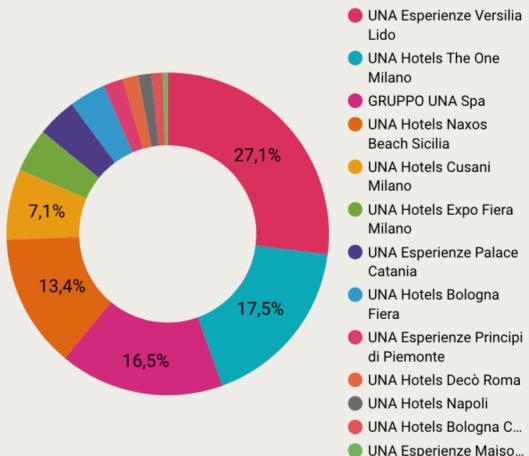


<b>Donatori</b>	<b>Kg</b>	<b>CO<sub>2</sub></b>
<b>UNA Esperienze Versilia Lido</b>	3.936	2.283
<b>UNA Hotels The One Milano</b>	2.538	1.472
<b>GRUPPO UNA Spa</b>	2.395	1.389
<b>UNA Hotels Naxos Beach Sicilia</b>	1.956	1.134
<b>UNA Hotels Cusani Milano</b>	1.026	595
<b>UNA Hotels Expo Fiera Milano</b>	641	4.606
<b>UNA Esperienze Palace Catania</b>	574	333
<b>UNA Hotels Bologna Fiera</b>	531	308
<b>UNA Esperienze Principi di Piemonte</b>	288	167
<b>UNA Hotels Decò Roma</b>	228	1.741
<b>UNA Hotels Napoli</b>	195	113
<b>UNA Hotels Bologna Centro</b>	160	93
<b>UNA Esperienze Maison Milano</b>	76	44
<b>Totale complessivo</b>	<b>14.544</b>	<b>14.278</b>

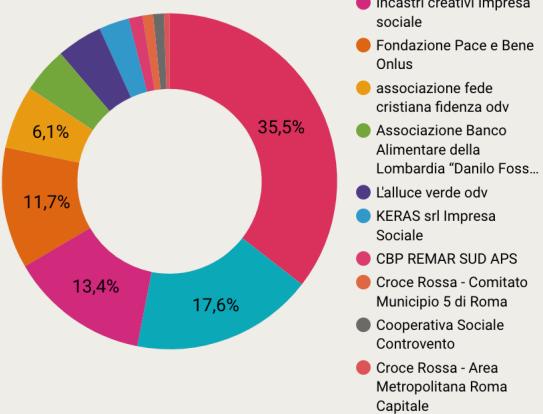
<b>Enti beneficiari</b>	<b>Peso-Kg</b>	<b>Kg CO<sub>2</sub></b>
<b>La finestra del sole odv</b>	5.165	2.996
<b>AIutility Onlus</b>	2.557	1.483
<b>Incastri creativi Impresa sociale</b>	1.956	1.134
<b>Fondazione Pace e Bene Onlus</b>	1.699	985
<b>Assoc. Fede cristiana Fidenza</b>	888	515
<b>Assoc. Banco Alimentare della Lombardia</b>	641	4.606
<b>L'alluce verde Odv</b>	640	371
<b>KERAS srl Impresa sociale</b>	424	246
<b>CBP Remar Sud Aps</b>	195	1134
<b>Croce Rossa - Comitato Municipio 5 Roma</b>	150	1.124
<b>Cooperativa sociale Controvento</b>	150	87
<b>Croce Rossa - Area Metropolitana Roma Capitale</b>	78	618
<b>Totale complessivo</b>	<b>14.544</b>	<b>14.278</b>

Fonte: Piattaforma Regusto

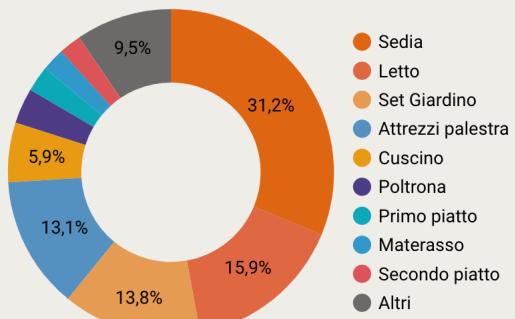
## HOTEL



## ENTI BENEFICIARI



## CATEGORIE PRODOTTI



Il progetto **continuerà nel triennio** per rafforzare l'economia circolare ed il rapporto con le comunità.



