Beats

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2013

SUSTAINABILITY REPORT 2013

RANCILIO GROUP S.P.A.

RANCILIO GROUP

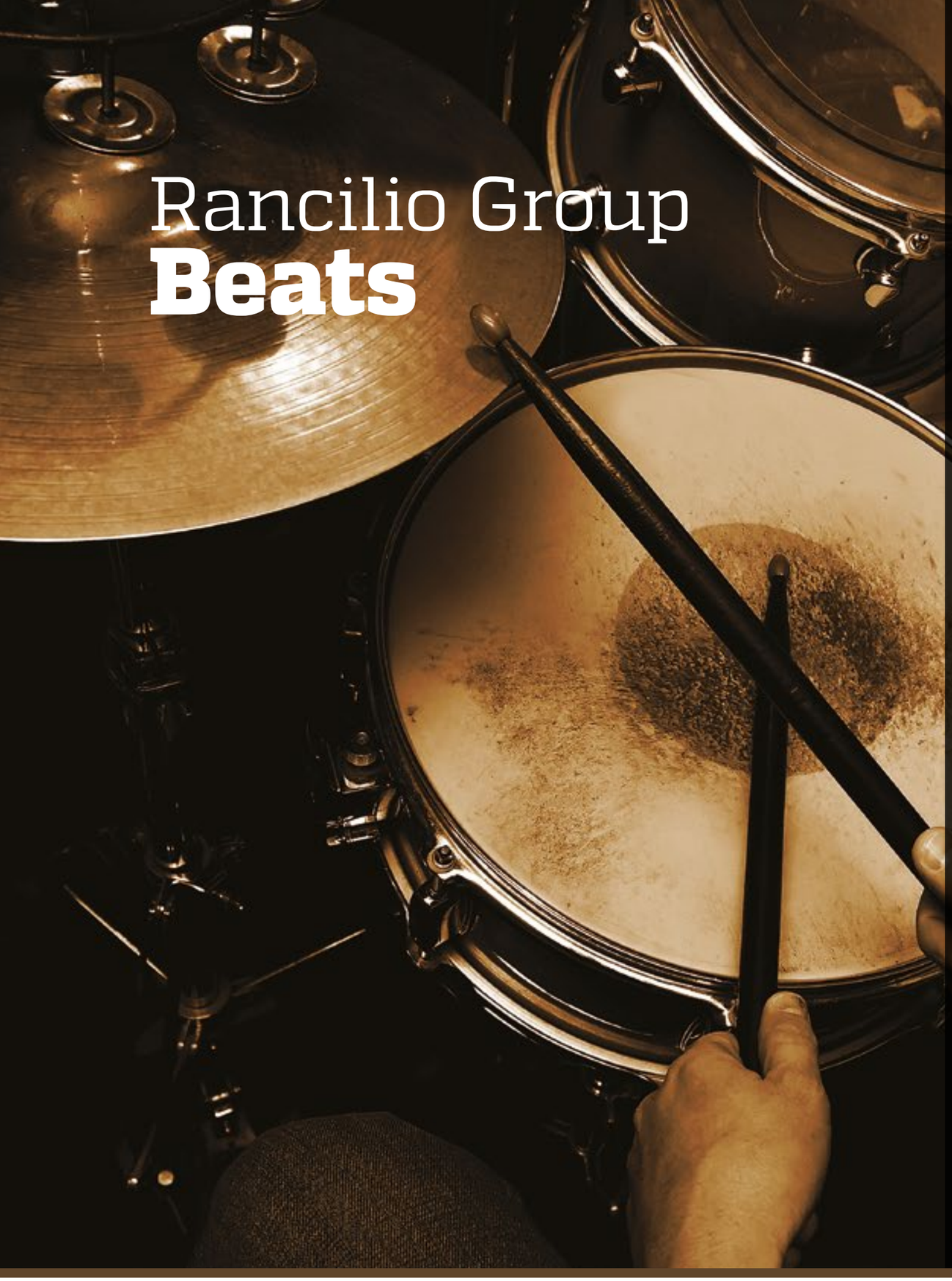
RANCILIO
GROUP

Beats

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2013

SUSTAINABILITY REPORT 2013

RANCILIO GROUP S.P.A.



Rancilio Group
Beats

01
LOVE AND TRUST OUR PRODUCTS

02
KEEP THE PROMISES

03
MAKE STRONG RELATIONS

04
PRIDE

05
SUSTAINABILITY

06
PROFIT

LETTERA AGLI STAKEHOLDER
LETTER TO STAKEHOLDERS

Siamo alla seconda edizione del nostro Bilancio di Sostenibilità che si riconferma lo strumento principe con cui, ogni anno, ci impegniamo a raccontare e dare una visione d'insieme dell'identità, dei successi raggiunti, delle relazioni sia interne che esterne, degli impatti ambientali che caratterizzano la nostra attività d'impresa. Anche per l'edizione 2013, abbiamo intitolato il documento "BEATS", una metafora che scandisce il ritmo del nostro agire quotidiano improntato all'ascolto e all'attenzione che dedichiamo ai nostri portatori di interesse, ai quali vogliamo offrire l'opportunità di conoscere non solo i risultati economico-finanziari, ma anche il lungo cammino che abbiamo percorso per raggiungerli. La nostra azienda ha attraversato nel 2013 un periodo di grandi trasformazioni suggellato con l'ingresso in una delle più prestigiose realtà nel mercato globale delle apparecchiature per la ristorazione: il Gruppo Ali. Siamo pienamente convinti che questo nuovo legame strategico possa portare a grandi benefici in termini di attività di investimento e di potenziamento del business in cui operiamo, grazie alle peculiarità che contraddistinguono da sempre Ali Group. Tale incontro è stato ispirato dall'unione di sinergie organizzative, gestionali, commerciali e di prodotto che hanno permesso di creare le condizioni migliori per la nascita di un ulteriore ciclo aziendale di successo. La condivisione e la promozione di una cultura d'impresa basata su alcuni valori basilari quali l'integrità, il rispetto, la passione, la consapevolezza, il dialogo e il coraggio hanno ispirato costantemente l'operazione, convinti che per Rancilio Group una nuova fase di crescita possa essere favorita dall'appartenenza a un forte contesto internazionale come quello rappresentato dal Gruppo Ali. L'anno appena concluso si è rivelato intenso anche dal punto di vista degli sforzi sostenuti nel campo della ricerca e sviluppo al fine di ampliare e perfezionare la gamma prodotto aziendale. In occasione della manifestazione fieristica HOST 2013, abbiamo presentato in anteprima mondiale il nuovo prodotto di prestigio Rancilio Classe 11 estrema sintesi della nostra anima innovativa volta all'anticipazione delle esigenze di clienti e partner, nonché alla creazione di nuovi gradini evolutivi nell'ambito delle tecnologie per la preparazione professionale delle bevande a base di caffè e latte. La capacità di proporre soluzioni inedite è strettamente correlata alla molteplicità di competenze ed esperienze che derivano da un ambiente di lavoro che valorizza le diversità e favorisce la collaborazione. Per tutto il 2013 ci siamo impegnati attivamente al fine di perseguire un progresso economico compatibile con l'equilibrio ambientale, etico e sociale. Non si tratta di un tema secondario o transitorio, ma di un impegno concreto e destinato a perdurare nel tempo. Operiamo per preservare la qualità e la quantità delle riserve naturali esauribili e minimizzare gli impatti sul territorio derivanti dalla nostra attività aziendale. Forniamo le migliori pratiche produttive per salvaguardare l'integrità psico-fisica dei nostri collaboratori. Prestiamo attenzione alle esigenze delle comunità locali partecipando alla crescita civile e al benessere generale delle aree limitrofe alla nostra sede centrale. Nel 2013 lo scenario macroeconomico globale ha registrato tassi di crescita inferiori rispetto alle previsioni più prudenziali formulate in precedenza da molte istituzioni pubbliche e private. In tale contesto il Gruppo Rancilio ha proseguito il percorso di crescita dei risultati ottenuti nell'ultimo triennio. È segno che il mercato ha nuovamente premiato i nostri prodotti, frutto della costante ricerca di sistemi dall'alto livello qualitativo e prestazionale. La nostra società può affrontare a testa alta questa importante fase di cambiamento e le sfide che si prospettano nei futuri esercizi con la sicurezza e la stabilità che le derivano da bilanci civilistici e consolidati positivi, nonché da report di sostenibilità, redatti con sempre maggiore attenzione e cura del rispetto dello standard di riferimento GRI (Global Reporting Initiative) Sustainability Reporting Guidelines (versione G-3.1). Ci siamo inoltre ispirati ai principi UNI EN ISO 26000:2010 con l'obiettivo di promuovere comportamenti socialmente responsabili nell'ambito della nostra organizzazione. In conclusione, possiamo considerare il 2013 come un'annata ampiamente favorevole, in cui l'azienda ha operato sviluppando al meglio il piano industriale, la redditività delle vendite e la propria credibilità anche dal punto di vista sociale e ambientale.

Giorgio Rancilio
Presidente e CEO

This is the second edition of our Sustainability Report, which is the main tool we use to describe and give an overall view of our identity, the successes we have achieved, our internal and external relationships and the environmental impacts that characterise our business operations. For 2013, we again entitled the document "BEATS", a metaphor that represents the rhythm of our daily activities, our readiness to listen and the attention we pay to our stakeholders. We offer them a chance to find out, not only about our economic and financial performance, but also the long road that we have travelled to achieve it. Our business underwent a period of profound change in 2013, sealed by the entry to its share capital of one of the world's most prestigious catering equipment players: Ali Group. We are convinced that this new strategic link could bring great benefits in terms of investment and development of our business, due to the unique features that have always made Ali Group stand out. This match was inspired by a union of organisational, management, commercial and product synergies that created the best possible conditions for the start of another successful business cycle. Sharing and promoting a business culture that is based on a few basic values, such as integrity, respect, passion, awareness, dialogue and courage, was the constant inspiration for the operation. We believe that the strong international context that Ali Group represents will mean a new phase of growth for Rancilio. The year just ended was also intense in terms of the efforts we made to broaden and fine-tune the Group's product range through research and development. At the HOST 2013 trade show, we gave a world preview of the new prestige product, the Rancilio Classe 11, which represents the purest expression of our innovative spirit, and our desire to anticipate the needs of our customers and partners and to create new development stages in the area of technologies for the professional preparation of coffee and milk-based beverages. Our ability to offer unprecedented solutions is closely related to the multitude of skills and experience to which our working environment, which promotes diversity and fosters collaboration, gives rise. Throughout 2013 we were actively committed to pursuing economic growth compatible with the environmental, ethical and social equilibrium. This is not a secondary or short-lived issue, but a real and lasting commitment. We operate in a way that preserves the quality and quantity of exhaustible natural resources and minimises the impact of our business activity on the local area. We implement the best production practices to safeguard the psychological and physical integrity of our employees. We pay attention to the needs of local communities, contributing to the growth of civil society and the overall wellbeing of the areas surrounding our Headquarters. In 2013, the global macroeconomic environment produced rates of growth that were lower than even the most cautious forecasts made by many public and private institutions. Rancilio Group has registered continued growth in the results achieved in the past three years. This shows that the market has once again recognised our products, which are the result of our ongoing quest for systems that offer high-level quality and service. Our company is facing this important period of change, and the challenges that lie ahead in future years, with a sense of pride, and the security and stability provided by positive separate and consolidated financial statements, as well as the sustainability report, which has been prepared with even greater attention to compliance with the GRI (Global Reporting Initiative) Sustainability Reporting Guidelines (version G-3.1). In addition, we have also taken inspiration from the UNI EN ISO 26000:2010 standards as a foundation to promote socially responsible behaviour within our organisation.
To conclude, we can say that 2013 was a largely positive year, in which the company made as much progress as possible in terms of its industrial operations and profits on sales, as well as its social and environmental credibility.

Giorgio Rancilio
President and CEO

INDICE | INDEX

1 **Nota metodologica | *Methodological note*** **10**

2 **Gli stakeholder | *The stakeholders*** **14**

3 **Un gruppo intenazionale | *An international group*** **18**
3.1 Marchi | *Brands* 20
3.2 Storia | *History* 22
3.3 Identità aziendale | *Corporate indentity* 24
3.4 Assetto societario | *Ownership structure* 25
3.5 Organi sociali | *Corporate bodies* 27
3.6 La gestione dei rischi | *Risk management* 30
3.7 Una governance sostenibile | *Sustainable governance* 32
3.8 Riconoscimenti e premi | *Awards and prizes* 33

4 **Risultati economici | *Economic results*** **34**
4.1 2013 in sintesi | *Overview of 2013* 36
4.2 Produzione e distribuzione del valore aggiunto | *Production and distribution of value-added* 41
4.3 Evoluzione della gestione aziendale | *Development of company operations* 43

5 **I nostri partner | *Our partners*** **44**
5.1 Target di riferimento | *Target market* 46
5.2 La strategia di partnership | *The partnership strategy* 46
5.3 Attività di training | *Training activities* 47
5.4 La gestione della relazione con il cliente | *The management of customer relations* 49
5.5 L'importanza della comunicazione esterna | *The importance of external communication* 52
5.6 Eventi e convegni | *Events and conventions* 53
5.7 La centralità della ricerca e sviluppo | *The central position of research and development* 54
5.8 L'interattività al servizio dell'innovazione | *Interactivity serving innovation* 54
5.9 La sicurezza dei clienti in visita | *Safety of visiting customers* 55
5.10 Impegni per il futuro | *Future commitments* 56

6 **Il team aziendale | *The corporate team*** **58**
6.1 I dipendenti in cifre | *Employees in figures* 60
6.2 La politica di reclutamento e selezione | *The recruitment and selection policy* 63
6.3 Sistemi di incentivazione e retribuzione | *Incentive and remuneration system* 63
6.4 Salute e benessere dello staff | *Staff health and wellbeing* 64
6.5 Formazione | *Training* 65
6.6 Iniziative per il personale | *Initiatives for employees* 67
6.7 Relazioni industriali | *Industrial relations* 68
6.8 Diritti umani | *Human rights* 69
6.9 Uno sguardo al 2014 | *Looking ahead at 2014* 69

7 **I rapporti con i fornitori | *Relations with suppliers*** **72**
7.1 Valutazione del parco fornitori | *Assessment of approved suppliers* 74
7.2 Ripartizione per area geografica | *Breakdown by region* 75
7.3 Il controllo qualità e l'impiego di materie prime | *Quality control and use of raw materials* 77
7.4 Monitoraggio della qualità aziendale | *Monitoring of the quality in the company* 79
7.5 Alcuni progetti per il 2014 | *Some projects for 2014* 80

8 **Le istituzioni | *The institutions*** **82**
8.1 La pubblica amministrazione | *The public administration* 84
8.2 Gli enti creditizi | *Credit institutions* 84
8.3 Sistema camerale e agenzie fiscali | *Chambers of commerce system and tax agencies* 85
8.4 Associazioni di categoria | *Trade associations* 85
8.5 Strutture universitarie e comunità scientifica | *University structure and scientific community* 87
8.3 Le linee guida per il 2014 | *Guidelines for 2014* 87

9 **Il territorio e le comunità locali | *The region and local communities*** **88**
9.1 Networking con il mondo dell'istruzione scolastica 90
Networking with the world of education
9.2 Solidarietà e impegno nel sociale | *Solidarity and social commitment* 91
9.3 Rancilio e lo sport | *Rancilio and the sport* 93
9.4 La cultura di impresa | *Corporate culture* 94
9.5 Cosa faremo nel 2014 | *Our plans for 2014* 96

10 **L'ecologia e l'ambiente | *Ecology and the environment*** **98**
10.1 Il sistema di gestione ambientale | *Environmental management system* 100
10.2 Efficienza energetica dello stabilimento produttivo 100
Energy efficiency at the production facility
10.3 La sostenibilità secondo i LAB Rancilio ed Egro 102
Sustainability for Rancilio and Egro LABs
10.4 Smaltimento dei nostri prodotti | *Dismantling of our products* 105
10.5 Consumi energetici ed emissioni in atmosfera 106
Energy consumption and atmospheric emissions
10.6 Prelievi idrici e rifiuti generati | *Water consumption and waste generation* 107
10.7 Biodiversità | *Biodiversity* 109
10.8 Nuove sfide | *New challenges* 109

Tabella GRI 3.1 | *Comparison table GRI 3.1* **112**

Relazione della società di revisione | *Auditors' report* **116**

1 NOTA METODOLOGICA
METHODOLOGICAL NOTE

Per il secondo anno consecutivo, Rancilio Group S.p.A. con socio unico pubblica il Bilancio di Sostenibilità BEATS con l'obiettivo di fornire agli stakeholder - interni ed esterni - un rendiconto periodico delle attività svolte e degli impegni intrapresi per lo sviluppo di un agire imprenditoriale socialmente responsabile. Il documento 2013 mostra un'ulteriore evoluzione verso una maggiore profondità e trasparenza grazie alla scelta di sottoporre il report sociale alla verifica indipendente da parte di KPMG S.p.A. Una volontà che nasce dall'esigenza di garantire ai portatori di interesse un elevato grado di affidabilità, coerenza, chiarezza delle informazioni comunicate. Il prospetto, disponibile in lingua italiana e inglese, è diffuso tramite la pubblicazione di alcuni estratti nell'area appositamente dedicata alla responsabilità sociale di impresa sul sito web www.ranciliogroup.com; nella intranet aziendale per coinvolgere appieno lo staff interno; su supporto cartaceo e digitale in occasione di importanti appuntamenti organizzati per i partner tecnici e commerciali. Il Bilancio di Sostenibilità BEATS è stato redatto secondo le "Linee guida della Global Reporting Initiative" nella loro versione 3.1, che prevedono l'utilizzo di indicatori qualitativi e quantitativi per proporre un'analisi integrata delle performance dell'azienda, prendendone in esame gli impatti economici, ambientali e sociali. Per la raccolta e l'elaborazione dei dati 2013 sono state coinvolte tutte le aree organizzative della sede centrale e delle affiliate del Gruppo Rancilio. In relazione alle varie tematiche trattate nell'elaborato, la società si è ispirata ai principi UNI EN ISO 26000:2010 ai fini di una crescita aziendale in perfetta armonia con il territorio e le persone.

For the second consecutive year, Rancilio Group S.p.A. con socio unico is publishing the BEATS Sustainability Report, to provide its stakeholders - both inside and outside the company - with a periodical report on the actions taken and the commitments made to develop socially responsible corporate conduct. The 2013 document demonstrates further progress towards more depth and transparency, with the decision to have the social report independently verified by KPMG S.p.A. It was felt that stakeholders should be provided with a high level of reliability, consistency and clarity in the information provided. The text, which is available in Italian and English, is published in the form of extracts in the corporate social responsibility area of the website at www.ranciliogroup.com; on the company intranet, to encourage the full involvement of the internal staff; and on paper and digital media for the important events organised for our technical and commercial partners. The BEATS Sustainability Report was prepared using version 3.1 of the "Global Reporting Initiative Guidelines", which stipulate the use of qualitative and quantitative indicators to provide an integrated analysis of company performance, focusing on economic, environment and social impacts. All the organisational areas of Rancilio Group's Headquarters and its affiliates were involved in collecting and developing the 2013 data. Concerning the various themes treated in the paper, the company was guided by the UNI EN ISO 26000:2010 principles for a corporate growth in perfect harmony with the territory and the popolations.

Periodo e perimetro di rendicontazione

Il Bilancio di Sostenibilità BEATS viene redatto con cadenza annuale. La precedente edizione, la prima per il Gruppo Rancilio e relativa all'anno 2012, è stata pubblicata nel mese di agosto 2013. I dati presentati nel nuovo documento fanno riferimento all'esercizio finanziario e solare 01 gennaio - 31 dicembre 2013. Per quanto concerne la performance ambientale si è cercato di fornire al lettore un trend triennale grazie alla presenza, all'interno dell'Headquarters di Villastanza di Parabiago dove è anche locato lo stabilimento produttivo del Gruppo Rancilio, di una metodologia di analisi sistemica ampiamente comprovata dalle diverse funzioni aziendali coinvolte nell'elaborazione del report. L'area a cui si riferisce la rendicontazione è definita in coerenza con la struttura della multinazionale e include la capogruppo e le società controllate come definite nel paragrafo 3.4, oltre che all'effettiva disponibilità dei dati raccolti. Abbiamo opportunamente evidenziato nel corso del testo eventuali variazioni di tale perimetro dovute a limitata significatività informativa o progressiva gestione centralizzata da parte della società capogruppo che in data 05 dicembre 2013 ha variato la propria denominazione sociale in Rancilio Group S.p.A. con socio unico.

Processo per la definizione dei contenuti

Tutte le strutture aziendali contribuiscono alla stesura dei contenuti del report sociale. La raccolta delle informazioni è supervisionata e coordinata dall'ufficio marketing e comunicazione del Gruppo Rancilio locato presso l'Headquarters di Villastanza di Parabiago. Nel corso del 2013 è stata condotta dal team di lavoro incaricato della realizzazione del documento una prima analisi di materialità che ha consentito di stabilire e individuare le tematiche da approfondire nei vari capitoli del nuovo Bilancio di Sostenibilità. L'azienda si prefigge nel medio termine di realizzare una più ampia indagine mediante l'attivo coinvolgimento, non solo dei responsabili dei vari dipartimenti presenti all'interno dell'organizzazione, ma di un panel rappresentativo degli stakeholder aziendali con l'obiettivo di realizzare una vera e propria matrice di materialità ai fini di una più completa mappatura delle esigenze dei portatori di interesse.

Principi di redazione

Tra i differenti livelli di applicazione previsti dal GRI G-3.1, per l'anno 2013 ci siamo impegnati al raggiungimento dell'applicativo B+ con l'obiettivo, per la rendicontazione relativa al 2015, di applicare le nuove linee guida GRI G-4 di recente approvazione da parte dell'organizzazione internazionale non profit Global Reporting Initiative. La quasi totalità dei dati approfonditi ed esaminati deriva da rilevazioni dirette, salvo alcune stime opportunamente segnalate nell'elaborato. Per garantire accuratezza e omogeneità nell'interpretazione degli indici utilizzati, in particolare con riferimento alla performance ambientale dell'organizzazione, sono state esplicitate anche le modalità di calcolo adottate. I grafici, le tabelle e i diagrammi presenti nel report utilizzano la virgola come separatore delle migliaia e il punto in veste di divisore dei decimali in perfetto stile anglosassone. In chiusura del bilancio sociale è disponibile l'elenco degli indicatori che contiene i riferimenti alle pagine del documento in cui sono riportati gli indici qualitativi e quantitativi richiesti dalla linee guida del GRI G-3.1. Per ulteriori informazioni è possibile inviare una mail a marketing@ranciliogroup.com

Reporting period and scope

The BEATS Sustainability Report is prepared once a year. The previous edition, which was the first for Rancilio Group and relates to 2012, was published in August 2013. The data shown in the new document refer to the financial and calendar year from 1 January to 31 December 2013. With regard to environmental performance, the aim was to provide the reader with a three-year trend, since, at the Group's Headquarters at Villastanza di Parabiago, where its production facility is located, a systemic analytical methodology is in place that has been fully tested by the various company divisions that helped to prepare the report. The area covered by the report is consistent with the multinational's structure that includes the parent company and its controlled branches as we have defined in the paragraph number 3.4, beyond the availability of data. As the document progresses, we have pointed out any changes in scope due to limited significant information or increasingly centralised management by the parent company, which changed its company name to Rancilio Group S.p.A. con socio unico (with a unique shareholder) on 5 December 2013.

Process for defining content

All the company structures took part in the drafting of the social report. Collection of information was supervised and coordinated by Rancilio Group's marketing and communications office at the Villastanza di Parabiago Headquarters. In 2013, an initial materiality analysis was carried out by the work team tasked with creating the document. This established and identified the themes to be explored in the various sections of the new Sustainability Report. In the medium term, the company aims to create a broader range of inquiry by actively involving not only the heads of the various departments within the organisation, but also a panel representing the company stakeholders. This will result in a true materiality matrix, enabling more extensive mapping of stakeholder requirements.

Drafting principles

Of the range of application levels set out in GRI G-3.1, we aimed for level B+, so that in the report regarding the 2015 statement we could apply the new GRI G-4 guidelines, recently approved by international NGO Global Reporting Initiative. Nearly all the data explored and examined were taken from direct records, except for some estimates that have been flagged up in the document. To ensure that the indices used were interpreted in an accurate and standardised way, particularly with regard to the organisation's environmental performance, the calculation methods used have also been explained. Graphics, tables and diagrams indicated in the document use the comma to separate the thousands and the point as divisor of decimals in perfect Anglo-Saxon style.
A list of indicators is provided at the end of the social report, referring to the pages of the document where the qualitative and quantitative indicators required by the GRI G-3.1 have been reported on. For more information, it is possible to send an email to marketing@ranciliogroup.com.

2
GLI STAKEHOLDER
THE STAKEHOLDERS

Gli stakeholder, in quanto portatori di interesse nei confronti del Gruppo Rancilio, esprimono esigenze e aspettative con le quali è doveroso misurarsi. Sviluppare un dialogo aperto e costruttivo con i nostri interlocutori vuol dire stimolare la loro partecipazione a uno scenario di indirizzo condiviso destinato a perdurare nel tempo. I nostri stakeholder sono chiamati a manifestare necessità e priorità, ma soprattutto ad acquisire una maggiore consapevolezza del ruolo chiave che rivestono per l'organizzazione. La mappatura dei portatori di interesse ha lo scopo di rappresentare in forma sintetica il quadro completo degli interlocutori di Rancilio Group. In essa, gli stakeholder sono disposti in cerchi concentrici, in relazione al livello maggiore (cerchio interno) o minore (cerchi esterni) di coinvolgimento nei confronti dell'azienda stessa.

The stakeholders, which have a vested interest in Rancilio Group, express needs and expectations that we should measure up to. Developing open and constructive dialogue with them is a way of stimulating their involvement in a scenario of shared guidance that will last over time. We want our stakeholders to demonstrate needs and priorities, but above all to gain a greater understanding of the key role that they play for the organisation. Stakeholder mapping is a way to summarise the complete picture of Rancilio Group's stakeholders. On the map, the stakeholders are arranged in concentric circles, according to whether they have greater (inner circle) or less (outer circles) involvement in the company.

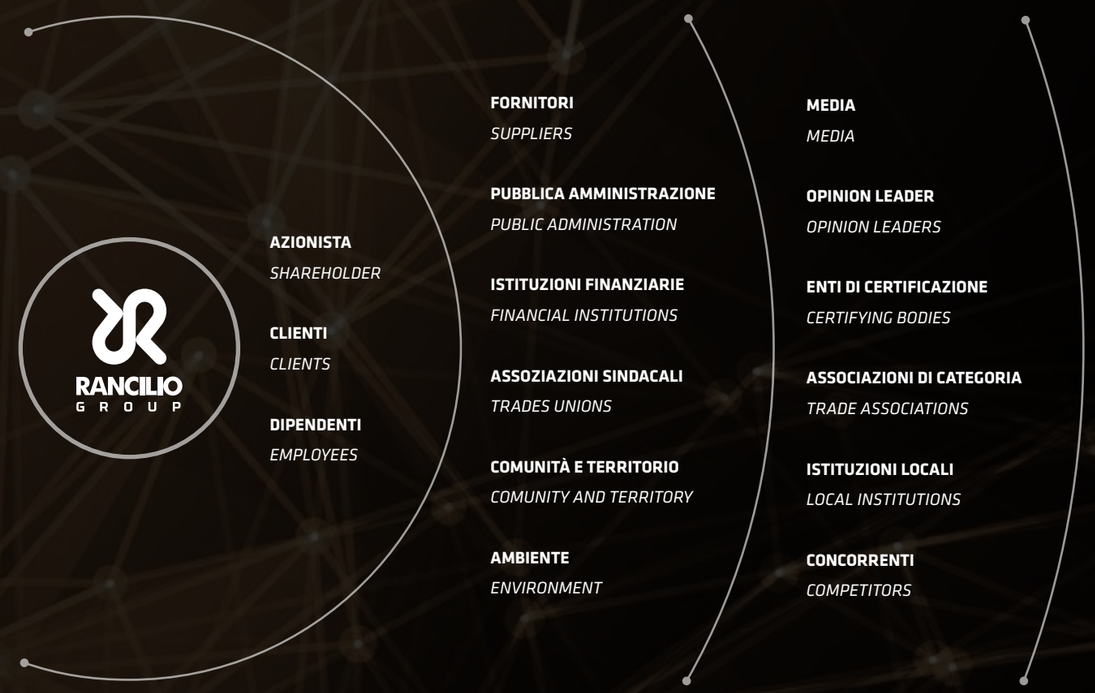


GRAFICO | CHART:
Mappa degli stakeholder di Rancilio Group S.p.A. / Anno 2013
Stakeholders Map of Rancilio Group S.p.A. / Year 2013

Nel corso del 2013 abbiamo individuato alcune macrocategorie di stakeholder ritenute di particolare rilevanza strategica con le quali instaurare nel tempo rapporti di fiducia che portino, attraverso il confronto, a cogliere le opportunità legate a uno sviluppo equo e rispettoso.

STAKEHOLDER	**Strumenti e canali di coinvolgimento**	**Tematiche rilevanti**
AZIONISTA	software gestionale Oracle Hyperion - gestione tesoreria - report periodici - bilanci mensili e trimestrali linee guida piano strategico aziendale meeting ricorrenti videoconferenze house organ	- pieno rispetto delle tempistiche di consegna dei dati economico-finanziari - accuratezza e completezza nell'invio delle informative richieste - sinergie organizzative, gestionali, commerciali e di prodotto
CLIENTI	attività di training Salesforce.com newsletter portale customer support piattaforma documentale cloud service manifestazioni fieristiche sito web social network laboratori e workshop	- monitoraggio della soddisfazione dell'utente - ottimizzazione della comunicazione esterna - fornitura di prodotti di qualità ed erogazione di un servizio puntuale
DIPENDENTI	istruzione e formazione servizio mensa caffetteria interna biblioteca magazine aziendale iniziative rivolte alle famiglie portale lavoratori	- formazione costante - interazione e partecipazione - attenzione dedicata allo staff aziendale e alle sue specifiche esigenze
FORNITORI	sopralluoghi valutazioni sistematiche monitoraggio merci in entrata rapporti quotidiani tramite ufficio acquisti relazioni periodiche con i dipartimenti qualità e R&D rispetto delle condizioni contrattuali	- consolidamento delle relazioni esistenti - promozione di una più ampia sensibilizzazione in tema di sostenibilità - visite presso le aziende fornitrici
ISTITUZIONI pubblica amministrazione, enti creditizi, agenzie fiscali, comunità scientifica, strutture universitarie, associazioni di categoria	incontri con il top management aziendale seminari e conferenze di settore dialogo costante (incontri, telefono, e-mail)	- rispetto dei principi di tempestività e trasparenza informativa - sviluppo di momenti dedicati alla condivisione di risultati economico-finanziari - corretta valutazione degli asset societari
COMUNITÀ E TERRITORIO	cooperazione in progetti di ricerca e sviluppo programmi di scambio culturale interazione con il mondo scolastico visite guidate presso lo stabilimento produttivo testimonianze aziendali presso istituti scolastici sponsorizzazioni e liberalità cessione di beni o di servizi	- rafforzamento dell'impegno sociale - progetti locali a beneficio del territorio - iniziative volte a una maggiore coesione con le comunità limitrofe
AMBIENTE	utilizzo di materiali ecosostenibili raccolta differenziata delle principali materie prime copertura fotovoltaica capannone produttivo	potenziamento della gestione ambientale tramite: - struttura organizzativa dedicata - monitoraggio delle performance ambientali - obiettivi gestionali e piani di azione

La tipologia e le caratteristiche delle differenti macroentità che interagiscono con il Gruppo Rancilio verranno illustrate, quantificate e approfondite nelle varie sezioni del documento unitamente alla trattazione dei temi di maggiore rilevanza individuati nella tabella sopra riportata.

During 2013 we identified certain macro-categories of stakeholders with a particular strategic importance: establishing long-term relationships of trust with these stakeholders will enable us – through meeting and discussion – to take advantage of the opportunities associated with fair and respectful development.

STAKEHOLDER	***Tools and channels for involvement***	***Key themes***
SHAREHOLDER	*Oracle Hyperion management software* *- cash management* *- periodic reports* *- monthly and quarterly financial statements* *strategic business plan guidelines* *regular meetings* *videoconferences* *house organ*	*- always meeting deadlines for delivery of financial information* *- accuracy and completeness when sending information requested* *- organisational, management, commercial and product synergies*
CUSTOMERS	*training activity* *Salesforce.com* *newsletter* *customer support portal* *documentation platform* *cloud service* *trade shows* *website* *social networks* *laboratories and workshops*	*- monitoring user satisfaction* *- optimising external communications* *- ensuring quality products and timely service*
EMPLOYEES	*education and training* *canteen service* *in-house coffee bar* *library* *company magazine* *family-oriented initiatives* *employee portal*	*- ongoing training* *- interaction and participation* *- attention paid to company staff and their specific needs*
SUPPLIERS	*inspections* *systematic assessments* *monitoring incoming goods* *daily contact through purchasing office* *periodic contact with quality and R&D departments* *fulfilment of contractual conditions*	*- strengthening existing relations* *- promoting wider awareness of sustainability themes* *- visits to supplier companies*
INSTITUTIONS public administration, credit institutions, chambers of commerce system tax agencies, scientific community university structures, trade associations	*meetings with company senior management* *sector seminars and conferences* *ongoing dialogue (meetings, telephone, email)*	*- fulfilling the principles of timely and transparent disclosure* *- creating more opportunities to share economic and financial results* *- favouring the correct valuation of company assets*
COMMUNITY AND REGION	*cooperation in research and development projects* *cultural exchange programmes* *interaction with the world of education* *guided tours of the production facility* *company talks in schools* *sponsorship and donations* *sale of goods or services*	*- strengthening social commitment* *- local projects that benefit the districts* *- encouraging initiatives that promote social cohesion*
ENVIRONMENT	*using environmentally sustainable materials* *waste separation of key raw materials* *photovoltaic roof on the manufacturing building*	*building up environmental management through:* *- a dedicated organisational structure* *- monitoring of environmental performance* *- management objectives and action plans*

The nature and features of the various macro-entities that interact with Rancilio Group will be described, quantified and explored in the various sections of the document, and the key themes identified in the above table will also be addressed.

3
UN GRUPPO INTERNAZIONALE
AN INTERNATIONAL GROUP

Rancilio Group S.p.A. opera nel canale dell'Ho.Re.Ca. (acronimo di Hotellerie-Restaurant-Café) attraverso la progettazione, produzione e commercializzazione di macchine e attrezzature professionali per la preparazione di bevande a base di espresso dall'elevata qualità. La gamma prodotto aziendale è in grado di soddisfare appieno le richieste dei nostri interlocutori con affidabilità e cura nel servizio. Macchine per caffè tradizionali e superautomatiche, macinadosatori, lavastoviglie e produttori per il ghiaccio ci consentono di proporre un'offerta tecnologica senza precedenti e fanno della nostra azienda una delle realtà industriali più apprezzate nel panorama mondiale.

Rancilio Group S.p.A. operates in the Ho.Re.Ca. (Hotel-Restaurant-Café) channel by designing, manufacturing and selling professional machines and equipment for the preparation of beverages based on high-quality espresso coffee. The corporate product range can fully meet the requirements of our customers, to whom we provide a reliable and attentive service. Our traditional and fully-automatic coffee machines, grinders, dishwashers and ice makers represent an unprecedented technological offering and make our business one of the most respected industrial operators in the global landscape.

3.1

Marchi
Brands

Solo da un passato illustre si costruisce un futuro da veri protagonisti. Le principali tappe storiche del nostro Gruppo narrano l'evoluzione di tre prestigiosi marchi. Rancilio, Egro e Promac nascono dall'entusiasmo verso un'innovazione continua. Mondi diversi ma complementari, che si intrecciano e si fortificano a vicenda, mantenendo una forte identità negli specifici ambiti di riferimento:

It is possible to build a trully dynamic future only from an illustrious past. The main milestones in our Group's history narrate the development of three prestigious brands. Rancilio, Egro and Promac were born from enthusiasm for continuous innovation. They represent different but complementary worlds, interwoven and mutually reinforcing, but also maintain strong individual identities in their specific fields:

RANCILIO
coffeeing the World

Quella storica di **Rancilio**, che dal 1927 lavora con passione per salvaguardare e diffondere la cultura dell'espresso italiano in tutto il mondo. Tutto questo è "Coffeeing the World". Esportare ovunque una filosofia aziendale che non è solo tecnologia, ma talento, sensibilità e ingegno.

*The historic **Rancilio** brand, since in 1927 worked with passion to safeguard and disseminate the culture of Italian espresso worldwide. All this is what we mean by "Coffeeing the World": exporting everywhere a company philosophy focused not solely on technology, but talent, sensitivity and ingenuity.*

EGRO
SWISS COFFEE TECHNOLOGY

Quella svizzera di **Egro**, nata nel 1849 come azienda specializzata nella lavorazione di metalli e che dal 1934 si caratterizzata per uno straordinario know-how nella progettazione e produzione di macchine superautomatiche. Dall'anima tecnologica di Egro deriva il pay-off "Swiss Coffee Technology" assoluta garanzia dell'alta professionalità elvetica nello sviluppo di prodotti altamente automatizzati.

*The Swiss brand **Egro**, founded in 1849 as a specialist metalworking company. Since 1934 it has been known for its extraordinary expertise in designing and manufacturing fully-automatic machines. Egro's technological drive has produced the "Swiss Coffee Technology" pay-off: an absolute guarantee of the highest Swiss professionalism in the development of highly automated products.*

PROMAC
Espresso coffee machines

Quella essenziale di **Promac**, acronimo di pro professional e mac machines, che da oltre 30 anni propone attrezzature dal carattere sobrio e professionale. Simple Italian Style rappresenta la formula vincente racchiusa nel marchio Promac, a rimarcare l'italianità dei suoi prodotti sinonimo di esperienza e dedizione.

*The essential **Promac** brand (named pro for professional and mac for machines), which has been providing low-key, professional equipment for more than 30 years. Simple Italian Style is the winning formula of the Promac brand, denoting the Italian character of its products, synonymous with experience and dedication.*

Essere messaggeri del MADE IN ITALY e dell'ECCELLENZA SVIZZERA in tutto il mondo attraverso un connubio vincente di marchi distintivi dal forte appeal emotivo è ciò che contraddistingue il nostro approccio al mercato delle macchine professionali per il caffè. L'obiettivo è quello di offrire un servizio globale ed esclusivo ai nostri partner, seguendoli passo dopo passo per creare un legame unico e indissolubile.

Serving as ambassadors of MADE IN ITALY and SWISS EXCELLENCE worldwide, with a winning combination of distinctive brands characterised by a strong emotional appeal. This is what makes our approach to the professional coffee machines market different. We aim to offer a global, exclusive service to our partners, supporting them step by step to create a unique and indissoluble bond.

3.2

Storia
History

Vi raccontiamo le nostre origini attraverso le vicende che hanno segnato la creazione di un Gruppo affermato che si contraddistingue fin dalla nascita per una grande spinta all'innovazione tecnologica e all'internazionalizzazione.

We tell the story of our origins through the key events that have created this successful Group, which has always had a strong drive for technological innovation and internationalisation.

STRUTTURA DEL GRUPPO
GROUP STRUCTURE

1849 E
A Niederrohrdorf in Svizzera viene costituita la Metallwarenfabrik Egloff (Egro)

1849 E
Metallwarenfabrik Egloff (Egro) is created at Niederrohrdorf in Switzerland

1926 R
Roberto Rancilio presenta una richiesta al Comune di Parabiago per costruire le allora Officine Meccaniche RR

1926 R
Roberto Rancilio submits an application to the municipal authorities in Parabiago to build what were then named the Officine Meccaniche RR

1956 R
I figli del fondatore, Nino, Antonietto, Romano, proseguono l'attività di famiglia

1956 R
The founder's sons, Nino, Antonietto and Romano, continue the family business

1972 R
Apertura della nuova sede produttiva di Villastanza di Parabiago in provincia di Milano

1972 R
The new production facility opens in Villastanza di Parabiago in the province of Milan

1979 E
Cambio denominazione sociale, nasce EGRO da EG Egloff e RO Rohrdorf

1979 E
Change of company name: Egloff (EG) and Rohrdorf (RO) becomes EGRO

1982 R
Rancilio diventa una società per azioni

1982 R
Rancilio becomes a limited company

1982 P
Anno di fondazione di Promac

1982 P
Promac is founded

1996 R
La terza generazione, Giorgio, Roberto, Silvia e Luca continuano il progetto industriale nato nel 1927

1996 R
The third generation – Giorgio, Roberto, Silvia and Luca – continue the industrial project that began in 1927

2002 P
Nuovi uffici commerciali Promac presso la città di Legnano nei pressi di Milano

2002 P
Promac opens new commercial offices at the city of Legnano near Milan

2006 R
Partecipazione di minoranza in Egro

2006 R
Minority equity investment in Egro

2007 R
Ingresso di Alto Partners SGR in Rancilio con operazione di Private Equity

2007 R
Alto Partners SGR enters Rancilio's share capital via a private equity operation

2008 R
Rancilio acquisisce la maggioranza azionaria di Egro

2008 R
Rancilio acquires a majority shareholding in Egro

2010 G
Riorganizzazione linee produttive nello stabilimento di Villastanza di Parabiago e nascita del Gruppo Rancilio

2010 G
Reorganisation of production lines at the Villastanza di Parabiago facility and creation of Rancilio Group

2011 G
Il processo di acquisizione di Egro arriva a compimento e Rancilio ne acquisisce il controllo totalitario.

2011 G
The acquisition process of Egro is completed and Rancilio obtains its total control

2012 G
Rinnovamento uffici marketing & sales presso la sede centrale

2012 G
Upgrade of marketing & sales offices at the Headquarters

2013 G
Rancilio Group S.p.A. entra a far parte del Gruppo Ali

2013 G
Rancilio Group S.p.A. becomes part of Ali Group

LINEE DI PRODOTTO
PRODUCT LINES

1927 R
Costruzione della prima macchina per il caffè da bar a marchio Rancilio: La Regina

1927 R
Construction of the Rancilio brand's first coffee machine for bars: La Regina

1934 E
Supra I è il primo prodotto Egro per la preparazione del caffè filtro

1934 E
Egro launches the Supra I, its first product for preparing filter coffee

1949 R
Prima macchina per il caffè a leva realizzata da Rancilio, il modello Fortuna

1949 R
The Fortuna model, Rancilio's first lever coffee machine, is created

1955 R
Iniziano le collaborazioni tra Rancilio e progettisti esterni: Giovanni Travasa con l'Alpina

1955 R
Rancilio starts collaborating with external designers: Giovanni Travasa with the Alpina

1971 R
Marco Zanuso progetta la Z8

1971 R
Marco Zanuso designs the Z8

1972 E
Viene prodotta la Micado, prima macchina per caffè interamente automatica, disponibile anche self service nel 1980

1972 E
The Micado, the first fully automatic coffee machine, is launched; the self-service version is also available from 1980

1984 P
Astro e Green sono i prodotti di punta a marchio Promac

1984 P
Astro and Green are the flagship products of the Promac brand

1985 E
Prima macchina per il caffè Egro con il controllo di processo elettronico: AMC

1985 E
Egro's first coffee machine with electronic process control: the AMC

1988 R
Bruno Rossio collabora con Rancilio: entra in produzione la Z11

1988 R
Bruno Rossio collaborates with Rancilio: the Z11 goes into production

1991 E
Egro brevetta un nuovo sistema di macinatura, infusione ed erogazione

1991 E
Egro patents a new grinding, infusion and distribution system

1997 R
Millenium è la risposta di Rancilio alle richieste di mercato di fine anni '90

1997 R
The Millenium is Rancilio's response to market demand in the late 1990s

2000 R
Classe 10 si rivela un successo

2000 R
The Classe 10 proves to be a success

2004 R
Classe 6 e Classe 8 si affiancano all'ammiraglia Classe 10

2004 R
The Classe 6 and Classe 8 join the flagship Classe 10

2005 E
Egro brevetta un sistema latte con azioni di lavaggio automatizzate

2005 E
Egro patents a milk system with automatic washing action

2009 E
ONE è la nuova superautomatica di Egro

2009 E
The ONE is Egro's new super-automatic machine

2011 R
Rancilio lancia sul mercato due nuovi prodotti: Classe 7 e Classe 9

2011 R
Rancilio launches two new products on the market: the Classe 7 and the Classe 9

2011 R
Nasce la rivoluzionaria tecnologia Xcelsius

2011 R
Xcelsius, a revolutionary technology, appears

2013 R
L'innovativo macinadosatore KRYO 65 è disponibile anche nella versione on demand
Presentazione in anteprima mondiale del nuovo top di gamma Classe 11

2013 R
The on-demand version of the innovative KRYO 65 grinding machine becomes available
World preview of the new Classe 11 top of the range machine

2013 E
Egro ZERO si prepara a soddisfare format commerciali con consumi giornalieri medio-bassi
Le superautomatiche Egro vengono equipaggiate con un nuovo sistema latte

2013 E
The Egro ZERO is launched to serve commercial formats with medium-to-low daily consumption
Ego's super-automatic machines are fitted with a new milk system

ESPANSIONE INTERNAZIONALE
INTERNATIONAL EXPANSION

1938 R
Rancilio partecipa per la prima volta alla Fiera Internazionale di Milano

1938 R
Rancilio takes part in the Milan International Trade Fair for the first time

1960 R
32 agenzie italiane lavorano con Rancilio che esporta in 21 Paesi esteri

1960 R
32 Italian agencies are working with Rancilio, which exports to 21 countries

1979 E
Nuovi mercati di sbocco per Egro: Giappone e Hong Kong

1979 E
New markets for Egro: Japan and Hong Kong

1999 R
A Woodridge (Chicago) viene fondata la filiale americana di Rancilio

1999 R
Rancilio's US subsidiary is founded in Woodridge (Chicago)

2002 E
Egro inaugura l'affiliata tedesca di Weikersheim

2002 E
Egro inaugurates the Weikersheim affiliate in Germany

2003 E
Apertura di un ufficio di rappresentanza a Hong Kong

2003 E
Representative office is opened in Hong Kong

2004 R
Branch company spagnola a Barcellona

2004 R
Spanish branch company starts up in Barcelona

2006 R
Rancilio si affaccia sul mercato delle superautomatiche

2006 R
Rancilio looks towards the super-automatic market

2008 R
Nasce la filiale portoghese di Lisbona

2008 R
The Portuguese subsidiary is created in Lisbon

2013 R
Apertura di un ufficio commerciale a Porto nel nord del Portogallo

2013 R
A sales office is opened in Porto in northern Portugal

Legenda / Key:

R - Rancilio
E - Egro
P - Promac
G - Group

3.3

Identità aziendale
Corporate identity

Visione, missione e valori sono parte integrante della nostra strategia d'impresa. Il nostro obiettivo è quello di fornire una rotta e una strada comune da percorrere, indicare un orizzonte e un obiettivo da perseguire, grazie al contributo di tutti i membri che operano quotidianamente in azienda e si identificano con essa. I nostri principi, i nostri talenti, i nostri battiti, in una parola i nostri "Beats", costituiscono la forza trainante del Gruppo Rancilio. Rappresentano tutto ciò che siamo e quello in cui crediamo. Descrivono l'universo che ruota intorno alla nostra realtà imprenditoriale.

LOVE AND TRUST OUR PRODUCTS
I nostri prodotti sono la sintesi della dedizione e della passione di tutti i nostri collaboratori impegnati in una costante RICERCA di idee e brevetti all'avanguardia che ci consente di guardare al futuro affrontando sempre nuove sfide.

KEEP THE PROMISES
Ci impegniamo ogni giorno a essere RESPONSABILI, affidabili e trasparenti verso tutte le persone che entrano in contatto con il nostro Gruppo mediante professionalità tecniche e commerciali idonee a fornire un servizio puntuale e di qualità.

MAKE STRONG RELATIONS
Crediamo nei RAPPORTI duraturi e sinceri che si possono ottenere soltanto con un costante lavoro di squadra basato sulla condivisione di strategie, risorse, tecniche e obiettivi per realizzare un lungo cammino di crescita reciproca.

PRIDE
Siamo fieri delle nostre RADICI e della tradizione che ci circonda, delle vere e proprie fonti di ispirazione che guidano il nostro operato e che ci hanno permesso nel tempo di ricordarci chi siamo e cosa ci piace fare: stupire con prodotti unici e inimitabili.

SUISTAINABILITY
Crediamo nel RISPETTO dell'ambiente, nella valorizzazione del terrritoriorio e nella tutela dei beni comuni, elementi cardine per una migliore convivenza e coesione sociale grazie alla continua attenzione dedicata alle relazioni umane e allo spirito cooperativo.

PROFIT
Miriamo alla realizzazione di RISULTATI che vadano ben oltre la mera sfera economico-finanziaria, ma che si focalizzino sempre di più verso lo sviluppo di un ruolo etico del management aziendale che soddisfi appieno i bisogni delle generazioni presenti e future.

Our vision, mission and values are at the very heart of our corporate strategy. We aim to provide a shared route and pathway to follow, and establish a horizon and a target to achieve, with the help of all those people who work in the company every day and who identify with it. Our principles, our human talent, our heartbeat, in a word, our "Beats", continue to be the driving force behind Rancilio Group. They represent all that we are and everything we believe in. They describe the universe that turns around our entrepreneurial world.

LOVE AND TRUST OUR PRODUCTS
Our products are the summary of the dedication and passion of all our collaborators, which are involved in a constant RESEARCH of cutting-edge ideas and patents that allows us to look ahead and address new challenges.

KEEP THE PROMISES
We are committed every day to being RESPONSIBLE, reliable and trasparence with all the persons that have contacts with our Group thanks to technical and commercial professionalism to provide a timely, high-quality service.

MAKE STRONG RELATIONS
We believe in lasting and sincere RELATIONSHIPS, achievable only by dint of continuous teamwork, and based on the sharing of strategies, resources, techniques and objectives to create a long trajectory of reciprocal growth.

PRIDE
We feel a sense of pride in our ROOTS and the traditions that surround us, which are truly sources of inspiration guiding our operations, and remind us, as time passes, of who we are and what we like to do: amaze our customers with unique, matchless products.

SUISTAINABILITY
We believe in the RESPECT of the environment, in the valorisation of the territory and in the safeguard of the common assets, that are key elements for a better coexistence and social cohesion thanks to a constant and dedicated attention for human relations and cooperative spirit.

PROFIT
We aim to achieve RESULTS well beyond mere economic and financial performance, that increasingly focus on developing an ethical role for corporate management that fully meets the needs of present and future generations.

3.4

Assetto societario
Ownership structure

Il nostro Gruppo oggi è una realtà multinazionale con 6 sedi operative commerciali posizionate in mercati esteri ritenuti di particolare interesse strategico. Nel 2013 in un'ottica di sviluppo e di progresso continuo, Rancilio Group ha festeggiato l'apertura di un nuovo ufficio tecnico e di vendita a Porto nel nord del Portogallo. La nostra duplice capacità di ricerca e sviluppo si esplicita nella presenza di due laboratori locati in Villastanza di Parabiago (Milano) per i prodotti tradizionali e a Dottikon (Svizzera) per la tecnologia superautomatica. I due centri sono costantemente in contatto per poter sfruttare la massimizzazione del know how sviluppato in tanti anni di attività. In particolare, il focus di addetti ricerca riguarda sia le innovazioni di carattere prettamente ergonomico che quelle estetiche. Vi riportiamo in breve le principali caratteristiche delle società controllate dalla capogruppo Rancilio Group S.p.A. con socio unico per darvi una visione d'insieme di quella che è la nostra identità aziendale e guidarvi in modo più dettagliato nella lettura del nostro Bilancio di Sostenibilità.