### Obiettivi:

- » gestire stock in eccesso in maniera efficiente
- » ridurre lo spreco attraverso donazioni
- » generare impatto sociale e ambientale tracciabile.



### Arco temporale:

in corso

# GESTIONE DEI RIFIUTI

UNA Italian Hospitality **promuove una gestione** strutturata e conforme dei rifiuti in tutte le strutture alberghiere, adottando **modalità operative differenziate** a seconda della tipologia (auto-smaltimento, terzi autorizzati, servizio pubblico). È stato implementato un **sistema efficiente** di raccolta differenziata per:

- » carta e cartone
- » vetro
- » plastica e imballaggi
- » organico
- » oli esausti
- » rifiuti pericolosi (smaltiti separatamente secondo normativa vigente).

## 288,16

TONNELLATE DI RIFIUTI PRODOTTI

## -17 tonnellate CO<sub>2</sub>

EVITATE GRAZIE AL CORRETTO SMALTIMENTO E  
ALLA RACCOLTA DIFFERENZIATA

Destinati allo smaltimento (ton)   Destinati al recupero (ton)   Totale rifiuti per tipologia (ton)

Rifiuti pericolosi	0,8	29,19	29,99
Rifiuti non pericolosi	15,32	242,85	258,17
Tot rifiuti per destinazione (ton)	16,12	272,04	288,16

# Progetti

## PROGETTO

### RACCOLTA DIFFERENZIATA – PROGETTO STAY GREEN (BOLOGNA)

UNA Italian Hospitality ha avviato una collaborazione con il Comune di Bologna e Hera per il progetto **Stay Green**, finalizzato a **promuovere** la raccolta differenziata e pratiche ambientali sostenibili presso le tre strutture bolognesi: UNA HOTELS Bologna Fiera, UNA HOTELS Bologna Centro e UNA HOTELS San Vitale Bologna. L'iniziativa **prevede attività** di formazione, ottimizzazione dei consumi e supporto tecnico-operativo per ridurre l'impatto ambientale.



#### Obiettivi:

- » migliorare l'efficienza della raccolta differenziata
- » promuovere pratiche di sostenibilità ambientale
- » coinvolgere attivamente le strutture e i collaboratori.



#### Arco temporale:

in corso

## PROGETTO

### RACCOLTA DIFFERENZIATA

UNA Italian Hospitality prosegue l'implementazione **di un sistema strutturato** di separazione dei rifiuti all'origine nelle proprie strutture alberghiere, favorendo il riciclo e la valorizzazione dei materiali. La separazione riguarda carta e cartone, vetro, olio esausto, plastica e imballaggi, organico e rifiuti pericolosi (smaltiti secondo normativa). Il progetto **include attività** di formazione e

sensibilizzazione rivolte a dipendenti, appaltatori e Ospiti.

**Le strutture già attive:**

- » Versilia Lido UNA Esperienze
- » UNA HOTELS Galles
- » UNA HOTELS The One Milano
- » UNA HOTELS Contessa Jolanda Milano
- » Milano Verticale UNA Esperienze
- » UNA HOTELS Naxos Beach
- » Sede centrale.



**Obiettivi:**

- » potenziare il sistema di raccolta differenziata in tutte le strutture
- » favorire il riciclo dei materiali e ridurre lo smaltimento in discarica
- » estendere la cultura ambientale a Ospiti e personale.



**Arco temporale:** in corso

# ACTION

Il valore del nostro gioco di squadra. Impegno condiviso e concreto per una cultura aziendale sostenibile e una crescita inclusiva lungo tutta la filiera.

## 10 PROGETTI:



# I PROGETTI DA REALIZZARE NEL PROSSIMO TRIENNIO IN AMBITO GOVERNANCE

Qui di seguito sono illustrati sinteticamente i progetti, **suddivisi per ambito ESG**, per stato di attività e obiettivi.

**Il codice colore in stato di attività, ne definisce la fase:**

- » il colore **verde scuro** indica il completamento del progetto
- » il colore **arancio** indica la fase di work in progress
- » il colore **rosso** significa che l'attività deve ancora essere avviata
- » il colore **azzurro** indica un'attività che si ripete/rinnova ogni anno.