Today, our Group is a multinational entity with six commercial operating offices in foreign markets of particular strategic interest. In 2013, as part of its aim of development and continuous progress, the Rancilio Group celebrated the opening of a new technical and sales office in Porto in northern Portugal. Our dual research and development capacity takes the form of two laboratories: the first in Villastanza di Parabiago (Milan) for traditional products, and the other in Dottikon (Switzerland) for fully-automatic technology. The two centres are in constant contact to maximise the know-how developed over so many years of activity. This research is focused specifically on both essentially ergonomic innovations as well as aesthetic ones. Below we provide brief descriptions of the subsidiaries of the parent company, Rancilio Group S.p.A. con socio unico, to give you an overview of our corporate identity and provide you with more detailed guidance as you read our Sustainability Report.

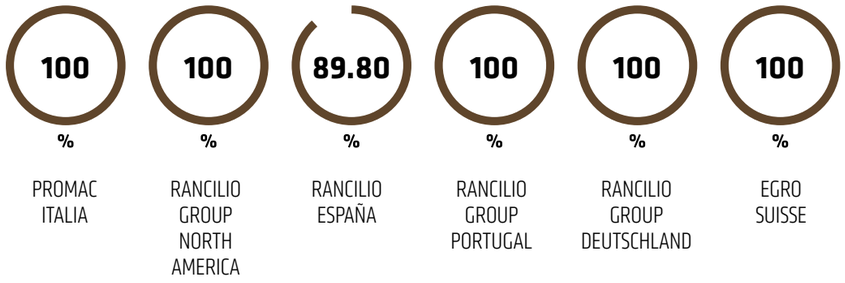


GRAFICO | CHART:
Struttura organizzativa.
Organizational structure.

Promac Italia S.r.l.
La società ha sede a Legnano (Milano), in via Cremona 1. Si occupa della commercializzazione di macchine per il caffè tradizionali e macinadosatori a marchio Promac. Nel corso degli anni l'azienda si è gradualmente affermata a livello mondiale, conquistando la fiducia dei propri clienti. La qualità dei materiali impiegati e i continui controlli applicati sulla linea produttiva, garantiscono prodotti affidabili, approvati dai maggiori istituti di certificazione internazionale. Altro punto di forza di Promac Italia è il suo staff commerciale e tecnico, sempre disponibile e pronto a esaudire le richieste dei clienti e a supportarli in ogni fase della loro attività.

Rancilio Group North America Inc.
Fondata nel 1999 a Woodridge nei pressi di Chicago, Rancilio Group North America è in ordine temporale la prima filiale mondiale del Gruppo Rancilio. L'azienda si occupa della commercializzazione, assistenza tecnica, logistica e distribuzione dei prodotti a marchio Rancilio ed Egro in tutto il Nord America. La branch company garantisce un servizio puntuale e affidabile grazie a tecnici specializzati e allo stoccaggio di componenti e parti di ricambio in loco. La favorevole posizione geografica consente a Rancilio Group North America di distribuire con tempestività ed efficienza la gamma di attrezzature tradizionali e superautomatiche in qualsiasi tipologia di location.

Rancilio España S.A.
È stata costituita nel 2004 per rafforzare la presenza del marchio Rancilio nella penisola iberica. Ha dimostrato nel tempo la bontà del progetto, nato con lo scopo di effettuare un cambiamento nelle strategie di mercato del Gruppo, crescendo anno dopo anno. L'ascolto dei clienti e delle esigenze del mercato in cui operano è l'obiettivo prioritario della filiale spagnola che lavora incessantemente per garantire un servizio puntuale, preciso e completo su tutto il territorio ispanico.

Rancilio Group Portugal Lda
Locata a Lisbona, rappresenta l'avamposto commerciale dei prodotti Rancilio ed Egro in Portogallo. I risultati conseguiti fin dalla sua costituzione derivano degli ampi sforzi di penetrazione effettuati dalla filiale. Il nuovo ufficio tecnico e commerciale inaugurato a Porto nel 2013 sottolinea ulteriormente l'importanza per Rancilio Group di una presenza capillare e sistematica nei principali Paesi di sbocco.

Promac Italia S.r.l.
The company's registered office is at via Cremona 1, Legnano (Milan). It markets and sells traditional coffee machines and grinders under the Promac brand name. Over the years, the company has gradually made a name for itself at global level, winning the confidence of its customers. The high quality of the materials used and consistent production line controls ensure the creation of reliable products approved by the biggest international certification bodies. Another strong point of Promac Italia is its commercial and technical staff, who are always available and ready to listen to customer requests and support them in every phase of their activity.

Rancilio Group North America Inc.
Founded in 1999 in Woodridge, near Chicago, Rancilio Group North America was the first international subsidiary to be created by Rancilio Group. The company is engaged in marketing and sales, technical assistance, logistics and distribution for products under the Rancilio and Egro brand names throughout North America. The branch company provides a timely and reliable service, using specialised techniques and storing parts and spare parts in situ. Its favourable geographical position allows Rancilio Group North America to distribute the range of traditional and super-automatic equipment rapidly and efficiently to any location.

Rancilio España S.A.
This company was created in 2004 to strengthen the Rancilio brand's presence in the Iberian Peninsula. It has demonstrated the good sense of the project, which was designed to bring about a change in the Group's market strategies, by growing year by year. The Spanish subsidiary's main priority is to pay attention to its customers and the needs of the market in which they operate: it works tirelessly to provide a timely, conscientious and comprehensive service throughout Spain.

Rancilio Group Portugal Lda
Located in Lisbon, the company represents the commercial outpost for Rancilio and Egro products in Portugal. The performance achieved since its creation is due to the subsidiary's hard work in penetrating the market. The new technical and sales office opened in Portugal in 2013 further highlights the importance for the Rancilio Group of a systematic, widespread presence in its main markets.

Rancilio Group Deutschland GmbH
È stata creata nel 2002 a Weikersheim (Stoccarda) come succursale tedesca del marchio svizzero Egro. Dal 2008, l'azienda si occupa anche della commercializzazione della gamma Rancilio in Germania e Austria. Un ricco e innovativo portfolio prodotti è alla base del successo di Rancilio Group Deutschland. Lo scopo della branch company è quello di rendere l'approccio con le apparecchiature aziendali semplice ed efficace.

Egro Suisse AG
Con sede a Dottikon (Svizzera) è passata sotto il controllo totalitario di Rancilio Group nel 2011. La filiale si occupa della ricerca e sviluppo di prodotti superautomatici e della commercializzazione della gamma Rancilio ed Egro nel territorio elvetico. La società svizzera supporta clienti e partner con un servizio di assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno prestando particolare dedizione alle svariate modalità di preparazione del caffè espresso e all'ottenimento di un risultato in tazza ottimale.

Rancilio Group Deutschland GmbH
The company was created in 2002 in Weikersheim (Stuttgart) as Swiss brand Egro's German branch company. Since 2008, the company has also sold the Rancilio range in Germany and Austria. The success of Rancilio Group Deutschland is based on a rich and innovative product portfolio. The company's aim is to make the corporate equipment approach simple and efficient.

Egro Suisse AG
The company, which has its registered office in Dottikon (Switzerland), came under the full control of the Rancilio Group in 2011. The subsidiary is engaged in researching and developing superautomatic products and the sale of the Rancilio and Egro ranges in Switzerland. The Swiss company supports customers and partners with a 24/7 assistance service, with a particular focus on the various ways of preparing espresso coffee and obtaining optimum results in the cup.

3.5
Organi sociali
Corporate bodies

La costante interazione con i nostri portatori di interesse ci ha consentito di sviluppare un sistema di governance aziendale aperto e trasparente. Questa caratteristica distintiva ha portato alla creazione di una società improntata al soddisfacimento delle aspettative di tutti i nostri interlocutori.

Azionista
Il 07 ottobre 2013 è stato ufficializzato l'ingresso di Rancilio Group in uno dei più importanti colossi mondiali del settore Food & Beverage che ne ha acquisito il controllo totalitario. Il Gruppo Ali è formato da una pluralità di aziende che offrono un portfolio marchi unico e una gamma di prodotti tra le più complete oggi sul mercato, in grado di coprire le più disparate esigenze del mondo dell'ospitalità professionale. Nel corso degli anni il Gruppo Ali ha sempre puntato sull'indipendenza e l'intraprendenza di ogni sua singola società, incoraggiando la libera iniziativa di manager e alte professionalità, concedendo ampia autonomia decisionale per favorire lo sviluppo di uno spirito imprenditoriale e multiculturale. È proprio questa filosofia che ha creato le basi per l'evolversi della nuova alleanza strategica tra Rancilio Group e Ali Group.

Continuous interaction with our stakeholders has allowed us to develop an open and transparent corporate governance system. This distinctive characteristic has resulted in a company that is dedicated to meeting the expectations of all the parties we have relations with.

Shareholder
On 7 October 2013, the Rancilio Group officially became part of one of world's food & beverage giants, which took complete control of its share capital. Ali Group S.p.A. is made up of several companies, offering a unique brand portfolio and one of the biggest product ranges on the market today, able to meet the most disparate needs of the world of professional hospitality. Over the years, Ali Group has always emphasised the independence and initiative of each of its individual companies, encouraging managerial freedom along with the highest level of professionalism, and allowing plenty of autonomy in decision-making to foster an entrepreneurial and multicultural spirit. It was this philosophy that created the foundations for the new strategic alliance between Rancilio Group and Ali Group.

Consiglio di Amministrazione

Si tratta dell'organo amministrativo al quale è affidata la gestione ordinaria e straordinaria del Gruppo Rancilio. È composto da 3 membri dotati delle competenze necessarie ai fini di un corretto svolgimento del business aziendale, in linea con gli obiettivi di uno sviluppo economico ma anche sostenibile. Al Consiglio di Amministrazione spettano tutti i più ampi poteri per la determinazione degli indirizzi strategici e organizzativi delle diverse entità che costituiscono la nostra realtà aziendale, con competenza esclusiva delle materie previste dall'articolo 2381 del Codice Civile. Al Consiglio di Amministrazione spetta la scrupolosa valutazione dei rischi aziendali e la meticolosa verifica dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo delle società facenti parte del nostro Gruppo. Inoltre, l'organo amministrativo vigila sul generale andamento della gestione con particolare attenzione alle situazioni di potenziale conflitto di interessi. Oltre alla consueta assemblea annuale, i membri del CdA si riuniscono periodicamente e in linea generale con cadenza trimestrale per l'approvazione delle situazioni contabili di periodo e la discussione dei progetti strategici relativi anche alla tematica di responsabilità sociale d'impresa. Come previsto dallo Statuto Sociale, gli amministratori del Gruppo Rancilio riferiscono tempestivamente al Collegio Sindacale, in forma orale e scritta, le informazioni e i dettagli relativi alle operazioni di maggiore rilievo economico, finanziario e patrimoniale svolte dalla capogruppo o dalle società controllate.

Board of Directors

This is the administrative body responsible for the ordinary and extraordinary management of the Rancilio Group. It has three members with the necessary skills for the proper execution of company business, in line with the aim of economic development that is also sustainable. The Board of Directors has the broadest possible powers to determine the strategy and organisation of the various entities that make up our group, with exclusive responsibility for the matters referred to in Article 2381 of the Italian Civil Code. The Board of Directors is tasked with scrupulously assessing company risk and carefully checking the adequacy of the organisational structure of the companies within our Group. The administrative body also oversees general performance trends, with a particular focus on potential conflicts of interest. As well as the usual annual general meeting, the members of the BoD meet periodically - broadly speaking, every quarter – to approve accounting statements for the period and to discuss strategic projects, including in relation to corporate social responsibility. As stipulated in the Articles of Association, the Directors of Rancilio Group report promptly to the Board of Statutory Auditors, in oral and written form, information and details relating to transactions that are significant in terms of the results and assets of the parent company and the subsidiaries.

Rancilio Giorgio
Presidente e Amministratore Delegato con funzioni esecutive
President and CEO with executive duties

Giussani Massimo
Consigliere non esecutivo e non indipendente
Non-executive and non-independent member

Rallo Vincenzo
Consigliere non esecutivo e non indipendente
Non-executive and non-independent member

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale consta di tre membri con il compito di controllare che la gestione e l'amministrazione della società si svolgano nel pieno rispetto della legge e dell'atto costitutivo.

Board of Statutory Auditors

The Board of Statutory Auditors has three members, who are tasked with verifying that company management and administration is carried out in full compliance with the law and the deed of incorporation.

Parolini Andrea
Presidente
President

Bonanno Luca
Sindaco Effettivo
Standing Auditor

Doppietti Luigi
Sindaco Effettivo
Standing Auditor

Società di Revisione

Ai fini del controllo di una regolare tenuta della contabilità sociale e di una corretta registrazione dei fatti di gestione delle scritture contabili, dal 1999 la capogruppo sottopone il bilancio di esercizio e il bilancio consolidato a verifica indipendente da parte della socità KPMG, leader a livello globale nei servizi professionali alle imprese. A partire dal 2008 anche la filiale svizzera EGRO SUISSE sottopone al medesimo ente la revisione della documentazione bilancistica.

Auditors

In order to ensure that the company accounts are duly kept and that management events are properly recorded in the accounting documents, since 1999 the parent company has been submitting the annual financial statement and the consolidated balance sheet to an indipendent confirm from KPMG, the world's leading provider of professional services to businesses. Starting from 2008, the Swiss subsidiary Egro Suisse has also had its accounting documents reviewed by this company.

Management committee

I responsabili dei dipartimenti aziendali locati presso la capogruppo si riuniscono trimestralmente in riunioni strategiche presiedute dall'Amministratore Delegato al fine di attivare e coordinare iniziative congiunte finalizzate a migliorare e rendere più efficaci i rapporti di collaborazione tra le varie aree funzionali.

Management committee

The heads of the company departments located at the parent company hold strategic meetings every quarter, chaired by the CEO, to activate and coordinate joint initiatives with the aim of enhancing and making more efficient the collaborative relationships between the various divisional areas.

3.6

La gestione dei rischi
Risk management

La valutazione e la prevenzione dei rischi che potrebbero pregiudicare l'operatività del Gruppo caratterizzano la professionalità e l'affidabilità sui cui si fonda la nostra identità aziendale. Per questo motivo, la società ha maturato la decisione di predisporre e implementare nel breve termine un modello organizzativo ex D.lgs. 231/2001, al fine di rafforzare il proprio governo d'impresa e i sistemi di controllo interni. Di seguito si riporta una disamina dei principali rischi e delle incertezze a cui il Gruppo Rancilio risulta potenzialmente esposto nel raggiungimento dei propri obiettivi di business.

Rischi connessi all'attuale scenario economico globale
Nel 2013 la crescita degli scambi internazionali è proseguita a ritmi moderati. Nell'Unione Europea il calo della domanda interna, legato in larga misura agli effetti delle politiche di austerità volte alla riduzione del deficit pubblico, si è ripercosso pesantemente sul mondo del lavoro evidenziando una flessione degli occupati che si è concentrata, ancora una volta, tra i più giovani di entrambi i sessi. Nella prima parte dell'anno ha inoltre inciso negativamente la crisi finanziaria di Cipro, che ha richiesto l'intervento della Comunità Europea per far fronte alle difficoltà finanziarie del Paese. In Italia la lenta ripresa delle vendite del settore industriale è stata ancora trainata dalle esportazioni.
In questo scenario caratterizzato da un clima di incertezza e di sfiducia generalizzata, Rancilio Group ha proseguito il suo percorso di crescita delle performance economico-finanziarie grazie all'alto grado di internazionalizzazione raggiunto. Oltre a ciò, l'ingresso nel Gruppo Ali ha rafforzato ulteriormente le prospettive di mercato e la solidità patrimoniale della nostra azienda.

Rischi connessi al fabbisogno di liquidità
La liquidità aziendale, intesa come la capacità di far fronte tempestivamente ed economicamente alle uscite di cassa, rappresenta un aspetto fondamentale per un corretto equilibrio gestionale all'interno del Gruppo Rancilio. L'azienda prevede di soddisfare i bisogni connessi ai debiti finanziari in scadenza e agli investimenti programmati attraverso la liquidità disponibile, i flussi generati dalla gestione operativa, nonché il supporto delle società controllate mediante un sistema di tesoreria centralizzata avviato a seguito dell'acquisizione da parte di Ali Group.

Rischi connessi all'attività commerciale internazionale
Il Gruppo Rancilio, operando a livello mondiale, è soggetto a una serie di rischi rappresentati da un'elevata internazionalizzazione, come l'esposizione a condizioni economiche e politiche locali, il rispetto di differenti regimi fiscali, la creazione di barriere doganali e, più in generale, l'introduzione di leggi o regolamenti più restrittivi rispetto agli attuali. Tutti questi fattori possono influenzare direttamente o indirettamente la situazione economica, finanziaria e patrimoniale dell'azienda. La gestione dei rischi di insolvenza si avvale di un'attenta analisi preventiva della situazione creditizia e dell'affidabilità dei nostri clienti, non escludendo per alcune aree caratterizzate da un sistema maggiormente vulnerabile l'ottenimento di garanzie accessorie. Con riferimento al rischio di cambio generato dalle transazioni economiche effettuate in Euro e USD, per la moneta statunitense il fatturato conseguito è idoneamente coperto da corrispondenti contratti di vendita a termine di valuta.

Rischi per la forniture di materie prime
Per lo svolgimento della propria attività, Rancilio Group si avvale del supporto di fornitori di materie prime, semilavorati e servizi vari. La capacità dell'azienda di soddisfare le richieste della clientela di riferimento è soggetta anche al corretto adempimento degli standard contrattuali delle aziende fornitrici. Il sistema posto in essere dal Gruppo per la valutazione del parco fornitori consente un monitoraggio periodico della loro capacità tecnica e della loro solidità patrimoniale.

Rischi per danni causati a terzi
La capogruppo e le società controllate garantiscono valide coperture assicurative derivanti da eventuali danni arrecati a cose o persone e provocati da accidentali difettosità di prodotto mediante contratti stipulati con primarie società finanziarie.
La predisposizione di un sistema di controllo e gestione qualità ha consentito all'azienda di mettere in atto azioni e iniziative per definire e tenere sempre sotto controllo gli elevati standard qualitativi richiesti dalla Direzione Aziendale.

Rischi connessi alla politica ambientale
L'attività industriale svolta dal Gruppo Rancilio non comporta particolari situazioni di rischio connesse alla politica ambientale. Tuttavia, la società si è dotata nel tempo di un'apposita struttura specificatamente dedicata alla tutela dell'ambiente esterno e alla sicurezza del territorio circostante con il compito di analizzare e monitorare gli impatti prodotti dal business aziendale.

Rischi connessi al personale dipendente
Nei diversi Paesi in cui il Gruppo Rancilio è presente mediante società controllate, i rapporti con lo staff aziendale sono regolati e tutelati dai contratti collettivi nazionali e dalle normative in vigore a livello locale. Il miglioramento delle condizioni di lavoro

The assessment and prevention of risks that could prejudice the Group's operational efficiency is a feature of the professionalism and reliability on which our corporate identity is based. For this reason, the company has decided to prepare and implement an organisational model pursuant to Legislative Decree 231/2001 in the short term, to strengthen its governance and internal control systems. Below we have provided details of the main risks and uncertainties to which Rancilio Group might be exposed as it achieves its business objectives.

Risk connected to the current global economic situation
Growth in international trade continued at a moderate pace in 2013. Declining domestic demand in the European Union, largely reflecting the austerity measures implemented to reduce public deficits, has had a pronounced impact on the world of employment, with young people of both genders once again the most seriously affected. In the first part of the year, the financial crisis in Cyprus also had a negative effect, with that country calling on the European Community to help with its financial difficulties. In Italy, the slow recovery in sales in the manufacturing sector was again driven by exports. In this scenario, characterised by a climate of uncertainty and a general lack of confidence, the Rancilio Group continued to strengthen its financial performance, thanks to the high degree of internationalisation achieved. In addition, the shareholding acquired by the Ali Group has further strengthened our market outlook and the soundness of our balance sheet.

Risk connected to cash requirements
Corporate liquidity, i.e. the capacity to deal with cash outflows promptly and economically, is a fundamental aspect in achieving the right managerial balance within Rancilio Group. The company intends to fund repayment requirements on borrowings and planned investments using available cash, cash flows from operations, and the support of the subsidiaries via a cash pooling system launched after the Ali Group acquisition.

Risk connected to international commercial operations
Rancilio Group, which operates at world level, is subject to a series of risks connected to a high degree of internationalisation, such as exposure to local economic and political conditions, compliance with different tax regimes, the creation of customs barriers and, more generally, the introduction of laws or regulations that are more restrictive that those currently in force. All these factors could have a direct or indirect influence on the company's assets and financial performance. Management of insolvency risk demands close preventative analysis of the credit position and reliability of our customers, not ruling out a requirement for additional guarantees in areas where the system is more vulnerable. With regard to the foreign exchange risk generated by financial transactions in euro and US dollars, revenues in US dollars are appropriately hedged by corresponding short forward currency contracts.

Risk for the supply of raw materials
To carry out its operations, the Rancilio Group makes use of suppliers of raw materials, semi-finished goods and various services. The ability of the business to fulfil customer requests partly relies on proper compliance with contractual standards by supplier companies. The system put in place by the Group to assess the supplier pool provides for periodic monitoring of the technical capacity and their financial solidity.

Risk for damage to third parties
The parent company and the subsidiaries guarantee valid insurance cover for any damage caused to property or persons due to accidental product defects, by means of contracts stipulated with first-tier financial companies. The establishment of a high-quality control and management system has enabled the company to implement actions and initiatives to define and keep control over the high quality standards required by management.

Risks connected to the environmental policy
Rancilio Group's industrial activities do not involve any particular situations of risk connected to the environmental policy. However, the company has set up over time an appropriate structure specifically dedicated to safeguarding the external environment and the safety of the surrounding region, tasked with analysing and monitoring the impacts of the company's business.

Risks connected to employees
In the various countries in which Rancilio Group operates through subsidiaries, relations with corporate staff are regulated and overseen by national collective bargaining agreements and legislation in force at local level. Meanwhile, improving working conditions by defining and implementing corrective and preventative action plans ensures constant monitoring of risk factors that could arise following the introduction of new products and technologies.

Reputational risk
The Rancilio Group regards the monitoring of reputational risk as fundamental and vitally important. The public relations division is

attraverso la definizione e l'attuazione di piani di azione correttivi e preventivi garantisce al contempo un monitoraggio costante dei fattori di rischio che possono originarsi a seguito dell'introduzione di nuovi prodotti e tecnologie.

Rischio reputazionale

In Rancilio Group il monitoraggio della reputazione d'impresa è considerato come un'attività fondamentale e di vitale importanza. A questo scopo, la funzione pubbliche relazioni è centralizzata presso l'ufficio marketing locato nell'Headquarters di Villastanza di Parabiago, per consentire un presidio più efficace dell'informativa da comunicare verso l'esterno e gestire in maniera scrupolosa l'immagine aziendale. In una società votata all'innovazione, alla creatività e alla crescita imprenditoriale come il Gruppo Rancilio, è evidente che la soddisfazione dei clienti rappresenti il principale banco di prova. La reputazione diventa pertanto una vera e propria manifestazione di fiducia da parte del mercato di riferimento. Un sentimento di sicurezza che fa sì che la platea di consumatori ritenga la società idonea e in grado di rispondere appieno a numerose esigenze e necessità.

therefore centralised within the marketing office at the Villastanza di Parabiago Headquarters, to enable more effective oversight of the information communicated outside the company and to manage the corporate image very carefully. Clearly, for a company such as Rancilio Group, which is dedicated to innovation, creativity and entrepreneurial growth, customer satisfaction is the most important testing ground. Reputation is therefore a genuine expression of confidence on the part of its reference market. A feeling of security creates the belief among the consuming public that the company is qualified and able to fully meet a whole range of needs and requirements.

3.7

Una governance sostenibile
Sustainable governance

L'approccio del Gruppo Rancilio allo sviluppo di una gestione economico-finanziaria, ambientale e sociale improntata alla creazione di metodi e procedure chiare e trasparenti nei confronti dei propri portatori di interesse ha consentito la realizzazione di un modello di business basato su buone pratiche gestionali interne ed esterne. Nel breve termine l'azienda si impegna all'implementazione di un metodo "What if..?" (letteralmente "Che succede se...?") che consentirà una maggiore ottimizzazione delle strategie decisionali assunte in fase di pianificazione delle attività aziendali. Nel dettaglio, si tratterà di effettuare un'analisi accurata dei possibili scenari che derivano dalla messa a punto di determinati piani di crescita. In altre parole, non verranno prodotti pronostici o previsioni ma piuttosto verranno descritti analiticamente scenari futuri con lo scopo di fornire un quadro completo delle varie situazioni prefigurabili. L'ottenimento delle certificazioni UNI EN ISO 9001:2008 e UNI EN ISO 14001:2004, nonché la redazione del primo Bilancio di Sostenibilità rappresentano le principali pietre miliari dell'avvio di un cammino ricco di soddisfazioni che non ha nessuna intenzione di fermarsi.

Rancilio Group's approach to developing economic and financial, environmental and social management, designed to create clear and transparent methods and procedures in dealing with its stakeholders, has resulted in a business model based on good internal and external management practices. In the short term, the company is engaged in implementing a "What if..?" method, which will result in further improvements to decision-making strategies adopted during the planning phase of company activities. Specifically, the method involves an accurate analysis of the possible scenarios arising from the development of certain growth plans. In other words, no prognoses or forecasts will be produced, but rather future scenarios will be analytically described, in order to provide a comprehensive picture of the various possible situations. Obtaining UNI EN ISO 9001:2008 and UNI EN ISO 14001:2004 certification, and preparing the first Sustainability Report, were the very first milestones on a road full of achievements that will never be closed. In this regard, Rancilio Group is committed to preparing a code of conduct, a true charter of fundamental rights and

A tale proposito, il Gruppo Rancilio si impegna alla redazione di un Codice di Condotta, una vera e propria Carta dei Diritti e dei Doveri Fondamentali attraverso cui l'azienda chiarisce le proprie responsabilità etiche e sociali nei confronti di tutti i portatori di interesse.

duties, through which the company can clarify its ethical and social responsibilities towards all of its stakeholders.

3.8

Riconoscimenti e premi
Awards and prizes

Nell'ultimo triennio l'azienda è stata insignita di prestigiosi premi e riconoscimenti che rappresentano una concreta dimostrazione del successo dei nostri prodotti e ci spronano ad andare avanti per raggiungere traguardi sempre più ambiziosi. Nel 2013 il dipartimento ricerca e sviluppo con il supporto dell'area marketing e comunicazione del Gruppo ha avviato la fase di iscrizione del nuovo top di gamma Rancilio Classe 11 all'edizione 2014 del concorso Excellence In Design. La rivoluzionaria macchina per il caffè ha conquistato nel mese di aprile 2014 la medaglia d'oro a conferma della sua perfetta sintesi tra elevata tecnologia e grande usabilità.

MEDAGLIA D'ARGENTO 2012 PER CLASSE 9 USB XCELSIUS

La macchina per caffè da bar Rancilio Classe 9 USB con tecnologia Xcelsius si è aggiudica la medaglia d'argento alla 25esima edizione del premio EID, indetto dalla rivista Appliance Design. Già nel 2010 il nostro Gruppo aveva partecipato con successo all'illustre concorso, ricevendo la medaglia di bronzo per le doti tecniche, ergonomiche e stilistiche della superautomatica Egro ONE.

NOMINA ADI DESIGN INDEX 2012 PER KRYO 65

Alta funzionalità ed estetica sono le caratteristiche che hanno permesso al macinadosatore KRYO 65 di essere selezionato per la pubblicazione nel volume ADI Design Index 2012, entrando di diritto nella rosa dei candidati al premio Compasso d'Oro.

NOMINA MAKEY AWARDS 2012 PER MISS SILVIA

Si tratta di un concorso organizzato dalla rivista americana Make, che assegna premi alle aziende che realizzano prodotti con caratteristiche particolari quali, ad esempio, l'estrema adattabilità della macchina per il caffè da casa Miss Silvia alle esigenze degli amanti dell'espresso di tutto il mondo.

In the last three years, the company has received prestigious prizes and awards that represent a concrete demonstration of the success of our products, and spur us onward to achieve even more ambitious goals. In 2013, the research and development department, with the support of the Group's marketing and communications unit, launched the registration phase for the new top-of-the-range Rancilio Classe 11 at the 2014 edition of the Excellence In Design competition. This revolutionary coffee machine won the gold medal in April 2014, confirming its perfect synthesis of high technology and great usability.

SILVER MEDAL 2012 FOR CLASSE 9 USB XCELSIUS

The Rancilio Classe 9 USB bar coffee machine with Xcelsius technology won the silver medal at the 25th edition of the EID prize awarded by Appliance Design magazine. Our Group had already taken part in this well-known competition in 2010, winning a bronze medal for the technical, ergonomic and stylistic features of the Egro ONE super-automatic machine.

NOMINATION FOR 2012 ADI DESIGN INDEX FOR KRYO 65

High functionality and aesthetics are the characteristics that allowed the KRYO 65 grinder to be selected for publication in the 2012 ADI Design Index, resulting in automatic shortlisting for the Compasso D'Oro prize.

NOMINATION FOR 2012 MAKEY AWARDS FOR MISS SILVIA

This competition is organised by US magazine Make, which awards prizes to companies making products with particular features, for example the extreme adaptability of Miss Silvia domestic coffee machines in meeting the requirements of espresso lovers the world over.

4
RISULTATI ECONOMICI
ECONOMIC RESULTS

Il perfetto equilibrio tra gli interessi finanziari, ambientali e sociali rappresenta la base per lo sviluppo dei concetti di sostenibilità e responsabilità economica aziendale. Rancilio Group è consapevole del fatto che non esista una crescita duratura senza il mantenimento nel tempo di un perfetto connubio tra investimenti ed efficienza operativa. A tal fine è richiesto un forte impegno, sia in termini di miglioramento delle prestazioni tecniche e gestionali sia di impiego di risorse finanziarie, a cui l'azienda non intende sottrarsi.

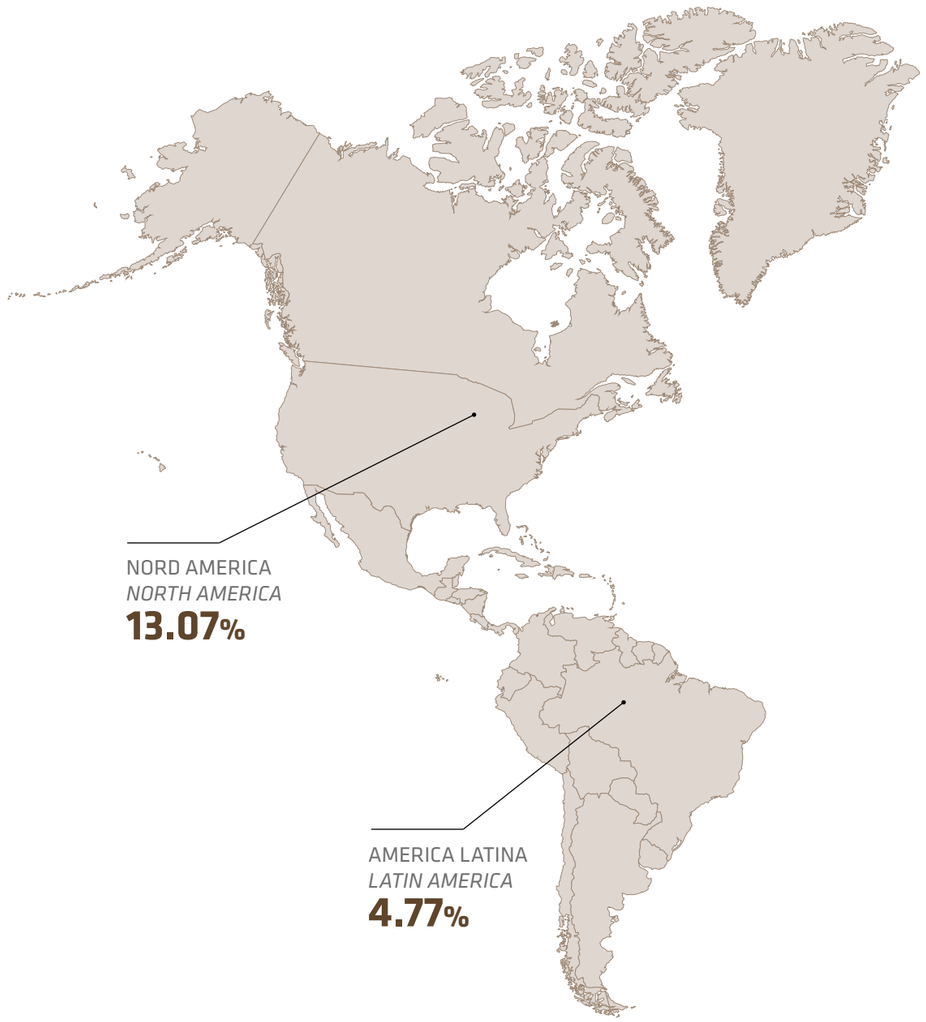
A perfect balance between financial, environmental and social interests is the foundation for developing concepts of corporate sustainability and economic responsibility. The Rancilio Group is aware that lasting growth cannot be achieved unless a perfect combination of investment and operational efficiency can be maintained in the long term. A strong commitment is therefore required in terms of both improving technical and management services and employing financial resources, which the company does not intend to shirk.

4.1

2013 in sintesi
Overview of 2013

Nonostante il perdurare di una congiuntura economica sfavorevole, Rancilio Group ha ottenuto risultati in crescita ed effettuato investimenti per lo sviluppo e il raffinamento del portfolio aziendale. Il fatturato 2013, realizzato per circa l'87% nei Paesi esteri, è cresciuto intorno al 2% rispetto all'esercizio precedente trainato dai mercati asiatici e dal Nord America.

Although the unfavourable economic climate has persisted, the Rancilio Group has achieved growth in its results and engaged in investments to expand and refine the company portfolio. The turnover generated in 2013, 87% of which came from abroad, was around 2% higher than in the previous year, driven by the Asian markets and by North America.



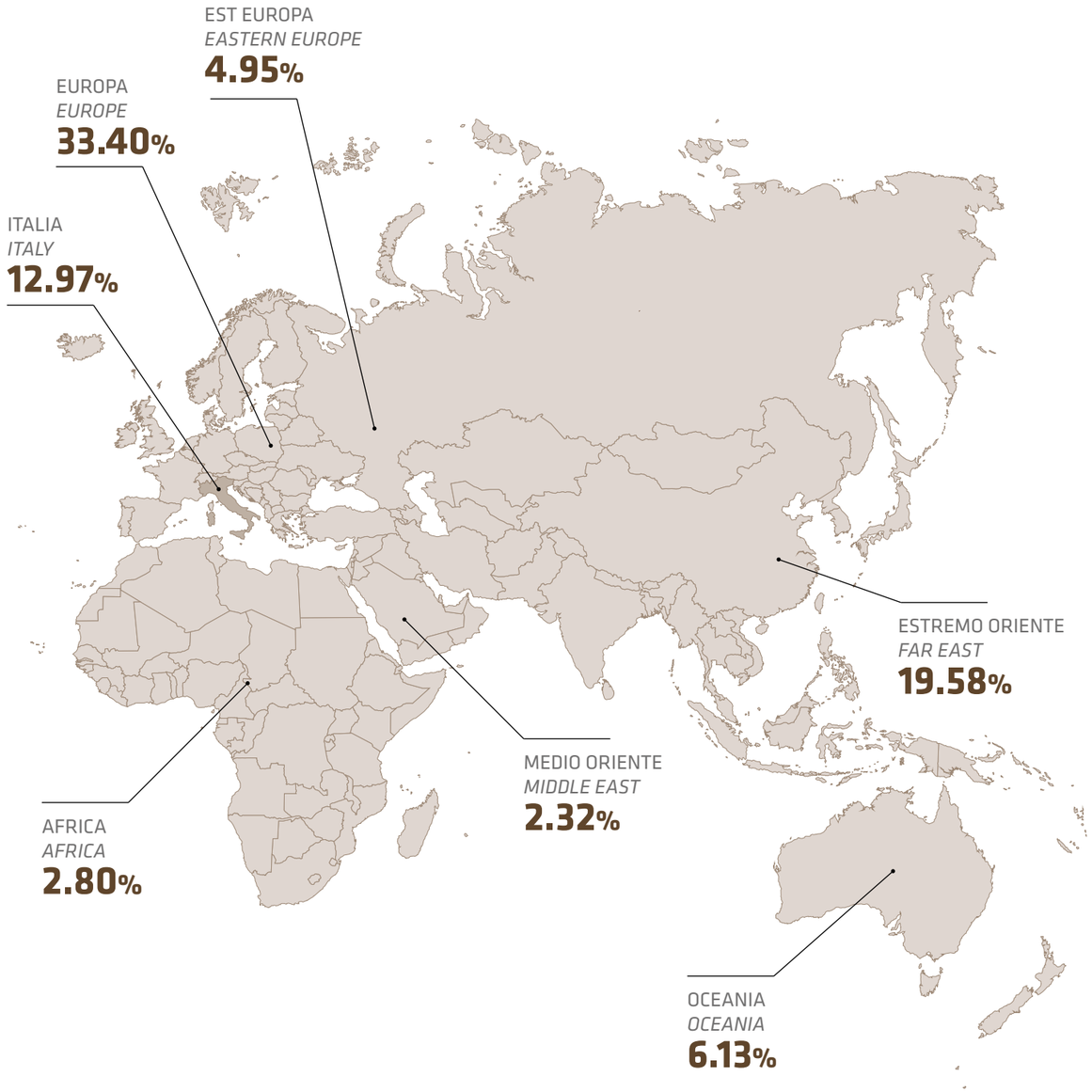


GRAFICO | CHART:
Ripartizione geografica del fatturato 2013.
Regional breakdown of 2013 turnover.

I progressi ottenuti, sia in termini di valore che di volumi commercializzati, hanno interessato tutte le principali linee di business a marchio Rancilio, Egro e Promac. L'Europa resta il principale mercato di sbocco con i Paesi dell'Est che registrano tassi di sviluppo superiori alla media di settore. Altre aree in crescita risultano essere il Medio Oriente e alcuni Stati africani che avevano subito dei ridimensionamenti a causa dei noti conflitti interni. Anche nel 2013 i margini economici risultano positivi e in incremento in confronto al 2011. Tale risultato è da ricondurre da un lato a un miglioramento nel valore aggiunto delle vendite e dall'altro a una più favorevole ripartizione dei costi di struttura.

The progress made, in terms of both sales value and volumes, involved all the key business lines under the Rancilio, Egro and Promac brand names. Europe is still the main market, with the Eastern European Countries registering growth levels higher than the sector average. Other growth areas include the Middle East and some African Countries, which had previously contracted due to internal conflicts. In 2013, financial margins remained positive and higher than in 2011. This result reflects both improved value-added on sales and a more favourable division of fixed overheads.

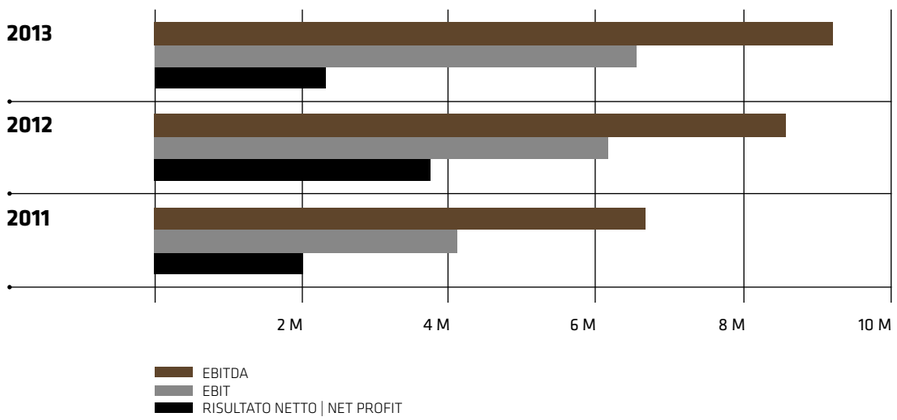


GRAFICO | CHART:
Trend economico triennio 2011-2013. Valori espressi in milioni di Euro.

- Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization è una misura della gestione caratteristica dell'azienda prima delle politiche di ammortamento e al lordo del costo del debito.
- Earnings Before Interst and Taxes è l'espressione del risultato aziendale prima delle imposte e degli oneri finanziari.
- Per Risultato Netto si intende il reddito conseguito dal Gruppo Rancilio nel triennio di riferimento al netto della quota di spettanza di terzi.

Economic trends in the three-year period 2011-2013. Amounts expressed in millions of Euro.

- *Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortisation measures the company's income from ordinary operations, before depreciation/amortisation and before borrowing costs.*
- *Earnings Before Interest and Taxes expresses the company results before taxes and borrowing costs.*
- *Net profit is the profit recorded by Rancilio Group in the three years under review, net of the portion attributable to third parties.*

Le aree gestionali del conto economico riclassificato sono articolate distinguendo tra gestione ordinaria, gestione straordinaria e gestione finanziaria. Dall'analisi svolta, emerge come la crescita del volume d'affari realizzato riguardi tutte le società del Gruppo Rancilio, con un apprezzabile aumento del fatturato di macchine tradizionali e superautomatiche vendute nei principali mercati di riferimento.

The management area of the reclassified income statement is separated into ordinary operations, extraordinary operations and financial operations. The analysis shows that all the companies of Rancilio Group saw growth in business volumes, with a marked increase in turnover from traditional machines and super-automatic machines sold on the core markets.

	2013	2012	2011
VALORE DELLA PRODUZIONE - *PRODUCTION VALUE*	**59,787**	**59,286**	**54,433**
Costi operativi esterni - *External operating costs*	(36,936)	(37,285)	(35,296)
Costi del personale - *Personnel costs*	(13,930)	(13,379)	(12,620)
EBITDA	**8,921**	**8,622**	**6,517**
Ammortamenti e svalutazioni - *Depreciation, amortisation and write-downs*	(2,259)	(2,293)	(2,318)
EBIT	**6,662**	**6,329**	**4,199**
Gestione finanziaria - *Financial operations*	(205)	(624)	(486)
Gestione straordinaria - *Extraordinary operations*	(2,652)	241	(123)
RISULTATO LORDO - *GROSS PROFIT*	**3,805**	**5,946**	**3,591**
Imposte - *Taxes*	(1,497)	(2,224)	(1,559)
RISULTATO D'ESERCIZIO - *PROFIT FOR THE YEAR*	**2,308**	**3,722**	**2,032**
Utile di pertinenza di terzi - *Profit pertaining to third parties*	1	23	51
RISULTATO NETTO - *NET PROFIT*	**2,307**	**3,699**	**1,980**

TABELLA | TABLE:
Riclassificazione conto economico triennio 2011-2013. Valori espressi in migliaia di Euro.
Reclassified income statement for the three-year period 2011-2013. Amounts expressed in thousands of Euro.

Per analizzare in modo completo la situazione economica aziendale, è possibile procedere con il calcolo di alcuni indici di redditività che permettono di osservare la capacità dell'impresa di produrre reddito e di generare risorse. Gli ottimi risultati conseguiti nel triennio di analisi influiscono favorevolmente sull'ammontare di ROE, ROI e ROS che risultano positivi e sottolineano l'estrema efficacia dell'impresa nel conseguimento dei propri obiettivi reddituali.

For a complete analysis of the company's economic situation, certain profitability indices can be calculated that show the company's ability to produce income and generate resources. The optimum results achieved in the three years under review have had a favourable effect on ROE, ROI and ROS, which are positive, and highlights the company's great efficiency in achieving profit targets.

INDICE		2013	2012	2011
ROE (Return on Equity)	Reddito Netto/Mezzi Propri - Net Revenue/Equity	14.51%	24.56%	17.20%
ROI (Return on Investments)	Reddito Operativo/Capitale Investito Operativo Netto Operating Profit/Net Operating Invested Capital	42.25%	35.28%	24.16%
ROS (Return on Sales)	Reddito Operativo/Ricavi delle Vendite - Operating Profit/Revenues from Sales	11.14%	10.68%	7.71%

TABELLA | TABLE:
Indicatori di redditività.
Profitability indicators.

Lo stato patrimoniale riclassificato secondo il criterio della pertinenza gestionale consente la lettura della dinamica della struttura finanziaria. La solidità patrimoniale rimane un elemento fondamentale e vincolante nei processi di pianificazione, budget e consuntivazione, nonché una componente di primaria importanza nel sistema incentivante per i dirigenti del Gruppo, tenuto conto anche della volatilità dei mercati finanziari rilevata negli ultimi anni.

The statement of financial position, reclassified according to the criterion of managerial relevance, shows the dynamics of the financial structure. Balance sheet soundness remains a fundamental and guiding element in planning, budget and reporting processes, and a key part of the incentive system for the group's executives, also given the volatility of the financial markets in recent years.

	2013	2012	2011
IMPIEGHI - *USES*			
CAPITALE INVESTITO OPERATIVO - *OPERATING CAPITAL INVESTED*	**15,985**	19,467	**19,488**
PASSIVITÀ OPERATIVE - *OPERATING LIABILITIES*	**(216)**	(1,526)	**(2,109)**
CAPITALE INVESTITO OPERATIVO NETTO -*NET OPERATING CAPITAL INVESTED*	**15,769**	17,941	**17,379**
IMPIEGHI EXTRA OPERATIVI - *NON-OPERATING USES*	**4,783**	5,675	**6,028**
CAPITALE INVESTITO NETTO - *NET INVESTED CAPITAL*	**20,552**	23,616	**23,407**
FONTI - *SOURCES*			
MEZZI PROPRI - *SHAREHOLDERS' EQUITY*	**15,898**	15,059	**11,513**
DEBITI FINANZIARI - *BORROWING COSTS*	**4,654**	8,557	**11,894**
CAPITALE DI FINANZIAMENTO - *FINANCING CAPITAL*	**20,552**	23,616	**23,407**

TABELLA | TABLE:
Riclassificazione stato patrimoniale anni 2011-2012-2013. Valori espressi in migliaia di Euro.
Reclassified statement of financial position for the three-year period 2011-2012-2013. Amounts expressed in thousands of Euro.

Per fornire agli stakeholder un quadro esaustivo della situazione patrimoniale aziendale, sono stati identificati i principali indici di solidità, che esprimono la capacità di Rancilio Group di far fronte a eventi imprevisti sia di natura esogena che endogena.

To give stakeholders an exhaustive picture of the company's financial position, the main indicators of solidity have been identified. These express the Rancilio Group's capacity to address unexpected events, whether internal or external.

	2013	2012	2011
INDICE			
QUOZIENTE PRIMARIO DI STRUTTURA Mezzi Propri/Attivo Fisso Operativo *PRIMARY STRUCTURAL RATIO Shareholders' Equity/Fixed Operating Assets*	**3.41**	2.71	**2.17**
GRADO DI INDEBITAMENTO Capitale Investito Netto/Mezzi Propri *INDEBTEDNESS LEVEL Net Invested Capital/Shareholders' Equity*	**1.29**	1.57	**2.03**
INDICE DI AUTONOMIA FINANZIARIA Mezzi Propri/Capitale Investito Netto *FINANCIAL AUTONOMY INDEX Shareholders' Equity/Net Invested Capital*	**77.36%**	63.77%	**49.19%**

TABLE | TABELLA:
Indicatori di solidità.
Soundness indicators.

4.2

Produzione e distribuzione del valore aggiunto
Production and distribution of value-added

Il valore aggiunto inteso come ricchezza prodotta dall'azienda e redistribuita ai propri interlocutori, è un fattore determinante per la definizione dell'impatto economico che il nostro Gruppo produce. Il punto di partenza è costituito dal Bilancio Consolidato redatto secondo lo schema della IV direttiva CEE. Sotto il profilo metodologico, tra le diverse configurazioni che può assumere il valore aggiunto, a seconda del livello di aggregazione dei componenti reddituali, si è scelta come base di riferimento quella del valore aggiunto globale - V.A.G. – che mette in evidenza la contrapposizione tra componenti positivi e negativi della gestione d'esercizio. Il prospetto illustra il valore aggiunto nella sua impostazione caratteristica, evidenziando un importo al lordo e al netto degli ammortamenti e delle svalutazioni.

Value-added is the wealth produced by the company and redistributed to its stakeholders, and is a determining factor in defining the economic impact of our Group. The starting point is the consolidated financial statements, prepared pursuant to the model in the EEC Fourth Directive. In terms of method, the reference base chosen from the various configurations that can be used for value-added, depending on the aggregation level of the profit components, was global value-added (G.V.A.) which shows the contrast between the positive and negative components of operating management. The table shows value-added in its ordinary configuration, underlining the amount before and after depreciation and amortisation.

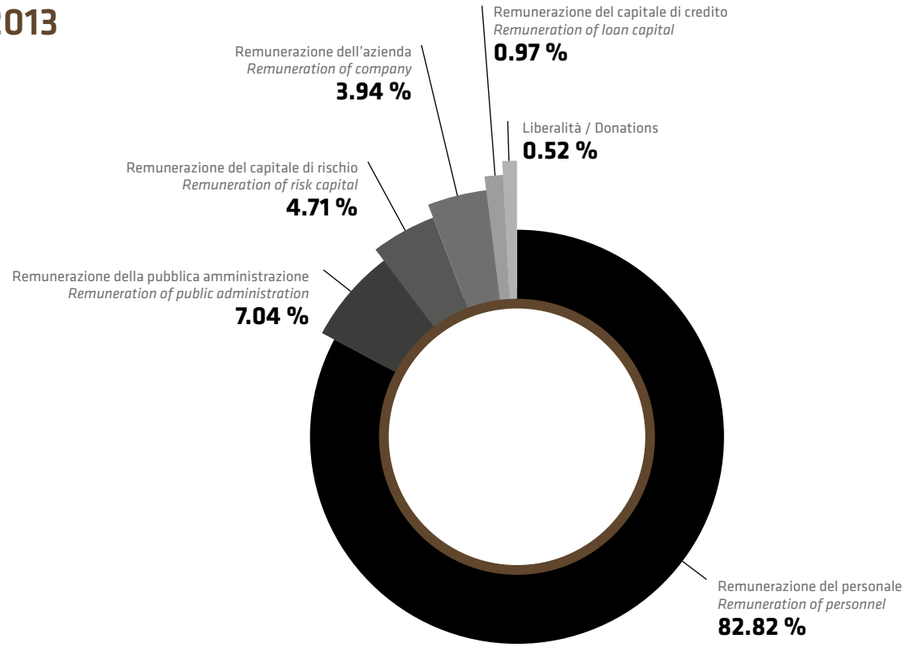
	2013	2012
VALORE DELLA PRODUZIONE - *PRODUCTION VALUE*	**59,787**	59,286
COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE - *INTERMEDIATE PRODUCTION COSTS*	**(33,602)**	(33,464)
Materie prime - *Raw materials*	(26,263)	(26,092)
Servizi - *Services*	(5,583)	(4,761)
Godimento beni di terzi - *Leased* assets of third partners	(1,504)	(1,460)
Costi del personale - *Personnel costs*	(436)	(464)
Variazione rimanenze - *Inventory changes*	613	(409)
Svalutazioni - *Depreciation*	(75)	161
Accantonamenti caratteristici - *Ordinary funds*	(34)	(0)
Oneri diversi di gestione - *Miscellaneous operating expenses*	(320)	(439)
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO - *GROSS VALUE-ADDED FROM ORDINARY OPERATIONS*	**26,185**	25,822
Componenti accessori e straordinari - *Accessory and extraordinary components*	(2,652)	241
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO - *GROSS TOTAL VALUE-ADDED*	**23,533**	26,063
Ammortamenti e svalutazioni - *Depreciation and amortisation*	(2,258)	(2,293)
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO - *NET TOTAL VALUE-ADDED*	**21,275**	23,770

TABLE | TABELLA:
Calcolo del valore aggiunto anni 2012 - 2013. Valori espressi in migliaia di Euro.
Calculation of value-added for 2012 - 2013. Amounts expressed in thousands of Euro.