La colorazione degli ambiti più scura indica l'**allineamento della tematica con gli obiettivi** posti da Unipol Assicurazioni, mentre la colorazione più tenue individua le **tematiche specifiche** di UNA Italian Hospitality.

Ambito	ESRS	Attività	Stato attività 2024	2025-2027	Obiettivi
G1 – Condotta delle imprese (Cultura d'impresa)	ESRS G1-1 Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese	Bilancio di Sostenibilità Unipol Assicurazioni (per progetti ESG ed IRO ad impatto su Capogruppo da parte di UNA Italian Hospitality)	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trasparenza e monitoraggio attività ESG</li> </ul>
		Bilancio di Sostenibilità UNA Italian Hospitality	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorare e rendicontare gli impatti ESG delle attività aziendali</li> </ul>
		Analisi di rilevanza secondo normativa CSRD	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assicurare che le attività ESG di UNA Italian Hospitality siano conformi alle normative e regolamenti europei.</li> <li>• Garantire la trasparenza e la corretta rendicontazione</li> </ul>
		DEM, raccolta di idee e di progetti	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stimolare la partecipazione dei responsabili degli hotel nel contribuire con idee e progetti per migliorare le performance ESG.</li> <li>• Valutare proposte innovative per gli investimenti ESG nel piano industriale.</li> </ul>
		Certificazione ESG "GSTC" su 8 Hotels dell'area milanese con contratto di accommodation di Cortina per le Olimpiadi 2026 e la sede		● nel 2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconoscere le strutture per l'adozione di pratiche sostenibili</li> </ul>
		Sicurezza informatica e presidio della privacy	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proteggere i dati degli Ospiti e garantire la privacy</li> </ul>
		Raccolta questionari ESG Franchisee e Hotels gestione diretta	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificare la conformità e migliorare le pratiche ESG nelle strutture</li> </ul>

■ tematiche allineate a Unipol ■ tematiche proprie di UNA Italian Hospitality ● Completato ● In corso ● Da avviare ● Ricorrente

Ambito	ESRS	Attività	Stato attività 2024	2025-2027	Obiettivi
G1 – Condotta delle imprese (Gestione dei rapporti con i fornitori)	ESRS G1-2 Gestione dei rapporti con i fornitori	Scelta fornitori locali Food & Beverage UNA Italian Hospitality	<span style="color: orange;">●</span>	<span style="color: orange;">●</span>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promuovere acquisti sostenibili e ridurre l'impatto ambientale</li> </ul>
		Tracciatura della filiera e analisi della value chain	<span style="color: orange;">●</span>	<span style="color: orange;">●</span>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mappatura annuale di almeno il 75% della filiera</li> </ul>
		Individuazione di nuovi criteri di selezione dei fornitori	<span style="color: orange;">●</span>	<span style="color: orange;">●</span>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integrare fattori ESG nei processi di approvvigionamento</li> </ul>

█ tematiche allineate a Unipol █ tematiche proprie di UNA Italian Hospitality ● Completato ● In corso ● Da avviare ● Ricorrente

# LA LEADERSHIP DI UNA ITALIAN HOSPITALITY NELLA GESTIONE DEI TEMI ESG

**"MONITORIAMO I NOSTRI PROGRESSI ESG CON STRUMENTI DIGITALI SICURI E TRASPARENTI, FORTI DEI PRINCIPI ETICI CHE DA SEMPRE ORIENTANO LE NOSTRE SCELTE."**

Stefano Bolli – Responsabile Sistemi Informativi

Gli organi di amministrazione, direzione e controllo e l'alta dirigenza controllano la **definizione degli obiettivi** connessi agli impatti, ai rischi e alle opportunità rilevanti, e i progressi compiuti nel loro conseguimento. I

In UNA Italian Hospitality, la sostenibilità è costruita giorno per giorno grazie a un'azienda in cui le persone collaborano, condividendo responsabilità e obiettivi comuni, che amplifica l'impatto delle iniziative. Inoltre, una collaborazione strutturata con il Gruppo, rappresenta un fattore chiave per garantire coerenza strategica, integrazione e creazione di valore condiviso.

Questo approccio consente una **gestione integrata e strutturata** delle tematiche ambientali, sociali e di governance.

L'attuazione del **piano d'azione ESG** di UNA Italian Hospitality è possibile solo grazie a un team trasversale e collaborativo, che opera in sinergia su più fronti: dalla raccolta delle informazioni per la reportistica, alla **definizione delle priorità** strategiche da includere nel piano industriale.

Durante le fasi di analisi e assessment, il **coinvolgimento diretto** delle diverse **funzioni aziendali** è essenziale per:

- » **mappare** le attività già avviate in ambito sostenibilità,
- » **identificare** i progetti in corso,
- » **valutare** i risultati ottenuti,
- » e soprattutto, **definire obiettivi** futuri condivisi, basati su un impegno corale.

Il **Team ESG di UNA Italian Hospitality** è composto da rappresentanti di tutte le principali funzioni aziendali:

- » Direttori delle Strutture Alberghiere
- » Funzione Head of Legal and Corporate Affairs
- » Funzione HR Manager Gruppo UNA
- » Funzione Amministrazione, Controllo, Acquisti e IT
- » Funzioni Operations Alberghiere, Funzione Area Tecnica, Funzione Food and Beverage, Funzione Central Booking Office
- » Funzione Corporate and Meeting, Incentives, Conferences, Events
- » Funzione Marketing
- » Funzione Revenue, Tech Development e OTA
- » Funzione Leisure
- » Funzione Quality e Iniziative di Sostenibilità.



# I VALORI DI UNA ITALIAN HOSPITALITY, ETICA E COMPLIANCE

**Accessibilità • Lungimiranza • Rispetto • Solidarietà • Responsabilità**

Questi cinque valori guidano l'**impegno quotidiano** di UNA Italian Hospitality e rappresentano il **cuore del Codice Etico** e degli strumenti di compliance interna della Società.

## Il Codice Etico

**UNA Italian Hospitality promuove:**

- » trasparenza e conformità normativa
- » comportamenti responsabili a ogni livello organizzativo
- » adattamento delle policy ai bisogni specifici del settore alberghiero.

## Modello Organizzativo 231 (MOG 231)

**UNA Italian Hospitality ha adottato il MOG 231 secondo il D.Lgs. 231/2001 per:**

- » prevenire i reati aziendali
- » promuovere la cultura della legalità e dell'etica
- » formare dipendenti e collaboratori sui modelli di condotta.

# Attività completate nel 2024

## » **Bilancio di Sostenibilità Unipol Assicurazioni (per progetti ESG ed IRO ad impatto su Capogruppo da parte di UNA Italian Hospitality)**

Nel 2024 UNA Italian Hospitality ha **contribuito** al percorso di allineamento delle Società di Unipol Assicurazioni agli **standard ESG condivisi**, rafforzando i flussi di rendicontazione, il presidio dei temi materiali e la governance sostenibile.

Il processo sarà sistematizzato nei prossimi anni attraverso il **consolidamento dei flussi dati** e la piena integrazione nel reporting di Capogruppo, in vista dell'adozione **completa della normativa CSRD**.

## » **Bilancio di Sostenibilità UNA Italian Hospitality**

È stato avviato un percorso strutturato per la **rendicontazione ESG**, con la pubblicazione del primo Bilancio di Sostenibilità che anticipa i requisiti della CSRD. Il processo ha incluso la **mappatura delle performance** ambientali, sociali e di governance, la raccolta dei dati e la creazione di una cabina di regia interna.

Il progetto proseguirà con l'**adeguamento completo** alla CSRD, l'adozione degli ESRS, la definizione di KPI strutturati e l'evoluzione del sistema di reporting annuale.

## » **Analisi di rilevanza secondo normativa CRSD**

Nel 2024 è stata realizzata la prima analisi di doppia materialità in linea con gli **obblighi CSRD**, coinvolgendo stakeholder interni ed esterni e identificando le **tematiche materiali** più rilevanti. L'analisi verrà aggiornata periodicamente, integrata nei **processi decisionali** strategici e rappresenterà la base per la reportistica ESG futura. L'implementazione degli ESRS sarà progressiva a partire dal 2025.



# Etica su misura per l'ospitalità

UNA Italian Hospitality **valorizza l'etica** non solo come obbligo normativo, ma come fattore di reputazione e fiducia, attraverso:

- » **cultura aziendale** improntata su comportamenti responsabili
- » attenzione al **rispetto degli Ospiti**, cuore dell'esperienza alberghiera
- » **cyber security potenziata** in collaborazione con Unipol:
  - **formazione** continua del personale
  - **prevenzione** dei rischi digitali e protezione dei dati personali.