Il prospetto di riparto del valore aggiunto, riporta la descrizione delle categorie di stakeholder a contatto con Rancilio Group e le remunerazioni percepite dagli stessi. L'azienda, come organismo autonomo, viene a sua volta considerata come un ulteriore interlocutore, in quanto anch'esso destinatario della ricchezza prodotta dall'attività caratteristica. Il valore aggiunto capitalizzato in azienda consentirà a essa di perdurare nel tempo.

The table showing the distribution of value-added shows the description of the categories of stakeholders in contact with the Rancilio Group and the remuneration received by them. As an autonomous body, the company is in turn regarded as a further stakeholder, as it is also a recipient of the wealth generated from ordinary operations. The value-added capitalised in the company will allow it to continue in the long term.

2013



2012

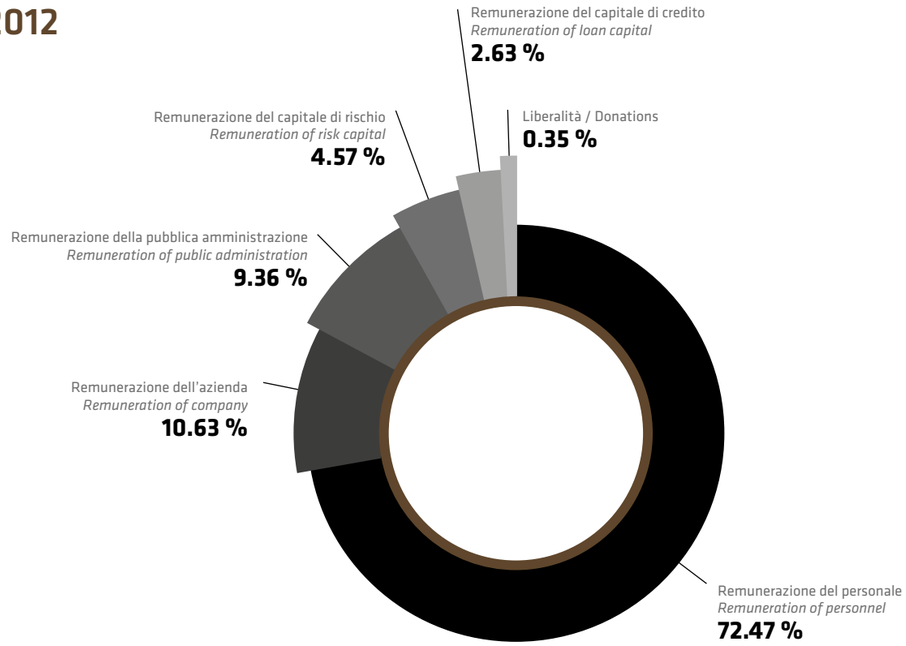


CHART | GRAFICO :
Distribuzione percentuale valore aggiunto anni 2012 e 2013.
Distribution of value-added in the 2012 and 2013.

4.3

Evoluzione della gestione aziendale
Development of company operations

Il Gruppo Rancilio continuerà nello sviluppo del proprio core business, coerentemente con la strategia aziendale che mira a soddisfare con le macchine da caffè tradizionali (Rancilio e Promac) e con quelle superautomatiche (Egro) le diverse esigenze di consumo del mercato dell'Ho.Re.Ca. L'obiettivo è quello di consolidare la posizione di mercato raggiunta e accrescere ulteriormente fatturato e risultati reddituali. Verranno introdotte nuove tecnologie che andranno a ottimizzare i processi produttivi e gestionali, al fine di rispondere tempestivamente e anticipare le tendenze del mercato delle attrezzature professionali per la preparazione di bevande a base di caffè e di latte. Dal mese di gennaio 2014, la linea di produzione dedicata al prodotto Rancilio Classe 7 sarà soggetta a progressiva implementazione della filosofia Lean Production, per una più proficua razionalizzazione dei cicli di lavorazione con l'obiettivo di attivare una gestione snella e senza sprechi. Un progetto tutt'altro che semplice a cui la società crede fortemente. Un nuovo approccio per imparare ad analizzare correttamente il flusso relativo al valore generato dall'impresa, individuando ed eliminando gli sperperi produttivi. Lean Production significa quindi progredire con costanza e rapidità. Un principio manageriale che deve essere assimilato e applicato a tutti i livelli aziendali, migliorando qualità e costi competitivi.

Rancilio Group will continue to develop its core business, in line with company strategy, which aims to fulfil, with both traditional machines (Rancilio and Promac) and fully-automatic machines (Egro) the various consumption requirements of the Ho.Re.Ca. market. The aim is to strengthen the market position already achieved and to grow turnover and profit further. New technologies will be introduced to optimise production and management processes, so that market trends in professional equipment for the preparation of coffee and milk-based beverages can be responded to promptly and anticipated. From January 2014, a Lean Production philosophy will be progressively applied to the production line dedicated to Rancilio Classe 7 product, to achieve more profitable rationalisation of working cycles and implement straightforward, non-wasteful management. This is anything but a simple project, in which the company has a lot of faith. It is a new approach to learn how to analyse correctly the flows relating to the value generated by the company, identifying and eliminating production waste. Lean Production therefore means progressing consistently and rapidly. This is a managerial principle that must be assimilated and applied at every level of the company, improving quality and making costs more competitive.

5
I NOSTRI PARTNER
OUR PARTNERS

Rancilio Group investe da sempre risorse ed energie per costruire con i propri clienti relazioni durature grazie a una capacità di ascolto e feedback costante. Consideriamo i nostri interlocutori commerciali come dei veri e propri partner in un percorso comune di crescita basato su strategie di condivisione in un'ottica di trasparenza reciproca. Per questo, il nostro approccio al mercato non si limita soltanto alla semplice fornitura di beni e servizi, ma sempre più si focalizza verso un supporto completo lungo tutto il ciclo di vita dei nostri prodotti.
"Il nostro Gruppo, fin dalla sua fondazione, opera nella piena convinzione che solo attraverso elevati standard di servizio e una comunicazione onesta sia possibile sviluppare relazioni positive con i clienti, che consideriamo da sempre dei preziosi collaboratori per un continuo processo d'innovazione sia in termini gestionali che organizzativi".

Giorgio Rancilio, Presidente e CEO.

Rancilio Group has always invested resources and energy into building lasting relationships with its customers, through an ongoing listening and feedback system. We see our commercial stakeholders as true partners on a shared pathway of growth, based on common strategies and mutual transparency. Our approach to market is therefore not limited to simply providing goods and services, but is increasingly focused on all-round support throughout the lifecycle of our products.
"Since it was founded, our Group has always worked on the basis that positive relationships with customers can only be achieved through high standards of service and honest communication. We see them as valuable partners in a continuous process of innovation, in both management and organisational terms."

Giorgio Rancilio, President and CEO.

5.1

Target di riferimento
Target market

Il canale commerciale di Rancilio Group è composto da torrefattori, distributori e centri di assistenza che si rivolgono alle varie realtà che costituiscono l'industria alberghiera e alle imprese che preparano e servono alimenti e bevande. Ristoranti, bar, bistrot, ma anche i nuovi format di consumo che in tempi recenti si sono affermati nel settore dell'ospitalità professionale come fast food, stazioni di servizio, coffee shop, caffetterie, vengono monitorati e seguiti da una rete di oltre 1.050 partner in ogni parte del mondo. Nel 2010 il Gruppo Rancilio ha creato un reparto appositamente dedicato alla figura dei Key Account, le grandi catene multinazionali che operano mediante concept store diffusi capillarmente a livello mondiale. Il progetto ha l'obiettivo di svolgere un'importante attività di supporto al team vendite al fine di incrementare l'efficacia dell'interazione con questa tipologia di operatori, concretizzando un'azione commerciale univoca che possa soddisfarne appieno le richieste su scala internazionale.

The Rancilio Group's sales and marketing channel comprises coffee roasters, distributors and assistance centres that target the various entities that make up the industry of hotels and businesses that prepare and serve food and beverages. Restaurants, bars and bistros, as well as the new consumption formats that have emerged in the professional hospitality sector such as fast food outlets, service stations and coffee shops, are monitored and followed by a network of more than 1,050 partners in every part of the world. In 2010, Rancilio Group created a team specifically dedicated to Key Accounts, the large multinationals that operate through concept stores distributed throughout the world. The aim of the project is to provide important support for the sales team, to make interaction with these types of operators more effective and to create a united marketing and sales approach able to fully satisfy requirements at international level.

5.2

La strategia di partnership
The partnership strategy

Crediamo nelle collaborazioni a lungo termine, che portano a successi e risultati condivisi. La forza del Gruppo Rancilio risiede nello sviluppo di una serie di complementarietà nei confronti delle aziende clienti e delle loro specifiche esigenze. Sosteniamo i nostri partner in un percorso di progressivo miglioramento che si articola in diverse fasi:

FASE INIZIALE:
Definizione di un piano di comunicazione e di vendita.

MARKETING STRATEGICO:
Identificazione delle soluzioni ottimali per promuovere al meglio i prodotti aziendali.

SUPPORTO TECNICO E COMMERCIALE:
Corsi di formazione e aggiornamento.

SOSTEGNO CONTINUO:
Visite periodiche dei nostri venditori presso le sedi dei clienti.

SVILUPPO DELLE COLLABORAZIONI TRA PARTNER:
Incoraggiamo la condivisione e lo scambio di sinergie tra i nostri interlocutori.

We believe in long-term partnerships that bring shared success and profits. The strength of Rancilio Group lies in developing a series of complementarities in respect of customer companies and their specific needs. We support our partners on a pathway of progressive improvement that is divided into various phases:

INITIAL PHASE:
Defining a communications and sales plan.

STRATEGIC MARKETING:
Identifying optimum solutions to promote the company's products as much as possible.

TECHNICAL AND COMMERCIAL SUPPORT:
Training and refresher courses.

ONGOING SUPPORT:
Periodic visits by our salespeople to customers' offices.

DEVELOPMENT OF COLLABORATION BETWEEN PARTNERS:
We encourage synergy sharing and exchange between our stakeholders.

La comprensione del business dei nostri clienti e delle esigenze dei mercati in cui essi operano è parte del nostro lavoro e nostra competenza distintiva. Le risorse specialistiche interne mettono a disposizione della rete vendita eccellenze tecniche, professionalità ed esperienza. I dipartimenti sales, customer support e marketing lavorano in stretto contatto per garantire tempi di risposta rapidi e migliorare i processi relazionali con i nostri partner.

Understanding our customers' businesses and the needs of the market in which they operate is part of our work and our distinctive expertise. Our specialist internal resources provide technical excellence, professionalism and experience to the sales network. The sales, customer support and marketing departments work in close contact to ensure rapid response times and enhance relational processes with our partners.

5.3

Attività di training
Training activities

Rancilio Group dispone di 8 strutture dedicate alle attività di training locate presso le varie filiali estere e negli uffici italiani. Spazi accoglienti e multifunzionali dedicati all'organizzazione di corsi tecnici, presentazioni di prodotti/servizi, meeting commerciali e prove di assaggio del caffè. Il Training Center della sede centrale del Gruppo, ampliato nel corso del 2013 per una migliore gestione delle sempre più numerose richieste formative da parte dei nostri partner, è uno dei maggiori poli didattici dello IIAC, l'Istituto Internazionale Assaggiatori Caffè, fondato con l'obiettivo di mettere a punto e diffondere metodi scientifici per la valutazione sensoriale dell'espresso. Ci rivolgiamo alla rete distributiva mediante una serie di programmi mirati all'ampliamento della conoscenza delle potenzialità e delle caratteristiche del portfolio aziendale. I servizi commerciali rivolti alla forza vendita comprendono sessioni formative e di conoscenza delle gamme Rancilio/Egro/Promac e rappresentano uno strumento indispensabile per consentire a tutti i partner di promuovere al meglio i nostri prodotti. Il team sales supporta la rete distributiva in occasione di eventi e dimostrazioni rivolte all'acquisizione di nuovi contatti. I servizi post-vendita rappresentano un elemento di distinzione e di efficienza del nostro Gruppo. Grazie a professionisti preparati e disponibili, in grado di fornire risposte tempestive e competenti, offriamo un supporto pratico e concreto con l'obiettivo di rendere i nostri partner autonomi nella gestione delle attività di installazione, manutenzione e riparazione della gamma prodotto. La finalità dei training tecnici e di vendita, che possono essere effettuati sia presso i centri di formazione del Gruppo sia presso le sedi dei partner, è quella di fornire l'opportunità di conoscere al meglio le potenzialità e le caratteristiche delle macchine per il caffè e dei macinadosatori che la tecnologia dei tre marchi

Rancilio Group has eight structures dedicated to training activities at the various foreign subsidiaries and in the Italian offices. They are welcoming, multipurpose spaces dedicated to technical courses, product/services presentations, marketing and sales meetings and coffee tastings. The Training Centre at the Group's Headquarters, which was expanded in 2013 for better management of the increasing numbers of training requests from our partners, is one of the major educational arms of the International Institute of Coffee Tasters (IIAC), which was founded with the aim of developing and disseminating scientific methods for the sensory evaluation of coffee. We provide a series of programmes for the distribution network, aimed at broadening awareness of the potential and features of the company portfolio. The commercial services provided for the sales team include training and awareness sessions around the Rancilio/Egro/Promac ranges and are an essential tool in enabling all our partners to promote our products in the best possible way. The sales team supports the distribution network at events and demonstrations for acquiring new contacts. After-sales services represent a distinctive and effective feature of our Group. With trained professionals on call who can provide timely and expert responses, we offer practical, concrete support to help our partners manage the installation, maintenance and repair of the product range independently. The aim of the technical and sales training, which can take place either at the Group's training centres or at partner premises, is to provide an opportunity to gain more knowledge about the potential and the features of the coffee machines and grinders that the technology of the three company brands can provide. In 2013, 170 training courses were delivered, 11.11% more than in 2012, and 16.44% more than in 2011. The courses were attended by 808

aziendali è in grado di offrire. Nel corso del 2013 sono stati erogati 170 corsi formativi, in incremento dell'11,11% rispetto al 2012 e del 16,44% con riferimento al 2011. Ciò ha comportato un coinvolgimento di 808 partecipanti e un impegno da parte del dipartimento customer support pari a 306 giorni.

people, and entailed a commitment of 306 days by the customer support department.

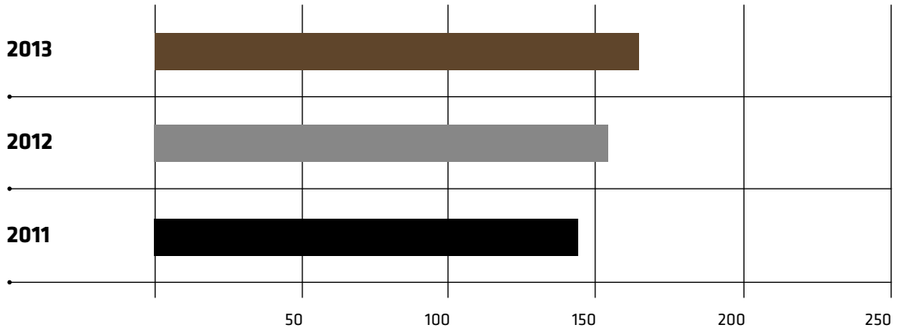


GRAFICO | CHART:
Andamento numerico attività di training Rancilio/Egro/Promac. Triennio 2011-2013.
Numerical trend in Rancilio/Egro/Promac training activity. Three-year period 2011-2013.

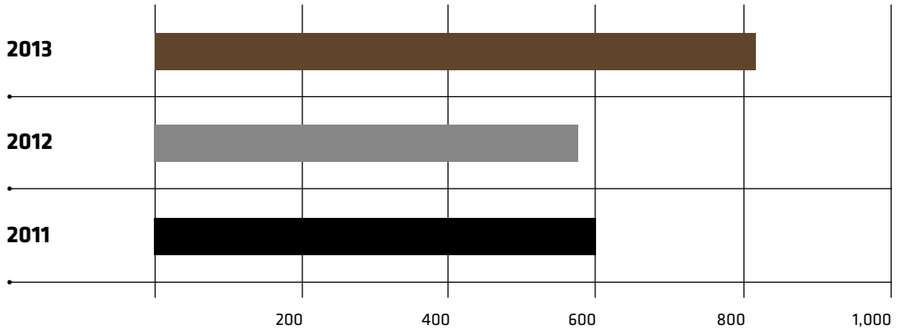


GRAFICO | CHART:
Trend numerico partecipanti corsi formativi Rancilio/Egro/Promac. Periodo di rendicontazione 2011-2013.
Numerical trend in Rancilio/Egro/Promac training course participants. Reporting period 2011-2013.

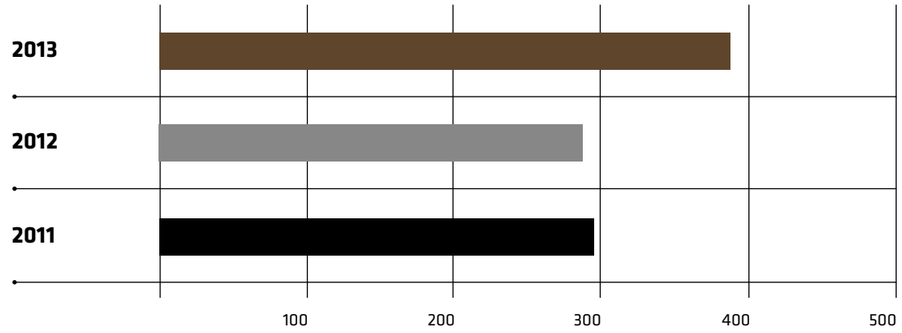


GRAFICO | CHART:
Impegno totale in giorni da parte del dipartimento customer support. Ambito di riferimento 2011-2013.
Total commitment in days of the customer support department. Reference period 2011-2013.

5.4

La gestione della relazione con il cliente

The management of customer relations

Il Gruppo Rancilio ha da tempo implementato una soluzione CRM idonea a legare con un unico flusso informativo tutte le aree aziendali che concorrono direttamente o indirettamente alla soddisfazione dei partner e di agevolare il contatto diretto tra il nostro team e gli interlocutori esterni. È, infatti, la relazione con il cliente il grande patrimonio dell'impresa, risorsa generatrice di conoscenze e valore. Le molteplici funzionalità che si possono ottenere attraverso l'ausilio della piattaforma Salesforce.com riguardano essenzialmente l'archiviazione e gestione delle anagrafiche degli utenti acquisiti e potenziali tenendo traccia delle modalità con cui è avvenuto il contatto con la nostra azienda, la conseguente creazione di profili che mettono in evidenza le caratteristiche dei singoli referenti in funzione del ruolo e della posizione ricoperta all'interno dell'azienda partner, la conservazione dello storico delle attività svolte per il cliente, la verifica in tempo reale della corretta applicazione delle policy commerciali, l'opportunità di effettuare campagne di marketing e di comunicazione, la gestione del post vendita con l'indicazione di eventuali reclami o difettosità di prodotto. Attraverso tali attività, il Gruppo è in grado di instaurare rapporti one - to - one di massa garantendo al tempo stesso massima efficienza ed elevata qualità informativa.

For some time, Rancilio Group has implemented a CRM solution that can link with a single information flow all the areas of the company that work directly or indirectly on partner satisfaction, and facilitate direct contact between our team and our external stakeholders. Customer relationships are significant assets for the business, generating awareness and value. The various features that can be obtained through the use of the Salesforce.com platform mainly concern the storage and management of the personal data of users and potential customers by keeping track of how contact was made with our company, resulting in the creation of profiles, which highlight the characteristics of individual contacts according to their role and position within the partner company, the preservation of the history of the activities carried out for the client, the real-time verification of the correct application of commercial policies, opportunities to carry out marketing and communication campaigns, and after-sales management, with an indication of any complaints or product defects. Through these activities, the Group is able to establish one-to-one mass relationships, while ensuring maximum efficiency and high-quality information. In this perspective, the processing of requests from our customers becomes an opportunity to gain more contact

In tale ottica l'elaborazione delle richieste pervenute dai clienti diventa un'opportunità per entrare maggiormente in contatto con essi e dimostrare la validità della nostra offerta e del nostro sistema di ascolto.
Dal 01 gennaio al 31 dicembre 2013, lo staff dedicato al customer support ha registrato l'apertura di 1.928 casi di cui oltre il 94% risolti nell'anno di riferimento, con una media di chiusura in miglioramento rispetto al 2012 e pari a 11 giorni. La gestione delle segnalazioni ricevute dai nostri partner svolge un'importante duplice funzione: da un lato consente di migliorare ulteriormente la gamma prodotto aziendale alla luce delle considerazioni provenienti dagli utilizzatori finali, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive; dall'altro, permette di accrescere la soddisfazione e il consenso attorno alla qualità delle tecnologie sviluppate.

with them and demonstrate the validity of our offering and our feedback system.
From 1 January to 31 December 2013, dedicated customer support staff recorded the opening of 1,928 cases, 94% of which were resolved in that year, with an average closing period of 11 days, which was shorter than the 2012 average. Managing the signals we receive from our partners serves an important dual function: on the one hand, it allows for further improvements to the company's product range in light of end-user considerations, providing remedies and corrective or preventive actions; on the other hand, it increases the satisfaction and consensus around the quality of the technologies developed.

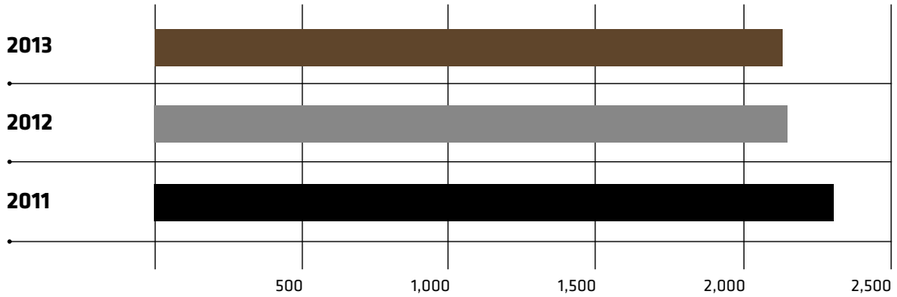


GRAFICO | CHART:
Totale numerico casi piattaforma Salesforce.com chiusi negli anni di analisi 2011/2012/2013.
Dati comprensivi anche di casi aperti in precedenza.
Total number of Salesforce.com platform cases closed in the years analysed: 2011/2012/2013.
The data also include cases previously opened.

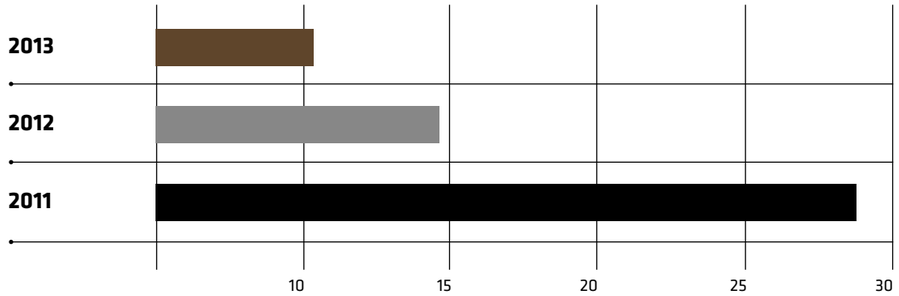


GRAFICO | CHART:
Media chiusura casi dal 2011 al 2013. Valori espressi in giorni.
Average case closing periods from 2011 to 2013. Values expressed in days.

Rancilio Group considera di notevole rilevanza strategica l'utilizzo delle newsletter aziendali, realizzate per rafforzare la fidelizzazione dei clienti e tenerli sempre aggiornati sulle nostre attività:

STAY IN TOUCH
Inviata dall'ufficio marketing, tratta temi riguardanti nuovi prodotti, eventi e fiere, informazioni corporate e principali news del settore Ho.Re.Ca.

INFOTECH & SOLUTIONS
Nasce dall'esigenza del dipartimento customer support di informare i nostri partner circa gli aggiornamenti tecnici relativi al portfolio prodotti aziendale, miglioramenti nella componentistica interna, procedure di assistenza post-vendita, modifiche delle dotazioni standard e delle parti di ricambio.

PORTALE CUSTOMER SUPPORT
In occasione del salone internazionale dell'ospitalità professionale Host 2011, l'azienda ha presentato il nuovo sito web dedicato alle attività aftersales, che offre una vasta gamma di servizi ad alto valore aggiunto per i marchi Rancilio ed Egro. I nostri partner - muniti di USER ID e PASSWORD personali, generati direttamente dal nostro staff interno - possono collegarsi online e registrare l'installazione di un nuovo prodotto; inviare segnalazioni relative a problemi di funzionamento, manutenzione e pulizia, consultare e scaricare documenti tecnici come manuali ed esplosi, acquistare le parti di ricambio e procedere con l'invio dell'ordine, richiedere la sostituzione dei componenti in garanzia.