# Progetti

## PROGETTO

### CERTIFICAZIONE ESG GSTC PER 8 HOTEL DELL'AREA MILANESE E SEDE CENTRALE DI UNA ITALIAN HOSPITALITY

Il progetto mira a ottenere la certificazione ESG GSTC per otto hotel situati nell'area milanese e per la sede centrale di UNA Italian Hospitality, che ospita più di 100 dipendenti, rafforzando l'impegno dell'azienda verso un modello di ospitalità sostenibile, responsabile e accessibile.

La certificazione GSTC, riconosciuta a livello internazionale, rappresenta un traguardo strategico per consolidare la reputazione del brand e accrescere la sua competitività, attestando l'adozione di pratiche virtuose in ambito ambientale, sociale e di governance. Il progetto include interventi mirati per migliorare l'accessibilità delle strutture, garantendo un'esperienza ospitale e inclusiva per tutti gli Ospiti, indipendentemente dalle loro esigenze specifiche.

Attraverso l'implementazione di azioni concrete, gli hotel e la sede centrale potranno ridurre l'impatto ambientale, adottare energie rinnovabili, ottimizzare l'uso delle risorse, promuovere l'economia circolare e sensibilizzare Ospiti e collaboratori alla tutela dell'ambiente e all'inclusione sociale.



#### Obiettivi:

- » ottenere la **certificazione GSTC** per 8 hotel dell'area milanese entro il 2025
- » adottare **fonti di energia rinnovabile** e ridurre le emissioni climatiche
- » eliminare l'uso di prodotti usa e getta all'interno delle strutture
- » **ridurre** rifiuti, consumi energetici e idrici

- » **promuovere** l'economia circolare attraverso l'utilizzo di prodotti locali, biologici e di stagione
- » garantire **l'accessibilità e l'inclusione** in tutte le strutture coinvolte
- » **informare, educare e sensibilizzare** Ospiti e personale sulle tematiche di sostenibilità e accessibilità
- » **estendere** progressivamente la certificazione a tutti gli hotel di UNA Italian Hospitality entro il 2027.



#### **Fasi del progetto:**

**2024-2025** – Avvio del progetto e implementazione prime misure, ottenimento della certificazione per 8 hotel e per la sede centrale.

**2026** – Consolidamento delle pratiche ESG, con monitoraggio e miglioramento continuo delle performance ambientali, sociali e di accessibilità.

**2027** – Estensione della certificazione a tutte le strutture di UNA Italian Hospitality, integrando pienamente la sostenibilità e l'accessibilità nei processi operativi.

Questo percorso rappresenta una leva strategica per differenziare l'offerta di UNA Italian Hospitality, creando valore condiviso per Ospiti, comunità locali e territori, e rafforzando la leadership dell'azienda nel turismo sostenibile e inclusivo.





# SFIDE FUTURE: INNOVAZIONE DIGITALE E CATEGORIA DI FORNITURA

UNA Italian Hospitality guarda al futuro puntando su **due aree strategiche** fondamentali per la sostenibilità:

1. Digital Transformation e Sicurezza, per rendere più fluide, sicure e sostenibili le procedure gestionali.

La strategia di approccio alla **cyber security** si articola su tre diversi fronti tra loro complementari:

- » governance e processi
- » tecnologie
- » formazione (awareness).
  - Politica di sicurezza delle informazioni di Unipol Assicurazioni
  - Iniziative periodiche di **Cyber Awareness** per il personale di sede ed i colleghi che operano in hotel, volte alla mitigazione del rischio cyber legato al fattore umano.

I nuovi progetti vertono su **due obiettivi principali**:

- » **potenziamento** dei sistemi digitali per ottimizzare check-in e processi interni
- » **focus crescente** sulla cybersecurity e protezione dei dati.

# Progetti

## PROGETTO

### SICUREZZA INFORMATICA E PRESIDIO DELLA PRIVACY

Il progetto si concentra sul **rafforzamento continuo** della sicurezza informatica e sulla tutela della privacy all'interno di tutte le strutture e sedi di UNA Italian Hospitality.

Grazie a protocolli aggiornati, formazione del personale e implementazione di **tecniche avanzate**, si garantisce la protezione dei dati sensibili dei clienti e delle operazioni aziendali, assicurando conformità alle normative vigenti.



#### Obiettivi:

- » **mantenere e aggiornare** costantemente i sistemi di sicurezza informatica
- » garantire il **rispetto delle normative** sulla privacy e la protezione dei dati
- » **formare** il personale su best practice e rischi informatici
- » **monitorare e rispondere** tempestivamente a eventuali minacce o violazioni.



**Arco temporale:** in corso



## 2. Value Chain e Supply Chain ESG, per integrare la sostenibilità in tutte le politiche di acquisto e collaborazione.

I fornitori di UNA Italian Hospitality:

**+1000**  
FORNITORI ATTIVI NEL 2024

**79,3** milioni €  
VALORE COMPLESSIVO DELLA SPESA PER ACQUISTI

**97%**  
SPESA EROGATA IN ITALIA, IL RESTANTE 3% A FORNITORI ESTERI

**100%**  
FORNITORI HA SOTTOSCRITTO IL CODICE DI CONDOTTA DEI FORNITORI

UNA Italian Hospitality valuta i propri fornitori non solo sulla base di criteri economici, ma anche ambientali, sociali e di governance. In particolare:

- » vengono considerati elementi come la **vicinanza geografica**, **l'adozione di pratiche ambientali** (es. gestione dei rifiuti, efficienza energetica) e **l'attenzione alle condizioni di lavoro**
- » le clausole ESG sono integrate nei contratti di fornitura
- » sono previste **ispezioni dirette presso i fornitori**, per monitorare il rispetto degli standard in tema di sostenibilità.

**89% della spesa complessiva coperta da contratti contenenti il Codice di Condotta dei Fornitori, sottoscritto dal 100% dei partner commerciali.**

### **Acquisti sostenibili e circolari:**

*Nel 2024, il **39,5%** degli acquisti di beni e servizi – pari a oltre 31 milioni di euro – è stato effettuato secondo criteri di sostenibilità ambientale o economia circolare.*

### **I nuovi progetti vertono su due obiettivi principali:**

- » rafforzamento del controllo sulla catena di fornitura, in linea con le nuove normative di rendicontazione di sostenibilità
- » monitoraggio continuo degli impatti ESG lungo l'intero ciclo di approvvigionamento.



# Progetti

## PROGETTO

### SCELTA FORNITORI LOCALI FOOD & BEVERAGE

UNA Italian Hospitality ha intrapreso un percorso per **rendere più sostenibile** la propria offerta Food & Beverage. Attualmente, le esperienze enogastronomiche e i VIP treatment seguono **criteri sostenibili** che privilegiano prodotti locali, stagionali, biologici e a Km 0.

L'obiettivo è consolidare e ampliare questo approccio, **rafforzando la collaborazione** con fornitori locali per ridurre l'impatto ambientale dei trasporti e sostenere l'economia del territorio.



#### Obiettivi:

- » promuovere la filiera corta e i prodotti a basso impatto
- » estendere i criteri di sostenibilità a tutta l'offerta F&B
- » sostenere le economie locali
- » ridurre le emissioni legate alla logistica.



#### Arco temporale: in corso

## PROGETTO

### TRACCIABILITÀ DELLA FILIERA E ANALISI DELLA VALUE CHAIN

UNA Italian Hospitality è impegnata a **migliorare la tracciabilità** della propria catena di fornitura e a condurre un'analisi approfondita della value chain. Attualmente sono in fase di valutazione 35 fornitori chiave, con l'obiettivo di **garantire trasparenza**, tracciabilità e sostenibilità lungo tutta la filiera.

Questo progetto si inserisce in un percorso più ampio di **monitoraggio** dei fornitori e di **valorizzazione** di quelli che adottano pratiche ESG virtuose.



#### Obiettivi:

- » rafforzare il presidio sulla tracciabilità dei fornitori
- » analizzare gli impatti ESG lungo la catena del valore
- » individuare aree critiche e opportunità di miglioramento
- » garantire una maggiore trasparenza nei processi di approvvigionamento.



**Arco temporale:** in corso

### PROGETTO

## NUOVI CRITERI ESG PER LA SELEZIONE DEI FORNITORI

Per rafforzare l'integrazione dei fattori ESG nei processi di acquisto, UNA Italian Hospitality sta lavorando all'introduzione di **nuovi criteri di selezione dei fornitori**.