RANCILIO GROUP DOCUMENTS
Al fine di rimarcare la centralità che attribuiamo ai nostri clienti e ai loro bisogni, nel 2013 è stata attivata una nuova piattaforma documentale per garantire anche ai partner esterni un immediato accesso alle informazioni relative ai prodotti in gamma, mediante la possibilità di scaricare in tempo reale loghi, fotografie, video, cataloghi, schede tecniche e manuali. Uno strumento pratico e veloce, accessibile dal nuovo sito internet www.ranciliogroup.com, che consente la ricerca, organizzazione, consultazione e gestione di molteplici documenti in formato digitale.

RANCILIO GROUP FILE SHARING
Si tratta di un Cloud Service che permette di raccogliere, scambiare e condividere file anche di grandi dimensioni con contatti interni ed esterni all'azienda, profilati a seconda delle specifiche esigenze. L'interfaccia grafica intuitiva, rapida e affidabile, offre la possibilità di modificare i file direttamente online, di cambiare i permessi di accesso a determinate cartelle, di usufruire di un ottimo rapporto di velocità download/upload.

Rancilio Group sees the use of company newsletters as strategically very important. They were created to strengthen the loyalty of customers and keep them constantly updated on our activities:

STAY IN TOUCH
Sent out by the marketing office, it reports on new products, events and shows, corporate information and key news from the Ho.Re.Ca. sector.

INFOTECH & SOLUTIONS
This was created due to the customer support department's need to inform our partners about technical updates related to the company's product portfolio, improved internal components, after-sales assistance procedures and changes in standard equipment and spare parts.

CUSTOMER SUPPORT PORTAL
At the HOST 2011 international professional hospitality trade show, the company unveiled a new website dedicated to after-sales activities, which offers a wide range of high value-added services for the Rancilio and Egro brands. Our partners - equipped with personal user IDs and passwords generated directly by our internal staff - can go online and record the installation of new products, send reports on malfunctions, maintenance and cleaning, view and download technical documents such as manuals and graphic diagrams, buy spare parts and send orders and request replacement warranty parts.

RANCILIO GROUP DOCUMENTS
To emphasize the central importance that we attach to our customers and their needs, in 2013 a new documentation platform was activated, so that external partners could also have immediate access to information regarding the products in the range, with the ability to download real-time logos, photographs, videos, catalogues, data sheets and manuals. This is a practical, rapid tool, accessed from the website www.ranciliogroup.com, which enables multiple documents to be searched for, organised, viewed and managed in digital format.

RANCILIO GROUP FILE SHARING
This is a Cloud Service that enables files, including large files, to be collected, exchanged and shared with internal and external contacts, profiled according to specific requirements. The intuitive, rapid and reliable graphic interface makes it possible to alter files directly online, change access permissions to given folders and make use of an optimum download/upload connection.

5.5

L'importanza della comunicazione esterna
The importance of external communication

Il Gruppo ha investito e innovato costantemente al fine di accrescere la brand awareness dei marchi detenuti. Ci siamo impegnati per offrire al nostro pubblico uno stile unico e coerente attraverso un rinnovamento nel tempo non solo dei loghi, ma di tutti i materiali che fanno parte del corredo comunicativo. Grande importanza è stata riservata all'eleganza e alla raffinatezza nei teatri di incontro mondiali: stand con immagine coordinata per Rancilio ed Egro e spazi showroom delle varie sedi aziendali rivisti secondo questa nuova linea. In particolare, a seguito dell'acquisizione di Egro, abbiamo svolto un importante lavoro di riposizionamento del brand svizzero per garantirne una perfetta integrazione con la filosofia della capogruppo Rancilio. Attraverso un lettering più robusto e leggibile, è stato rafforzato il nome dell'azienda e il pay-off "Swiss Coffee Technology" ha reso più coerenti e immediati gli obiettivi dei prodotti altamente automatizzati. Rancilio Group si è presentato all'edizione 2009 dell'appuntamento più prestigioso del settore dell'ospitalità professionale HOST con il nuovo concept architettonico e di comunicazione. Un layout espositivo studiato e ragionato con l'obiettivo di accogliere Egro e creare una forte identità di Gruppo. Un'area caratterizzata da giochi di luce che richiamano i colori istituzionali: verde per Rancilio e rosso per Egro. In tale occasione il Gruppo ha lanciato sul mercato il primo prodotto sintesi delle sinergie tecnologiche italiane e svizzere: Egro ONE. Nell'anno di analisi l'azienda ha partecipato in forma diretta a 17 manifestazioni espositive organizzate in Europa, Asia e Nord America. A queste si aggiungono le fiere gestite dai nostri partner che vengono affiancati nella definizione dell'allestimento dello spazio espositivo, in coerenza con l'immagine del Gruppo, e con la fornitura di apposito materiale promozionale. Inoltre, i nostri area manager sono sempre in prima linea nel presenziare a tali eventi, assistendo e collaborando attivamente durante i giorni di svolgimento delle manifestazioni. Riveste un ruolo chiave anche la comunicazione integrata su tutti i media, dai più classici come la stampa di settore all'utilizzo della video multimedialità. Le pagine facebook e i canali youtube vengono monitorati e aggiornati periodicamente al fine di migliorare l'interazione con i nostri utenti e condividere con loro la quotidianità del nostro Gruppo. In occasione di HOST 2013, è stato presentato e messo online il sito web istituzionale www.ranciliogroup.com che ha permesso a Rancilio ed Egro di rinnovare la propria presenza in rete e di uniformare la propria strategia comunicativa anche su internet. Un approccio che prelude a una nuova gestione dei contenuti e delle informazioni più vicine alle esigenze dei nostri utenti. Un team di grafici e sviluppatori ha tradotto in pagine html le idee innovative arrivate direttamente dallo staff commerciale e di marketing del Gruppo Rancilio. Ampio spazio è stato dato alle tematiche di responsabilità ambientale e sociale che rivestono un ruolo centrale e testimoniano concretamente l'impegno dell'azienda verso lo sviluppo di una gestione responsabile. Rancilio Group considera il rapporto con i principali mezzi di comunicazione uno degli elementi fondanti, non solo delle attività di pubbliche relazioni, ma anche del suo modo di operare e di essere percepita dal mercato di riferimento, con particolare attenzione verso gli aspetti economici, commerciali e sociali legati ai differenti contesti nazionali e internazionali. Inoltre, in Rancilio Group non si sono mai verificati casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riferiti all'attività di marketing e comunicazione incluso la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione. Ciò sottolinea ancora una volta le caratteristiche di chiarezza, efficacia e adeguatezza delle iniziative informative rivolte ai nostri partner.

The Group has continuously invested and innovated to build awareness of its brands. We are committed to offering our target market a unique, consistent style, by upgrading over time not only our logos but all the materials that make up the communications toolkit. Great importance has been given to elegance and refinement at world events: images are coordinated for Rancilio and Egro at exhibition stands, and showroom spaces at the various company offices are revamped for new lines. In particular, after the acquisition of Egro, we worked hard to reposition the Swiss brand to ensure full integration with the Rancilio parent company's philosophy. With more robust, easy-to-read lettering, the company name and the "Swiss Coffee Technology" pay-off made the objectives of the highly automated products more consistent and immediate. Rancilio Group presented its new structural and communications concept at the 2009 edition of HOST, the most prestigious event in the professional hospitality industry. The exhibition layout was studied and thought through with the aim of welcoming Egro and creating a strong Group identity. The area was decorated with light displays in the company colours: green for Rancilio and red for Egro. At this event the Group launched the first of its products to bring together both Italian and Swiss technologies: Egro ONE. In the year under review, the company directly participated in 17 trade shows in Europe, Asia and North America. In addition, our partners run trade shows and are supported in fitting out the exhibition space in line with the Group's image, and through the provision of appropriate promotional material. In addition, our area managers are always at the forefront in attending these events, assisting and collaborating actively during the days in which the shows are held. A key role is also played by integrated communications across all media, from the more traditional trade press to the use of multimedia video. Facebook pages and YouTube channels are monitored and updated regularly, to improve interaction with our users and to share everyday events at our Group. At HOST 2013, the institutional website www.ranciliogroup.com was presented and put online, which allowed Rancilio and Egro to renew their presence on the network and to standardize their communication strategy on the internet. This approach is a prelude to a new form of content and information management that is closer to the needs of our users. A team of designers and developers has translated into html pages innovative ideas provided directly by the sales and marketing staff of Rancilio Group. Ample space has been devoted to the issues of environmental and social responsibility that play a central role and provide concrete evidence of the company's commitment to the development of responsible management. Rancilio Group considers the relationship with the main communication media one of the cornerstones not only of its PR activities, but also the way it operates and is perceived by the market, with a particular focus on the economic, commercial and social aspects of various national and international contexts. In addition, at Rancilio Group there have never been cases of non-compliance with regulations and voluntary codes relating to marketing communications, including advertising, promotion and sponsorship. This underlines once again the clarity, effectiveness and adequacy of the information initiatives aimed at our partners.

5.6

Eventi e convegni
Events and conventions

Nel 2013 il Gruppo Rancilio ha partecipato ad alcuni prestigiosi seminari, laboratori, workshop e tavole rotonde dedicate alle ultime tendenze del settore della ristorazione professionale. Degna di nota, l'adesione al primo road show organizzato dall'ente AIFBM (Associazione Italiana Food & Beverage Manager) che ha permesso agli addetti al settore di analizzare il futuro della ristorazione professionale e le ultime novità proposte dai principali player di mercato. Numerose sono state le attività di supporto a competizioni e campionati nazionali e internazionali legati al mondo della caffetteria tra i quali Barista Schweizer Meisterschaften (San Gallo - Svizzera), Trismoka Challenge (Montichiari - Italia), America's Best Espresso Competition (Seattle - USA) e Korea Barista Championship (Seoul - Corea), dove i concorrenti hanno potuto cimentarsi nella preparazione di bevande a base di caffè mediante l'utilizzo dell'attrezzatura fornita dal nostro Gruppo o dai nostri partner.

In 2013, the Rancilio Group took part in many well-known seminars, laboratories, workshops and roundtables dedicated to the latest trends in the professional catering sector. This included the first road show organised by the Italian Food & Beverage Manager Association (AIFBM), which gave sector representatives an opportunity to analyse the future of professional catering and the latest news from the key players in the market. There have been many initiatives to support national and international championships and competitions related to the world of coffee, including the Barista Schweizer Meisterschaften (San Gallo - Switzerland), the Trismoka Challenge (Montichiari - Italy), America's Best Espresso Competition (Seattle - USA) and the Korea Barista Championship (Seoul - South Korea), where competitors prepared coffee-based beverages using equipment provided by the Group and our partners.

5.7

La centralità della ricerca e sviluppo
The central position of research and development

La generazione e lo scambio di idee sono alla base del processo di innovazione di Rancilio Group e rappresentano due importanti aspetti che vengono continuamente promossi e incoraggiati attraverso svariate iniziative e molteplici strumenti. Nel 2013 il 6,79% del turnover del Gruppo è stato destinato alle attività di ricerca e sviluppo. La creatività è sollecitata in ogni funzione all'interno dei nostri poli tecnologici Rancilio ed Egro LAB. Un'innovazione costante e responsabile, che pone al primo posto la cura delle persone, della società e dell'ambiente esterno. Impegniamo risorse e conoscenze tecniche in modo da fornire al cliente un valore aggiunto ottimale. I cicli di progettazione ed elaborazione di nuovi prodotti e tecnologie vengono ottimizzati e razionalizzati grazie all'utilizzo di strumenti d'avanguardia. La simulazione computerizzata in ambienti virtuali tridimensionali di componenti e assiemi, la creazione di prototipi e modelli tramite stampanti 3D, la programmazione e la pianificazione di attività e progetti in logica Obeya Room, lo studio dei bisogni e delle necessità del mercato con metodologia Quality Function Deployment garantiscono tempi di reazione rapidi e mirati. I dipartimenti Rancilio ed Egro LAB dispongono di un team affiatato e dotato di competenze tecniche in grado di coprire tutte le discipline ingegneristiche del settore macchine per il caffè e attrezzature professionali. Due strutture di eccellenza dove vengono ideate e testate risposte di assoluta efficacia ai bisogni complessi dei consumatori.

The generation and exchange of ideas are the basis of the innovation process of Rancilio Group and represent two important aspects that are constantly promoted and encouraged through various initiatives and multiple tools. In 2013, 6.79% of the Group's turnover was allocated to research and development. Creativity is called for in every area of our Rancilio and Egro LAB technology divisions, as well as continuous responsible innovation, that puts people, society and the external environment first. We use resources and technical know-how to give customers optimum value-added. The planning and development cycles for new products and technologies are optimised and rationalised using cutting-edge tools. Computer simulation in virtual three-dimensional environments of components and assemblies, creating prototypes and models using 3D printers, programming and planning activities and projects using the Obeya Room concept, and the study of market needs and requirements with Quality Function Deployment methodology, ensure quick and targeted response times. The Rancilio and Egro LAB departments have a close-knit team with the technical skills to cover all engineering disciplines in the coffee machine and professional equipment sector. They are two structures of excellence, where completely effective responses to complex consumer needs are devised and tested.

5.8

L'interattività al servizio dell'innovazione
Interactivity serving innovation

Nel 2013 abbiamo sviluppato un pacchetto di soluzioni telemetriche e di connettività caratterizzato da grande facilità d'uso nonché da massima efficienza dedicata alla gestione delle nostre apparecchiature da remoto. Una vera e propria connessione intuitiva e immediata da effettuare con il semplice ausilio di un computer portatile, fisso, tablet o smartphone. Un nuovo gradino evolutivo volto a una maggiore interazione con la macchina per il caffè che diventa, in via definitiva, un alleato vincente con cui instaurare un dialogo rapido e funzionale. Siamo fermamente convinti che le nuove tecnologie informatiche e di comunicazione rappresentino un passo fondamentale per distinguersi sul mercato ed evolvere l'offerta aziendale. D'avanguardia per il nostro settore si sono rivelate anche le metodologie di progettazione adottate per lo sviluppo del nuovo top di gamma Rancilio Classe 11. Grande attenzione è stata riservata all'Interaction Design mediante una scrupolosa analisi del lato umano della tecnologia e delle sue varie applicazioni. L'obiettivo è stato quello di rendere un'interfaccia utente futuristica e ben strutturata estremamente semplice e comprensibile a qualsiasi tipologia di barista, ristoratore, albergatore. A tal fine è stata necessaria l'adozione di tecniche e strumenti che hanno consentito un approccio alla progettazione integrata del prodotto e del relativo processo di produzione. Il Concurrent Engineering ha reso possibile la predisposizione e la successiva implementazione di un insieme organico di metodologie attraverso il supporto e la cooperazione di numerosi partner progettuali esterni. Con tale strumento è stato possibile migliorare e velocizzare gli studi di valutazione concettuale e di impostazione dei progetti.

In 2013 we developed a package of telemetry and connectivity solutions characterized by ease of use as well as maximum efficiency dedicated to the remote management of our equipment. A truly intuitive and immediate connection can thus be made with the simple use of a laptop or desktop computer, tablet or smartphone. This is a new evolutionary step aimed at a greater interaction with the coffee machine, which ultimately becomes a successful partner with which a rapid and functional dialogue can be established. We strongly believe that new information technologies and communications represent a critical step in making the company stand out on the market and developing its products and services. The planning methods used to develop the new top-of-the-range Rancilio Classe 11 are also at the cutting edge of our industry. Great attention was paid to the interaction design, with meticulous analysis of the human aspects of technology and its various applications. The aim was to create a futuristic and well-structured user interface, very simple and easy to understand for any barista, restaurateur or hotelier. To this end it was necessary to adopt techniques and tools that allowed for an integrated approach to the design of the product and the relative production process. Concurrent engineering has made it possible to prepare and then implement a comprehensive set of methodologies, through the support and cooperation of numerous external project partners. This tool has made it possible to enhance and speed up design evaluation studies and project registrations.

5.9

La sicurezza dei clienti in visita
Safety of visiting customers

Rancilio Group ha perfezionato negli ultimi anni una serie di procedure che permettono di gestire con serietà e affidabilità l'afflusso giornaliero di ospiti in azienda. L'obiettivo è quello di garantire un elevato standard di sicurezza e di efficienza nell'accogliere e agevolare la sistemazione dei nostri visitatori. Ricevimento, controllo e indirizzamento dei clienti, che si accingono a intraprendere un tour guidato all'interno del sito produttivo di Villastanza di Parabiago, sono aspetti prioritari e di estrema importanza per il Gruppo Rancilio. Al fine di snellire il processo di accreditamento e smistamento del personale esterno, la reception italiana è stata dotata di un registro accessi e di badge identificativi numerati. È stato inoltre realizzato un opuscolo informativo che illustra nel dettaglio le norme comportamentali generali rivolte a tutti coloro che accedono a vario titolo ai nostri ambienti lavorativi, con particolare riferimento a eventuali situazioni di emergenza e di pericolo. A tale proposito nel corso del 2013 sono stati effettuati numerosi interventi al fine di aumentare l'adeguatezza e l'idoneità delle aree di lavoro ai requisiti di igiene e sicurezza applicabili alla nostra tipologia di business. A partire dalla segnaletica interna accuratamente predisposta sulla pavimentazione dello stabilimento produttivo e appositamente creata per evidenziare le zone nelle quali è richiesta una maggiore prudenza e cautela a causa dello svolgimento di delicate attività. Le indicazioni grafiche consentono ai nostri ospiti di approcciarsi a una visita guidata sicura e coscienziosa e di seguire passo dopo passo l'evoluzione delle macchina da caffè Rancilio/Egro/Promac, dalla realizzazione della caldaia all'imballaggio del prodotto finito.

In recent years, the Rancilio Group has developed a series of procedures for managing the daily inflows of company visitors in a professional and reliable way. The aim is to ensure a high standard of safety and efficiency in welcoming and accommodating our guests. Welcoming, checking and guiding customers who are about to take guided tours inside the Villastanza di Parabiago production site is a priority, and extremely important for Rancilio Group. To speed up the approval and clearing process for external personnel, the Italian reception area has an access log and numbered identity badges. A brochure has also been produced detailing general rules of behaviour for every person accessing our workplaces for various reasons, with specific references to potential emergencies or hazardous situations. In this regard, several interventions took place in 2013 to increase the adequacy and suitability of working areas in light of the health and safety requirements applicable to our type of business. This starts with carefully placed internal signage on the production facility floor, specifically designed to highlight areas where greater caution is required because delicate tasks are being performed. The signs allow our guests to enjoy safe and carefully structured guided tours, and to follow, step by step, the development of Rancilio/Egro/Promac coffee machines, from the creation of the boiler to the packaging of the finished product.

5.10

Impegni per il futuro
Future commitments

Nel 2014 il magazine aziendale NOI, nato nel 2007 come strumento di comunicazione interna, sarà rivisitato e assumerà maggiore rilievo al fine di diventare l'house organ ufficiale del Gruppo Rancilio: un periodico dall'importante ruolo identitario e sociale da condividere anche con i nostri interlocutori esterni. Redatto quadrimestralmente in italiano e in inglese, NOI parlerà di nuovi prodotti e tecnologie, attività di sponsorizzazione e di comunicazione, iniziative legate alla valorizzazione e promozione della cultura d'impresa e del territorio circostante. Non mancheranno incursioni nell'attualità e nella quotidianità aziendale che permetteranno ai lettori di comprendere appieno la nostra filosofia imprenditoriale. In aggiunta, continuerà la progressiva implementazione di interessanti funzionalità all'interno del portale dedicato alle attività di customer support. Con un rapido collegamento alla piattaforma Salesforce.com i nostri partner potranno registrare personalmente le richieste di assistenza da sottoporre allo staff tecnico italiano (specializzato nelle tecnologie tradizionali) e svizzero (competente nei sistemi altamente automatizzati). Gli utenti abilitati godranno dell'opportunità di consultare e sfruttare appieno le informazioni derivanti da casi analoghi già risolti dal team aftersales, per trovare con estrema facilità le soluzioni che meglio si adattano alle problematiche riscontrate durante l'attività lavorativa. In aggiunta, la squadra customer support si dedicherà alla finalizzazione di un progetto di qualificazione e certificazione dei service partner italiani. Verrà avviata un'indagine conoscitiva al fine di definire e identificare eventuali aree di miglioramento e consolidare dei veri e propri standard di qualità ai quali la rete di assistenza dovrà attenersi in particolare nell'interfacciarsi con le grandi catene del food service. I training tecnici saranno integrati con nuovi materiali didattici, dimostrazioni ed esercitazioni pratiche rese più agevoli anche grazie al supporto di sistemi audio e video. Il dipartimento marketing sarà impegnato nella realizzazione di una nuova campagna pubblicitaria che interesserà le numerose novità di prodotto a marchio Rancilio ed Egro presentate in anteprima mondiale a HOST 2013. L'ufficio comunicazione del Gruppo, si pone inoltre l'obiettivo di inviare a un ristretto e selezionato elenco di società partner alcune domande mirate, a cui rispondere via e-mail, per comprendere al meglio possibili argomenti di perfezionamento del secondo Report Sociale.

In 2014, the in-house magazine NOI, launched in 2007 as a means of internal communication, will be restyled to take on a more prominent role as the official house organ of Rancilio Group: it is important socially and in terms of identity and should also be shared with our external stakeholders. Issued every four months in Italian and English, NOI will report on new products and technologies, sponsorship and communication activity and initiatives related to promoting company culture and the surrounding region. There will be plenty of features on company news and everyday company activities, allowing readers to gain a complete understanding of our business philosophy. The progressive implementation of interesting features within the portal dedicated to customer support activities will also be progressively implemented. With a quick link to the Salesforce.com platform, partners can personally register requests for assistance to be submitted to Italian technical staff (specialised in traditional technologies) and Swiss technical staff (competent in highly automated systems). Once authorised, users will enjoy the opportunity to consult and to fully exploit the information arising from similar cases that have been resolved by the after-sales team, to easily find the solutions best suited to problems encountered during work activities. In addition, the customer support team will focus on completing a project for the qualification and certification of the Italian service partners. A survey will be launched to define and identify any areas for improvement and strengthening of the real quality standards with which the service network must comply, particularly when interfacing with large food service chains. Technical training will be incorporated into new teaching materials, demonstrations and practical exercises, which will also be facilitated with the use of audio and video systems. The marketing department will help to create a new advertising campaign involving many product innovations for the Rancilio and Egro brands previewed for the very first time at HOST 2013. The Group's communications office also plans to send targeted questions to a limited and selected list of partner companies for response via email, to better explore the possible topics for inclusion in the second social report.

Crediamo nelle collaborazioni a lungo termine che portano a successi e risultati condivisi. La nostra forza risiede nello sviluppo di una serie di forti complementarietà con le aziende partner.

We believe in long-term partnerships that bring shared success and profits. Our strength lies in developing a series of complementarities with customer companies.

6
IL TEAM AZIENDALE
THE COMPANY TEAM

Le persone rivestono in Rancilio Group un fattore chiave per eccellere nel mercato e consolidare lo spirito di squadra. Relazioni fondate sulla lealtà e sulla correttezza reciproca sono alla base della costruzione di un ambiente di lavoro produttivo e stimolante.
"La storia del nostro Gruppo si intreccia con le vicende di tutte quelle persone che hanno dedicato la loro intera vita lavorativa alla creazione di una realtà forte e competitiva. Siamo orgogliosi dei nostri collaboratori perché sono gli artefici del successo aziendale e il nostro massimo impegno è la loro tutela, in termini di salute e sicurezza, opportunità di sviluppo delle competenze professionali e garanzia occupazionale".

Giorgio Rancilio, Presidente e CEO.

People are a key factor in Rancilio Group's success in the market and strong team spirit. The Group has built a productive, stimulating working environment, based on loyal and honest relationships.
"The history of our Group is interwoven with the stories of all those people who have dedicated their working lives to creating a strong and competitive business. We are proud of our employees because they are the architects of the company's success, and our biggest commitment is to safeguarding them, in terms of health and safety, opportunities for developing their professional skills and employment guarantees."

Giorgio Rancilio, President and CEO.

6.1

I dipendenti in cifre
Employees in figures

Al 31 dicembre 2013, l'organico complessivo del Gruppo risultava composto da 235 collaboratori. Nonostante il settore metalmeccanico risulti tradizionalmente a fortissima concentrazione maschile, Rancilio Group è riuscita nel tempo a incrementare la percentuale di occupazione femminile che risulta nell'anno oggetto di analisi pari al 21%. Inoltre, con particolare riferimento ai ruoli impiegatizi la presenza in azienda di lavoratrici donne si attesta a oggi intorno al 37%. L'azienda favorisce lo sviluppo di un clima multiculturale in grado di valorizzare e offrire a tutti i dipendenti locati nei diversi Paesi geografici, la possibilità di esprimere il loro talento e di renderlo funzionale al raggiungimento degli obiettivi aziendali. Riconosciamo nella presenza di una eterogeneità di competenze ed esperienze un fattore fondamentale per creare un'identità di Gruppo unica e distintiva, garantendo massima fiducia ai vari manager locali. Il 93% dei dirigenti e dei responsabili delle filiali estere lavora presso il proprio Paese di origine. Il nostro orientamento internazionale ha portato nel corso degli anni alla costruzione di una filosofia aziendale ampiamente condivisa non solo dallo staff italiano, ma anche dai lavoratori che operano nelle diverse branch company mondiali, nel pieno rispetto delle differenti specificità territoriali. La stabilità occupazionale rappresenta un impegno imprescindibile, da cui la Direzione Aziendale non ha mai derogato. La continuità e la sicurezza del posto di lavoro sono ampiamente comprovate dal basso tasso di turnover registrato in tutte le sedi del Gruppo e dall'impiego a tempo indeterminato di oltre il 90% della forza lavorativa. Inoltre, nel 2013 il tasso di assenteismo si è attestato al di sotto della media nazionale di settore (7,1%), risultando pari al 2,8%. La gestione dei rapporti di lavoro avviene nel pieno rispetto del principio delle pari opportunità, senza alcuna distinzione di sesso, stato civile, fede religiosa, opinioni politiche e sindacali, colore della pelle, età e condizioni di diversa abilità. Si previene la discriminazione in ogni aspetto della vita lavorativa, nelle fasi di selezione così come nelle decisioni che riguardano la retribuzione, l'inquadramento professionale, l'attribuzione delle mansioni e la progressione della carriera.