Questi criteri tengono conto di aspetti ambientali (come **l'efficienza energetica** o la gestione dei rifiuti), sociali (salute, sicurezza, diritti dei lavoratori) e di governance (trasparenza, etica).

L'obiettivo è **allineare l'intera supply chain** agli standard di sostenibilità di UNA Italian Hospitality.



#### Obiettivi:

- » definire criteri ESG per la qualifica dei fornitori
- » promuovere una filiera responsabile e allineata ai valori aziendali
- » incrementare il monitoraggio e la selezione ESG-based
- » integrare i parametri ESG nei processi di sourcing e vendor management.



**Arco temporale:** in corso



GRUPPO  
**U** **U** **U**  
U N A

**UNA** Sostenibilità, **TANTE idee**  
diventeranno **TANTI progetti**.

Scopri i progetti ESG di Gruppo UNA

Scopri il Report ESG di Gruppo UNA

Il nostro viaggio nella sostenibilità prosegue e,  
per **valorizzare progetti e idee** di tutti gli Hotel,  
abbiamo predisposto un'area dedicata in cui  
puoi inserire i tuoi progetti presenti e futuri.

Clicca sul link qui sotto per accedere  
all'area personalizzata:

Carica i tuoi progetti



GRUPPO  
**U** **U** **U**  
U N A

© 2024 Gruppo UNA S.p.A.

**Unipol**  
GRUPPO

# Engagement delle strutture di proprietà e affiliate nel percorso di sostenibilità

## Attività avviate nel 2024

### Raccolta di idee e progetti ESG – DEM & Engagement Hotel

Nel 2024 UNA Italian Hospitality ha avviato un'attività di coinvolgimento dei responsabili delle strutture alberghiere **finalizzata alla raccolta** di idee, progetti e iniziative in ambito ESG.

Questo processo viene gestito **attraverso una DEM** (Direct Email Marketing) dedicata, che consente di **raccogliere e organizzare** i contributi provenienti dagli hotel.

Le informazioni vengono poi caricate sulla piattaforma dedicata e consultate dal Board, con l'obiettivo di **valutare le proposte** in vista della definizione degli investimenti previsti dal piano industriale 2025–2027. L'attività proseguirà anche nei prossimi anni, **consolidando una cultura** aziendale orientata alla sostenibilità dal basso verso l'alto.



#### Obiettivi:

- » **coinvolgere** direttamente le strutture nella definizione delle progettualità ESG
- » **raccogliere** idee e iniziative sostenibili per alimentare il piano industriale 25–27
- » strutturare un canale di **comunicazione e condivisione** tra hotel e headquarter
- » favorire **l'engagement e la responsabilizzazione** degli staff locali sui temi ESG.



**Arco temporale:** in corso

## RACCOLTA QUESTIONARI ESG FRANCHISEE E HOTELS GESTIONE DIRETTA

A partire dal 2024, UNA Italian Hospitality ha avviato un'attività di raccolta, **razionalizzazione e archiviazione** sistematica dei questionari ESG compilati dagli hotel a gestione diretta e da alcune strutture in franchising.

L'attività nasce anche per **rispondere ai requisiti ESG** richiesti da soggetti esterni come Booking.com, Expedia, Kyoto Club (Olimpiadi), RFP MICE e Business Travel. L'obiettivo è **monitorare le performance** ESG, evidenziare best practices e aree di miglioramento, e definire uno score ESG per ciascuna struttura.

Sarà inoltre introdotto un **rating ESG** minimo come prerequisito per l'affiliazione a UNA Italian Hospitality.



### Obiettivi:

- » **raccogliere e consolidare** i dati ESG da tutte le strutture (dirette e franchisee)
- » **rispondere** in modo strutturato alle richieste di stakeholder esterni (portali, eventi, federazioni)
- » **identificare** best practices e criticità ESG all'interno del network
- » **definire un sistema** di rating ESG minimo per affiliazione
- » **attribuire uno score** ESG aggiornato a ogni hotel di UNA Italian Hospitality.



**Arco temporale:** in corso





**UNA Italian Hospitality**

**Gruppo UNA S.p.A.**

Sede Legale e Amministrativa

Via Gioacchino Murat, 23

20159 Milano

Telefono: +39 02 895261

[info@gruppouna.it](mailto:info@gruppouna.it)

[gruppouna@pec.gruppouna.it](mailto:gruppouna@pec.gruppouna.it)