At 31 December 2013, the Group's total workforce comprised 235 collaborators. Although the metalworking sector has traditionally been a male preserve, Rancilio Group has succeeded over time in increasing the percentage of women in the workforce to 21% (in 2013). In particular, women now make up around 37% of the company's clerical staff. The company promotes the development of a multi-cultural environment, in order to enhance and provide to all employees located in the various countries the opportunity to express their talent and use it in the achievement of business objectives. We recognise that a mixture of skills and experience is fundamental in creating a unique and distinctive Group identity, ensuring maximum confidence in the various local managers. 93% of executives and managers at the foreign subsidiaries are working in their country of origin. Over the years, our international orientation has led us to build a business philosophy widely shared not only by the Italian staff, but also by workers operating in the company's various branches worldwide, fully respecting a whole range of specific regional differences. Job stability is an unavoidable commitment, which management has never neglected. Employment continuity and security are amply demonstrated by the low turnover rate recorded at all the Group's sites and the fact that more than 90% of its employees are on permanent contracts. Furthermore, absenteeism in 2013 was well below the national average for the sector (7.1%), in fact, the rate in Rancilio Group stood at 2.8%. Employment relationships are managed in full compliance with the principle of equal opportunities, without bias in terms of gender, marital status, religion, political opinions or trade union affiliations, skin colour, age or differing abilities. Discrimination is prevented in all aspects of working live, including hiring, pay decisions, occupational classification, allocation of responsibilities and career progression.

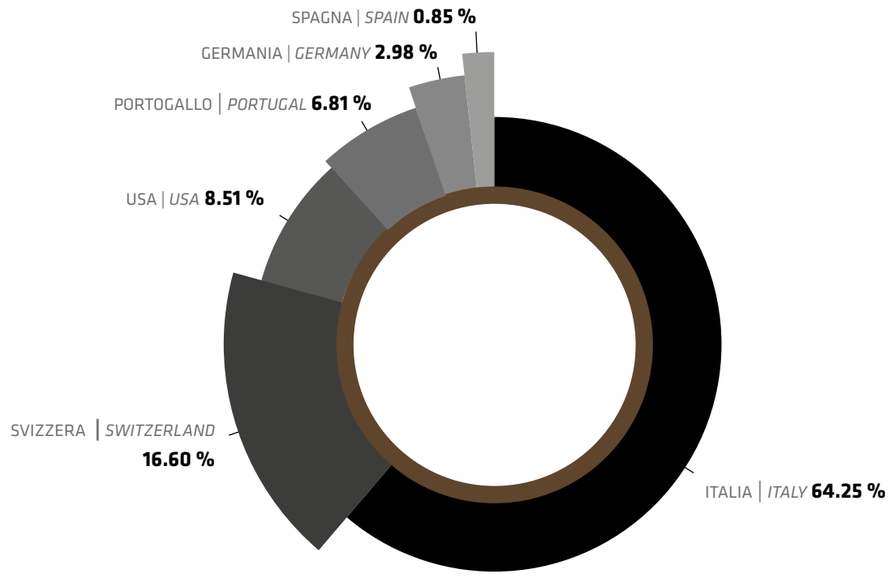


GRAFICO | CHART:
Distribuzione percentuale del team Rancilio/Egro/Promac nel mondo.
Distribution by percentage of the Rancilio/Egro/Promac team worldwide.

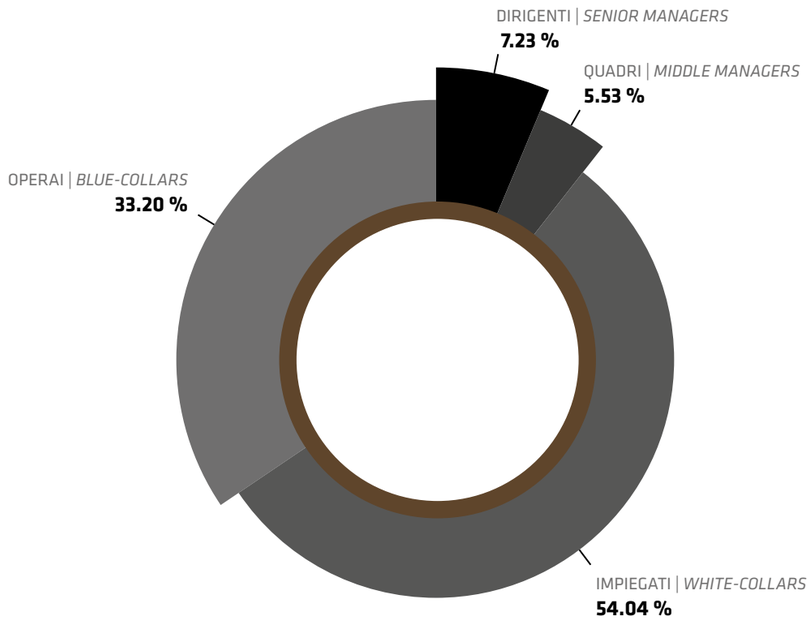


GRAFICO | CHART:
Dipendenti suddivisi per qualifica aziendale.
Employees broken down by job title.

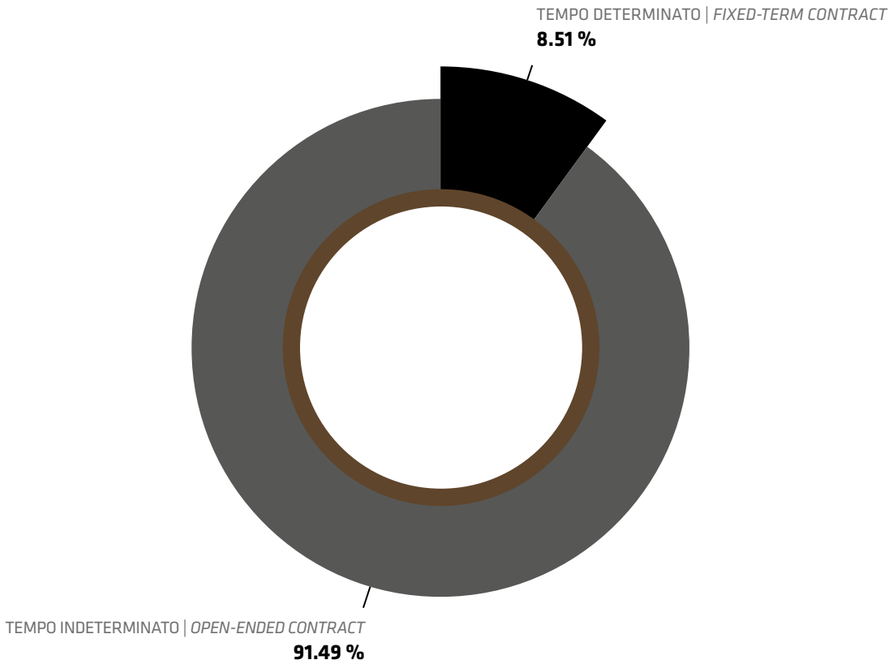


GRAFICO | CHART:
Suddivisione dello staff per tipologia contrattuale.
Breakdown of staff by contract type.

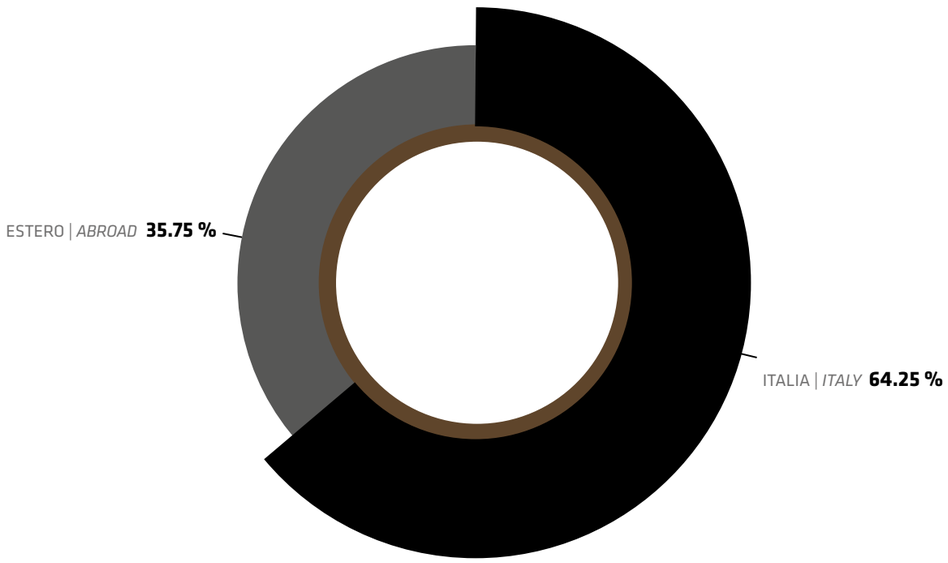


GRAFICO | CHART:
Organico italiano ed estero.
Italian and foreign headcount.

6.2

La politica di reclutamento e di selezione
The recruitment and selection policy

Il dipartimento risorse umane si occupa della ricerca e dell'individuazione del personale che compone il team di Rancilio Group. I criteri che stanno alla base della scelta di possibili candidati si focalizzano sulle competenze tecnico-specialistiche in funzione delle diverse posizioni da ricoprire. In particolare, nel caso di figure senior, grande importanza è riservata all'esperienza maturata in settori affini a quello di riferimento e al possesso di un atteggiamento positivo e proattivo nello sviluppo di rapporti umani. La motivazione al cambiamento e la curiosità verso il business svolto dalla nostra azienda sono fattori di fondamentale importanza nella valutazione dei candidati che devono affrontare da 2 a 3 colloqui conoscitivi. Altri parametri ritenuti significativi ai fini di una corretta identificazione risultano essere l'analisi dei curriculum vitae e studiorum, di eventuali esperienze trascorse, di competenze acquisite e potenziali. Assumono un ruolo di primaria rilevanza le doti relazionali e organizzative, le capacità di problem solving e di lavorare in team. La gestione degli annunci e la raccolta delle candidature spontanee avviene anche tramite l'ausilio del sito internet istituzionale che consente la memorizzazione e l'archiviazione dei documenti in un database informatico. Rancilio Group propone regolarmente a neolaureati, laureandi e diplomati, attraverso la formula del tirocinio formativo, l'opportunità di vivere un'esperienza lavorativa concreta e di mettere alla prova le proprie abilità. I giovani selezionati vengono coinvolti in progetti operativi sotto l'attenta supervisione di un tutor aziendale, incaricato di fornire a tutti i partecipanti le informazioni necessarie per svolgere al meglio i compiti assegnati. Le aree ricerca e sviluppo, amministrazione e finanza, marketing e comunicazione, possono accogliere periodicamente e in base alle specifiche esigenze, ragazzi e ragazze di nazionalità italiana e straniera dalle spiccate capacità di innovazione, creatività e spirito di adattamento.

The human resources department seeks and identifies the personnel that make up the Rancilio Group team. The criteria underlying the choice of possible candidates focus on technical and specialised skills according to the various positions to be filled. In particular, in the case of senior figures, great emphasis is placed on experience in fields related to the Group's sector and a positive and proactive attitude towards developing human relationships. Motivation to change and curiosity about the business performed by the company are fundamentally important factors in assessing candidates, who have to attend two or three interviews. Other parameters considered significant for the purposes of correct identification are analysis of CVs and education, any past experiences, and acquired and potential skills. Good relationship and organisational skills are of prime importance, as are problem solving and teamwork. Job advertising is managed and spontaneous applications are collected with the help of the corporate website, which allows documents to be stored and archived in a computer database. Rancilio Group regularly offers recent graduates, undergraduates and diploma-holders the opportunity of gaining practical work experience and testing their skills. The young people selected are involved in operational projects under the close supervision of a company tutor, who is responsible for providing all participants with the information they need to complete the tasks assigned to them as successfully as possible. The research and development, administration and finance, marketing and communications areas may periodically hire, based on specific needs, Italian and foreign young people who are particularly innovative, creative and adaptable.

6.3

Sistemi di incentivazione e di retribuzione
Incentive and remuneration systems

Rancilio Group attua una politica retributiva che mira a riconoscere in modo equo e concreto l'impegno e il contributo delle singole persone al pieno raggiungimento dei traguardi aziendali. Il livello remunerativo è differenziato in base al ruolo ricoperto, alle responsabilità assegnate e alle competenze acquisite. Gli obiettivi dell'organizzazione sono essenzialmente riconducibili da un lato all'esigenza di motivare e incentivare il personale interno

Rancilio Group implements a remuneration policy designed to recognise the commitment and contribution made by every individual person to the successful achievement of company goals, in a fair and practical way. Remuneration levels vary according to the role performed, the responsibilities assigned and the skills acquired. The aims of the organisation essentially stem from the need to motivate and incentivise internal staff, as well as to

e dall'altro dalla necessità di mantenere un costo del lavoro sostenibile nel tempo e compatibile con l'evoluzione della gestione aziendale. In controtendenza rispetto all'andamento medio del mercato italiano e a seguito dei risultati positivi ottenuti dall'azienda, nel 2013 il Gruppo Rancilio ha potuto riconoscere ai propri collaboratori un premio di risultato (PDR) calcolato sulla base di specifici parametri economico-finanziari e qualitativi.

ensure that labour costs are sustainable in the long term and compatible with changes in company management. In contrast to the average performance of the Italian market and following the positive results achieved by the company, in 2013 Rancilio Group was able to award its employees a performance bonus, calculated according to specific financial and qualitative parameters.

6.4

Salute e benessere dello staff
Staff health and wellbeing

Il Gruppo Rancilio tutela la salute e la sicurezza dei luoghi di lavoro mediante logiche improntate all'eliminazione di potenziali situazioni di pericolo. Il servizio di prevenzione e protezione aziendale si occupa della promozione delle condizioni che garantiscono il più alto grado di qualità nella vita lavorativa e del miglioramento del benessere fisico, psichico, sociale sul posto di lavoro. Ci impegniamo a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i lavoratori sulla base di quanto stabilito dal decreto legislativo 81/2008 e sue successive integrazioni. A tale proposito nel 2013 è stato progettato un intervento formativo che ha coinvolto tutte le unità organizzative (impiegatizie e produttive) della sede italiana, con l'intento di divulgare e aggiornare le procedure attualmente in vigore. Le strategie improntate all'efficienza e basate sulla fiducia reciproca hanno permesso di mantenere molto basso il tasso di frequenza degli infortuni sul lavoro. Inoltre, si è verificato un solo infortunio, di lieve entità, che ha interessato un addetto alle mansioni operative del sito centrale di Villastanza di Parabiago. Come rendicontato nell'anno precedente, anche il 2013 non ha evidenziato casi di patologie riconducibili a malattie professionali. Vero e proprio vanto dello stabilimento produttivo di Villastanza di Parabiago è rappresentato dal comfort acustico ambientale ritenuto basilare per una corretta permanenza nelle postazioni di lavoro e disciplinato dal D.Lgs.277/91 che indica i valori limite di esposizione a rumori necessari a prevenire problematiche relative a sordità e ipoacusie. Numerosi gli interventi effettuati nell'anno oggetto di analisi al fine di aumentare l'adeguatezza e l'idoneità dell'ambiente di lavoro ai requisiti di igiene e sicurezza applicabili alla tipologia di business svolto dal nostro Gruppo. L'adozione di una macchina a induzione semiautomatica per la saldobrasatura dei raccordi della caldaia ha consentito l'ottenimento di una migliore praticità, funzionalità e modularità operativa. È stato inoltre avviato un progetto che porterà alla rilevazione computerizzata, tramite codice a barre, delle difettosità e delle imperfezioni riscontrate sui prodotti presso le aree dedicate alle operazioni di collaudo con lo scopo di stabilire un contatto in tempo reale con il dipartimento quality control.

Rancilio Group safeguards workplace health and safety using systems designed to eliminate potentially hazardous situations. The company's prevention and protection service is responsible for promoting conditions that ensure the highest degree of quality in working life and improving physical, mental and social wellbeing in the workplace. We are committed to disseminating and consolidating a culture of safety by developing awareness of risks, promoting responsible behaviour by all employees, pursuant to the provisions of Legislative Decree 81/2008 and subsequent amendments. In this regard, a training programme was designed in 2013 involving all organizational units (clerical and production) of the Italian branch, with the aim of disseminating and updating the procedures currently in force. Strategies guided by efficiency and based on mutual trust helped to maintain a very low frequency rate of accidents at work. In addition, only one minor injury took place involving an agent assigned to operational tasks at the central Villastanza di Parabiago site. As reported in the previous year, there were no cases of sickness due to occupational illness recorded in 2013. A source of pride at the Villastanza di Parbiago production facility is the level of environmental acoustic comfort, considered fundamental for long-term workstation use and regulated by Legislative Decree 277/91, which sets out the exposure limit values for noise needed to prevent problems related to deafness and hearing loss. Numerous interventions took place during the year that were analysed to increase the adequacy and suitability of the workplace in line with the health and safety requirements applicable to the type of business conducted by our Group. The adoption of a semi-automatic induction machine for braze-welding boiler connections has resulted in greater operational practicality, functionality and modularity. It has also launched a project that will lead to computerised recognition, via bar code, of the defects and imperfections found on products in the areas dedicated to testing operations with the aim of establishing real-time contact with the quality control department.

6.5

Formazione
Training

Rancilio Group ritiene fondamentale investire sulla professionalità e le competenze distintive delle proprie risorse umane. Per questo, nel corso del 2013 la società ha promosso un piano formativo di 3.113 ore rivolto allo staff interno e caratterizzato dal coinvolgimento di 166 lavoratori. Il 32,89% del monte ore annuale si è focalizzato sulla formazione obbligatoria in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro. I percorsi proposti hanno coinvolto tutte le funzioni aziendali e si sono suddivisi nelle seguenti tipologie:

FORMAZIONE TECNICA
Nasce con l'intento di migliorare il livello di conoscenza della gamma prodotto aziendale, al fine di essere presenti sul mercato di riferimento con adeguate competenze e grande professionalità. Il piano formativo si prefigge di colmare eventuali gap tecnici che possono derivare a seguito del lancio di nuove tecnologie e attrezzature, migliorie e perfezionamenti, introduzione di innovative metodologie di produzione.

FORMAZIONE LINGUISTICA
Per migliorare e consolidare le principali lingue estere in un business che sempre più ci porta a interfacciarci con partner internazionali. Dal 2013 anche una cerchia di persone dello staff produttivo di Villastanza di Parabiago frequenta un corso di lingua straniera, beneficiando così di un eccellente strumento di crescita personale e lavorativa.

FORMAZIONE INFORMATICA
Studiata e realizzata per fornire soprattutto una preparazione pratica e per conferire ai partecipanti le conoscenze di base per l'uso del personal computer a diversi livelli di approfondimento e di specializzazione a seconda delle specifiche esigenze.

Rancilio Group believes that it is fundamentally important to invest in the distinctive professionalism and skills of its human resources. In 2013, the company delivered a training plan of 3,113 hours for internal staff, in which 166 employees took part. Of the total annual hour count, 32.89% was focused on mandatory training in health and safety in the workplace. The courses offered involved all the company divisions and were divided into the following categories:

TECHNICAL TRAINING
It was created to improve levels of knowledge about the company product range, so that the appropriate skills and professionalism can be used in the reference market. The training plan is intended to fill any technical gaps that might arise due to the launch of new technologies and equipment, improvements and fine-tuning or the introduction of new production methods.

LANGUAGE TRAINING
To improve and strengthen the main foreign languages in a business that is increasingly called upon to interact with international partners. Since 2013, a group of production staff at Villastanza di Parabiago have also been attending a foreign language course, benefiting from an excellent tool for personal and career development.

IT TRAINING
Designed and created first and foremost to provide practical training and to give participants basic knowledge of the use of personal computers at a range of study and specialization levels, according to their specific needs.

FORMAZIONE SETTORIALE
In collaborazione con l'INEI (Istituto Nazionale Espresso Italiano) la proposta formativa si focalizza verso una maggiore comprensione dell'intera filiera del caffè, requisito fondamentale per chi opera in un'azienda come il Gruppo Rancilio. Anche nel 2013 si sono svolti presso il training center dell'Headquarters di Villastanza di Parabiago i corsi di Espresso Italiano Tasting organizzati dallo IIAC (Istituto Internazionale Assaggiatori Caffè) con l'obiettivo di scoprire come si valuta la celebre bevanda nera e ottenere una patente di degustazione. Altre lezioni specifiche sul mondo del caffè sono state organizzate e ancora lo saranno per permettere ai dipendenti aziendali di conoscere al meglio il settore di appartenenza. Anche le associazioni di categoria che interagiscono con la nostra realtà aziendale organizzano periodicamente seminari, fiere e workshop relativi a differenti aree di interesse strategico.

INDUSTRY TRAINING
Created in partnership with the Italian National Espresso Institute (INEI), this training offer focuses on better understanding of the entire coffee channel, which is fundamental for anyone working at a company such as Rancilio Group. Espresso Italian Tasting sessions were once again organised in 2013 at the Training Centre at the Villastanza di Parabiago Headquarters by the IIAC with the aim of discovering how to assess this renowned black drink and obtaining a tasting permit. Other specific lessons about the world of coffee were also organised, and will be again, to give employees the opportunity to get to know their industry better. The trade associations that interact with our company also hold periodic seminars, trade shows and workshops relating to various areas of strategic interest.

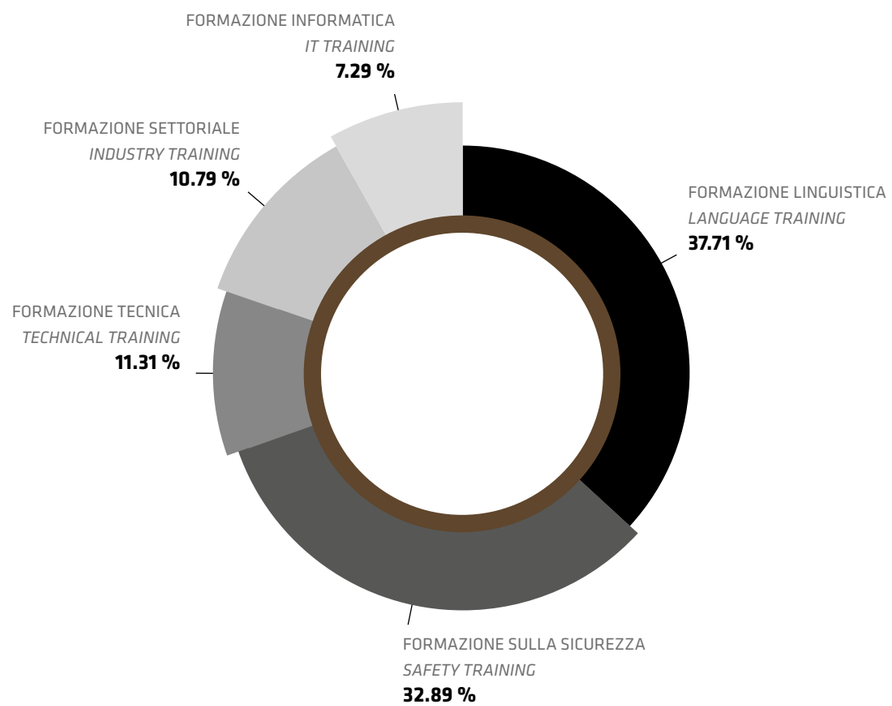


GRAFICO | CHART:
Corsi di formazione 2013 dipendenti Headquarters Villastanza di Parabiago.
Training courses in 2013 for employees at the Villastanza di Parabiago Headquarters.

6.6

Iniziative per il personale
Initiatives for employees

Molte sono le attività intraprese all'interno dell'azienda per avvicinare i dipendenti alla società e accrescere la capillarità della comunicazione, rendendola sempre più bidirezionale.

MENSA AZIENDALE
È caratterizzata da un servizio accogliente e da un menù diversificato basato sull'utilizzo di materie prime semplici e stagionali. Rappresenta un'ottima opportunità per favorire la socializzazione tra il nostro staff, agevolando al contempo tutti coloro che risiedono in comuni lontani dalla sede centrale di Villastanza di Parabiago.

CAFFETTERIA INTERNA
È uno spazio polifunzionale che può essere utilizzato liberamente dal personale aziendale per effettuare la pausa caffè mediante la preparazione di bevande a base di espresso e di latte con l'ausilio di alcuni modelli a marchio Rancilio/Egro/Promac. Nell'Headquarters del Gruppo, l'area dispone di molteplici pubblicazioni e riviste di settore per aggiornamenti e approfondimenti sull'andamento del mercato Ho.Re.Ca.

NOI LIBRARY
Si tratta della biblioteca aziendale locata presso lo stabile italiano di Villastanza di Parabiago, che consente allo staff interno di prendere in prestito i volumi di una ricca collezione di generi tra i più disparati. NOI Library si propone di fornire strumenti utili all'aggiornamento culturale e professionale del personale dipendente, nonché di promuovere lo studio e l'interesse di specifiche tematiche sociali offrendo agli utenti la possibilità di consultare liberamente il materiale bibliografico presente.

NOI HOUSE ORGAN
Rappresenta una sorta di portavoce di tutto quello che ruota intorno al nostro mondo. Il magazine del Gruppo Rancilio, che sarà diffuso dal 2014 anche al di fuori dell'azienda, permetterà ai nostri interlocutori interni ed esterni di essere sempre al passo con le ultime novità di prodotto, le principali manifestazioni fieristiche di settore e gli eventi organizzati dalla società.

NOI CHRISTMAS DINNER
In occasione del Santo Natale 2013, abbiamo organizzato un cocktail-party a cui hanno partecipato i dipendenti italiani e i responsabili delle filiali estere. Durante l'incontro, svoltosi in un clima sereno con la presenza della quasi totalità di collaboratori della sede centrale del Gruppo, si è colta l'occasione per ritagliare

Many activities take place within the company to bring employees closer to it and enhance communication coverage, making it more and more two-way.

COMPANY CANTEEN
It is characterized by friendly service and a varied menu based on simple and seasonal ingredients. It is an excellent opportunity to encourage socialising between our staff, and can also be helpful for people living far away from the Headquarters at Villastanza di Parabiago.

IN-HOUSE COFFEE BAR
This is a multi-purpose space that can be freely used by company personnel to take coffee breaks and prepare espresso- and milk-based drinks using some of the Rancilio/Egro/Promac models. At the Group's Headquarters, the area has numerous trade publications and magazines for updates and in-depth reports on trends in the Ho.Re.Ca. market.

NOI LIBRARY
This is the company library at the Italian site of Villastanza di Parabiago, which enables internal staff to borrow books from a very broad collection. NOI Library is designed to provide useful tools for cultural and professional updates for staff, and promotes the study and the interest of specific social themes, offering users the opportunity to freely consult the material provided.

NOI HOUSE ORGAN
This represents a kind of mouthpiece for everything that revolves around our world. Rancilio Group's magazine, which will also be published outside the company from 2014, will keep our internal and external stakeholders constantly updated on the latest product innovations, the main trade shows and the events organised by the company.

NOI CHRISTMAS DINNER
At Christmas 2013, we held a cocktail party for the Italian staff and the managers of the foreign subsidiaries. At this enjoyable event, which was attended by nearly all the employees at the Group's Headquarters, we took the opportunity to carve out a training space, under the guidance of an expert trainer in communications and company organisation, to emphasise the importance of teamwork and the need for a continuous exchange of information in order to achieve shared results.

uno spazio formativo a cura di un docente esperto in comunicazione e organizzazione aziendale, volto a sottolineare l'essenzialità del lavoro di squadra e la necessità di uno scambio continuo di informazioni per l'ottenimento di risultati comuni.

NOI CHRISTMAS GIFT
Quest'anno, in aggiunta al consueto gadget natalizio, la società ha omaggiato con dei voucher per il cinema, valevoli dodici mesi dalla data di emissione, tutti i dipendenti locati presso l'Headquarters italiano. Una valida e divertente alternativa per ringraziare lo staff del Gruppo.

NOI FAMILY
Durante l'edizione 2013 della Settimana della Cultura d'Impresa di Confindustria, Rancilio Group ha invitato il team aziendale e le relative famiglie a visitare la mostra Beats of History, inaugurata in concomitanza con la manifestazione fieristica HOST, con lo scopo di mostrare al pubblico i modelli più significativi delle collezioni di macchine per il caffè d'epoca Rancilio ed Egro.

NOI CHRISTMAS GIFT
This year, as well as the usual Christmas gadgets, the company handed out cinema vouchers, valid for 12 months from the issue date, to all the employees at the Italian Headquarters. This is an effective and entertaining alternative way of thanking the Group's staff.

NOI FAMILY
During the 2013 Confindustria Week of Corporate Culture, Rancilio Group invited the company team members and their families to visit the Beats of History exhibition, which was launched in parallel with the HOST trade show to demonstrate to the public the key models from the Rancilio and Egro coffee machine collections.

6.7

Relazioni industriali
Industrial relations

Rancilio Group favorisce la collaborazione tra azienda e parti sociali attraverso un confronto continuo e costruttivo. Nell'ultimo anno questa prerogativa è stata consolidata attraverso una serie di incontri periodici a cadenza mensile durante i quali sono state affrontate varie tematiche e argomentazioni mediante un dialogo proficuo e aperto tra società e rappresentanti dei lavoratori. Il Gruppo Rancilio garantisce a tutto lo staff il diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero, di aderire ad associazioni e svolgere attività sindacali. L'esercizio della pratica sindacale può contare su spazi di incontro dedicati e i dipendenti fruiscono di appositi permessi secondo quanto previsto dalla normativa in vigore e dallo specifico contratto di categoria applicato.

Rancilio Group fosters collaboration between business and social partners through continuous constructive dialogue. In the last year, this prerogative was strengthened through a series of monthly meetings to address various topics and arguments through fruitful and open dialogue between the company and employee representatives. Rancilio Group guarantees all staff the right to express their thoughts freely, to belong to trades unions and to carry out union activity. The exercise of trade union practice can take place in dedicated meeting spaces and employees are granted special permits pursuant to the legislation in force and the specific contract for the industry.

6.8

Diritti umani
Human rights

Per quanto concerne il rischio di lavoro minorile e forzato, le attività direttamente svolte nello stabilimento produttivo del Gruppo Rancilio locato a Villastanza di Parabiago non risultano esposte a tali tipologie di minacce e violazioni. A conferma di ciò, si evidenzia come l'Italia (dove è locata la sede centrale dell'azienda) non sia individuata tra i possibili "Country of Concern", cioè tra i Paesi che destano particolari preoccupazioni dal punto di vista della tutela dei principi fondamentali riconosciuti globalmente a ogni singolo individuo. Questa considerazione viene effettuata sulla base dell'elenco stilato dall'organizzazione internazionale EIRIS, specializzata nella ricerca in ambito ambientale e sociale, nonché nella rendicontazione delle performance etiche delle organizzazioni.

With regard to the risk of child or forced labour, the activities directly carried out at the Rancilio Group production site at Villastanza di Parabiago are not exposed to these types of intimidation and violation. As further confirmation of this, note that Italy (where the company's Headquarters is located) has not been identified as a "Country of Concern" in terms of safeguarding the fundamental principles recognised universally for each individual. This consideration is made on the basis of the list drawn up by international organisation EIRIS, which specialises in environmental and social research and in ethical performance reporting by organisations.

6.9

Uno sguardo al 2014
Looking ahead at 2014

Per il prossimo anno il Gruppo Rancilio mira alla costruzione di un sistema articolato di strumenti e servizi finalizzati a migliorare l'equilibrio tra vita privata e vita professionale e più in generale la qualità del sistema lavorativo. Il Portale Dipendenti Inaz, disponibile per lo staff italiano, verrà implementato con una serie di accordi e convenzioni che l'azienda formalizzerà con esercizi commerciali, strutture sanitarie, enti pubblici e soggetti privati, locati nelle vicinanze del sito produttivo di Villastanza di Parabiago. L'intento è quello di creare nel tempo una vera e propria bacheca virtuale con lo scopo di ridurre la scomodità derivante dall'ausilio di materiale cartaceo a favore di un più comodo e fruibile sistema elettronico di presentazione delle informazioni. Si continuerà con il promuovere incontri specifici atti a favorire e ottimizzare la comunicazione interna tra funzioni e reparti, anche tramite lo sviluppo di interventi formativi ad hoc gestiti mediante differenti modalità di erogazione dei contenuti. Sempre nell'ottica di un continuo miglioramento del clima aziendale, verranno condivise con i dipendenti divertenti e coinvolgenti attività rivolte in particolare alle loro famiglie e creati momenti di incontro e di team building. Rancilio Group è pienamente cosciente dell'importanza di doversi quotidianamente impegnare per rendere il più sereno possibile l'ambiente lavorativo, prestando accuratezza sia agli aspetti ambientali che relazionali. Nel corso del 2013 l'area risorse umane è stata arricchita a livello strutturale mediante l'ingresso di una nuova figura manageriale, per una maggiore ottimizza-

In the next year, Rancilio Group aims to build an integrated system of tools and services designed to improve the balance between private life and professional life and, more generally, the quality of the working system. The Inaz employee portal, available to Italian staff, will be implemented with a series of agreements and conventions that the company will formalise with shops, medical facilities, government agencies and private entities near the Villastanza di Parabiago production site. The aim is to create a real virtual showcase over time and to abandon the inconveniences of hard copy in favour of an electronic system for presenting information that is more convenient and easier to use. We will continue to promote meetings specifically designed to foster and optimise internal communication between divisions and departments, including through the development of ad hoc training managed through different modes of content delivery. To further improve the climate within the company, fun and engaging activities will be shared with the employees, and particularly with their families, and team building events will also be created. Rancilio Group is fully aware of the importance of a daily commitment to making the working environment as stress-free as possible, paying attention to both environmental and relational aspects. In 2013, the human resources area was enhanced at a structural level by the entrance of a new manager for a better maximisation and coordination of the company staff.
In the future, the business main aim will be to develop some

zione e coordinamento del personale aziendale. Nel futuro il principale fine della nostra società sarà quello di elaborare alcuni principi che enfatizzeranno il nostro assiduo impegno nell'ambito della tutela dello staff interno:

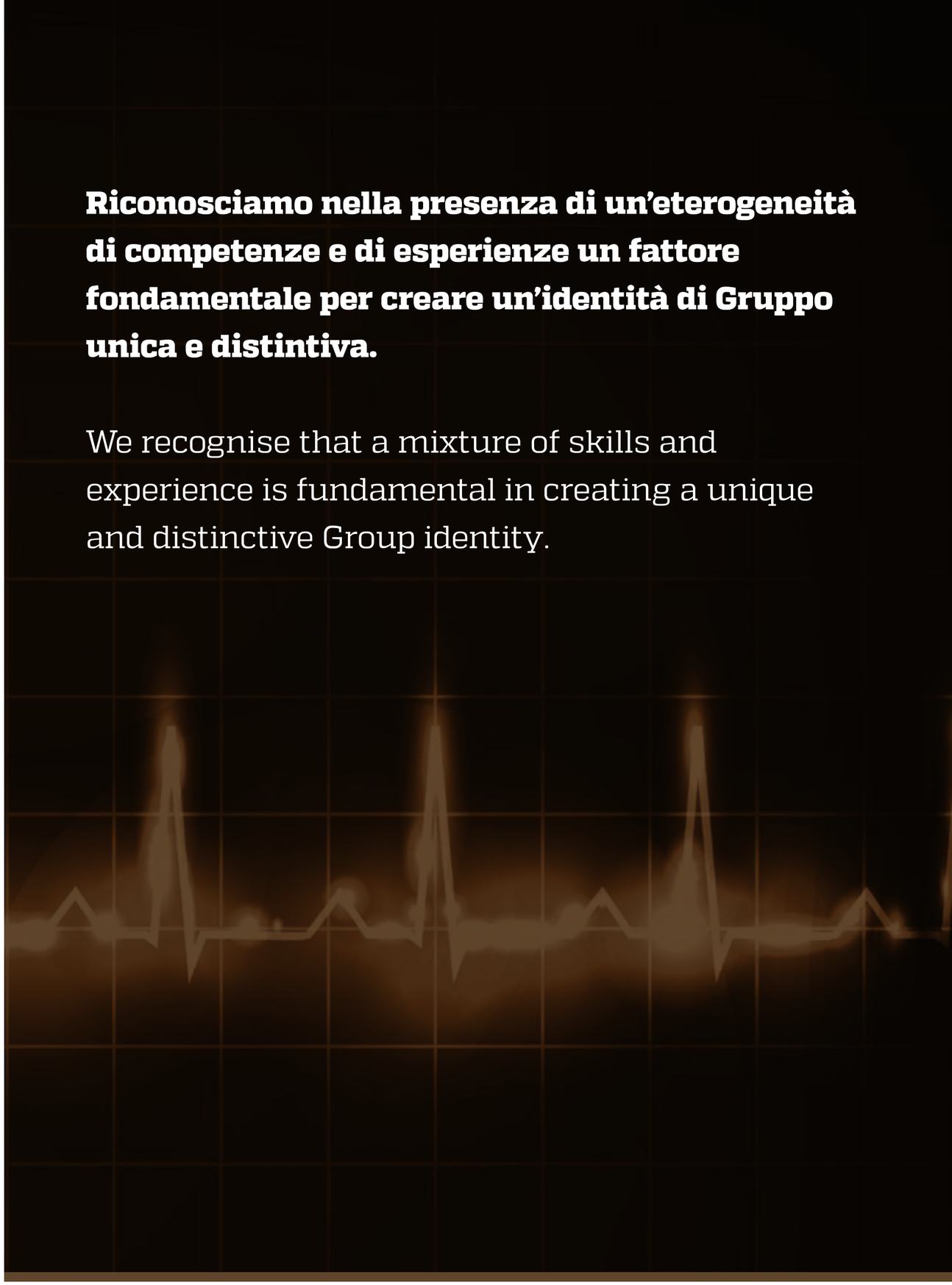
- La creazione di un sistema di gestione volto all'anticipazione delle problematiche riscontrate durante il percorso professionale del lavoratore.
- L'avvio di nuove ed efficaci forme di comunicazione e di divulgazione in materia di salute e sicurezza per una maggiore coscienza e consapevolezza di tutti gli stakeholder aziendali.
- L'investimento continuo sulla formazione dei lavoratori, sulla sicurezza delle postazioni di lavoro e sul miglioramento del clima organizzativo.
- Il rapido, diligente, meticoloso ed efficace soccorso a fronte di imprevisti e sopravvenute problematiche riscontrate nell'arco della giornata lavorativa.
- La gestione preventiva delle attività aziendali con lo scopo di prevenire possibili incidenti dovuti a incendi, infortuni e malattie professionali.

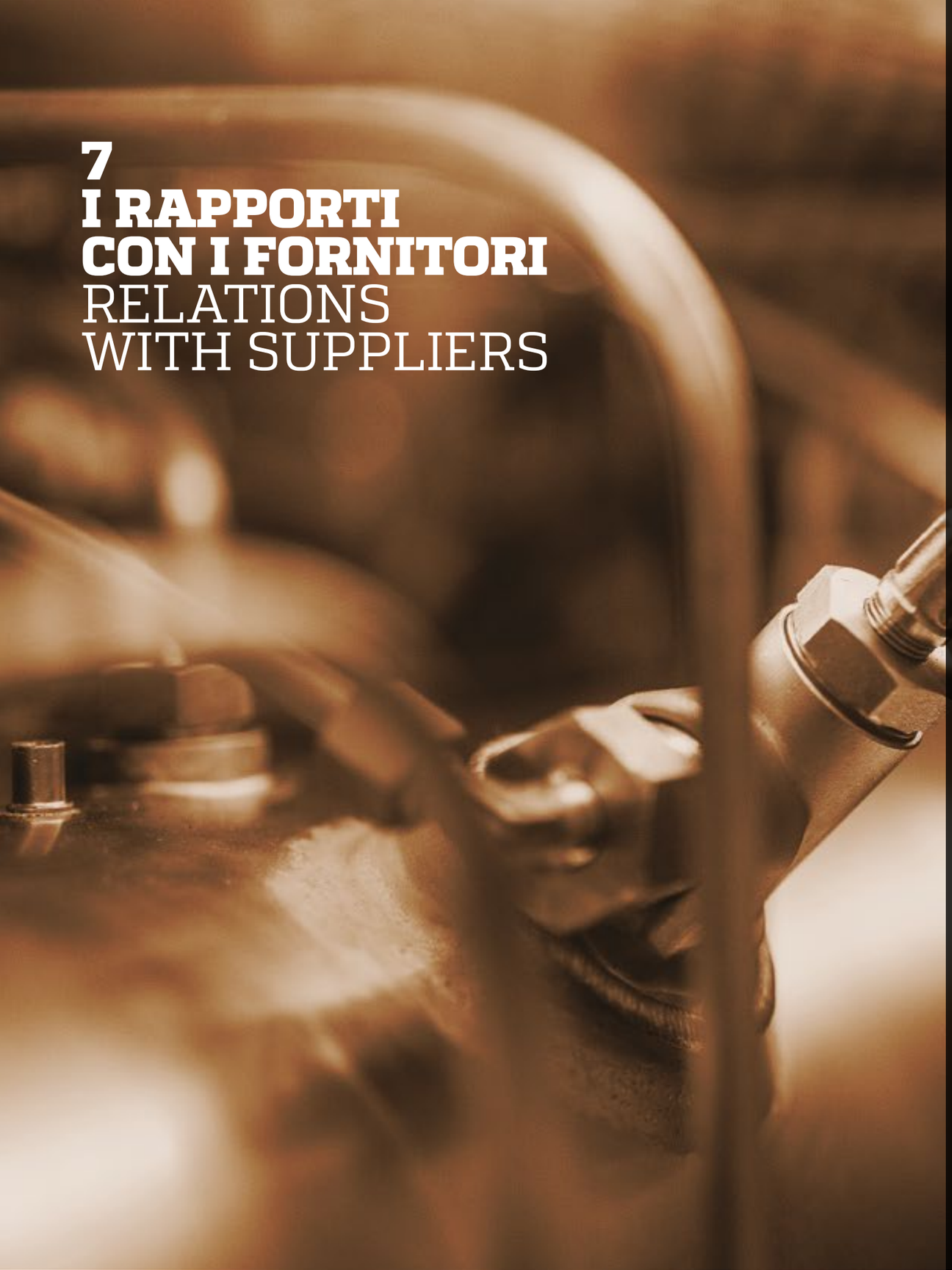
essential cornerstones to emphasize further the Group's commitment to better protection of internal staff:

- *Creating a management system designed to anticipate problems encountered by employees in the course of their professional lives.*
- *The launch of new and effective forms of health and safety communication and dissemination, to increase the awareness and knowledge of all the company's stakeholders.*
- *Continuous investment in employee training, workstation safety and improving the organisational climate.*
- *Providing rapid, diligent, conscientious and effective assistance for unexpected problems arising during the working day.*
- *Preventative management of company activities, in order to avoid possible incidents relating to fire, accident and occupational illness.*

Riconosciamo nella presenza di un'eterogeneità di competenze e di esperienze un fattore fondamentale per creare un'identità di Gruppo unica e distintiva.

We recognise that a mixture of skills and experience is fundamental in creating a unique and distinctive Group identity.





7
I RAPPORTI CON I FORNITORI
RELATIONS WITH SUPPLIERS

Rancilio Group riconosce nella gestione dei processi di acquisto un ruolo di primaria importanza a garanzia dello sviluppo di prodotti dalle prestazioni sempre costanti e affidabili. Collaborazioni professionali e di lunga durata basate non soltanto sul prezzo competitivo della fornitura, ma soprattutto legate al rispetto delle scadenze concordate, alla sicurezza negli approvvigionamenti e alla volontà di contribuire attivamente al continuo progresso del Gruppo. Crediamo infatti che la capacità dell'azienda di fornire prodotti e servizi di elevata qualità, sia fortemente influenzata anche dall'abilità dei fornitori nel concorrere a tale risultato. In quest'ottica abbiamo sviluppato rapporti di fornitura consolidati e dal carattere storico, instaurando un dialogo basato sullo scambio reciproco di esperienze e competenze con lo scopo di salvaguardare la stabilità delle caratteristiche qualitative della nostra gamma aziendale. Nell'ambito della gestione dei rapporti con i nostri fornitori l'ufficio approvvigionamenti e logistica, sito nell'Headquarters di Villastanza di Parabiago, ha il compito di individuare le migliori opportunità tecnologiche ed economiche offerte dal mercato, gestire le trattative per la fornitura di beni e servizi e assicurare la corretta applicazione delle procedure aziendali per i vari centri di costo.

In managing its purchasing processes, Rancilio Group gives prime importance to ensuring that products are developed from services that are always consistent and reliable. These long-term professional collaborations are based not only on competitive supply prices, but which relate above all to compliance with agreed deadlines, security of supply and the desire to make an active contribution to the continuous improvement of the Group. We believe that the company's ability to provide high-quality products and services is strongly influenced by the ability of suppliers to contribute to this performance. With this in mind we have developed strong and longstanding supply relationships, establishing a dialogue based on mutual exchange of experiences and expertise, in order to safeguard the stability of the quality features of our company range. As part of the management of relationships with our suppliers, the supplies and logistics office, which is located at the Villastanza di Parabiago Headquarters, is tasked with identifying the best technological and economic opportunities offered by the market, handling negotiations for the supply of goods and services and ensuring the proper application of company procedures for the various cost centers.

7.1

Valutazione del parco fornitori
Assessment of approved suppliers

Nel corso degli anni abbiamo ritenuto necessario, in una logica di crescita continua e di concretizzazione dei valori che guidano la nostra azienda, impostare e utilizzare un sistema per la valutazione del parco fornitori. La procedura si articola in un monitoraggio del livello qualitativo delle merci in entrata, calcolato sulla base di un indice denominato LQF (livello qualità fornitore) e in relazione alla percentuale di scarto totale delle componenti. Vengono inoltre presi in esame gli aspetti ambientali mediante la compilazione di un apposito questionario e relativo sopralluogo. Nel 2013 sono state effettuate 12 perlustrazioni con lo scopo di constatare personalmente le procedure e le prassi adottate dai nostri fornitori. La visita presso la sede dell'azienda fornitrice deve essere condotta sia alla prima valutazione sia a seguito di significativi cambiamenti che possano modificare le performance ambientali delle società con le quali cooperiamo. La catena di fornitura viene dunque sottoposta a un'analisi iniziale e a successive rivalutazioni periodiche, che permettono la suddivisione delle realtà ritenute qualificate e idonee a soddisfare gli standard richiesti dal nostro Gruppo in tre categorie di appartenenza:

CLASSE A
Fornitori dotati di importanza funzionale o estetica tale da compromettere l'affidabilità e la sicurezza del prodotto. Le aziende fornitrici che rientrano in tale categoria assumono una grande rilevanza anche dal punto di vista strategico in quanto include realtà che producono in via esclusiva per Rancilio Group determinati componenti o assiemi. In aggiunta, i fornitori di Classe A vengono maggiormente monitorati sotto il profilo del loro impatto ambientale.

CLASSE B
Fornitori con rilevanza funzionale o estetica elevata ma non in grado di danneggiare l'affidabilità e la sicurezza del prodotto.
La Classe B comprende imprese fornitrici che non incidono in maniera significativa sul fatturato relativo al parco fornitori. Inoltre, si tratta di realtà aziendali che possono operare anche con società concorrenti appartenenti al canale Ho.Re.Ca.

CLASSE C
Realtà che non rientrano nelle precedenti classificazioni e comprensive di aziende erogatrici di servizi.

Tale processo risulta finalizzato da un lato alla raccolta puntuale ed efficiente delle informazioni necessarie ai fini di una corretta scelta delle aziende fornitrici, dall'altro lato i risultati ottenuti rappresentano un vantaggio anche per le imprese stesse che, ricevendo feedback sulle prestazioni dei propri prodotti e servizi, otterranno numerosi e concreti spunti per progettare ulteriori piani di miglioramento.

Over the years we have found necessary, as part of our rationale of continuous growth and implementing the values that drive our company, to set up and use a system for assessing the supplier base. The procedure consists in monitoring the quality of incoming goods, calculated on the basis of the LQF (level supplier quality) index and in relation to the percentage of total waste components. Environmental aspects are also examined by means of a dedicated questionnaire and relative inspection. In 2013, 12 supplier visits took place, so that we could see for ourselves the procedures and practices adopted by our suppliers. Visits to supplier company premises must take place at the time of initial assessment and after significant changes that could affect the environmental performance of the companies with which we cooperate. The supply chain is thus subjected to an initial analysis and subsequent periodical revaluations, which allow those entities deemed qualified and suitable to meet the standards required by our Group into three classes.

A CLASS
Suppliers with enough functional or aesthetic importance to compromise product reliability and safety. The companies that are part of such category acquire great significance also from a strategic point of view. In fact, it includes realities that only produce for Rancilio Group certain components or assemblies. In addition, the supplier of A Class are mainly monitored for their environmental impact.

B CLASS
Suppliers whose functional or aesthetic importance is high, but not enough to harm product reliability and safety. B Class includes companies that don't affect in a significant manner on the turnover of the approved suppliers in the bargain. It comes to reality that can operate also with others competitors of the Ho.Re.Ca. channel.

C CLASS
Entities that do not fall into the above categories and include services distributing companies.

The aim of the process is partly the timely and efficient collection of the information needed for the proper selection of suppliers. The results obtained also represent an advantage for the companies themselves , which, by receiving feedback on the performance of their products and services, can obtain a number of concrete suggestions with which to plan further improvements.

7.2

Ripartizione per area geografica
Breakdown by region

Rancilio Group privilegia, compatibilmente con le necessità qualitative e quantitative delle consegne, l'ausilio di fornitori di nazionalità italiana, dislocati in maggioranza all'interno del territorio regionale lombardo nelle province di Milano, Bergamo e Varese. Tale approccio conferma l'impatto positivo della società anche sull'economia locale e ribadisce la volontà del Gruppo di sviluppare un proficuo rapporto d'interazione con la comunità circostante all'Headquarters di Villastanza di Parabiago. Pertanto, la politica di acquisto dell'azienda favorisce la creazione di un tessuto produttivo consolidato e altamente specializzato che garantisce tempi di approvvigionamento estremamente rapidi grazie alla stretta vicinanza di buona parte della catena di fornitura.

In line with the qualitative and quantitative requirements of deliveries, the Rancilio Group favours the use of Italian suppliers, mainly located in the provinces of Milan, Bergamo and Varese in the region of Lombardy. This approach confirms the positive impact of the company on the local economy and also reaffirms the Group's intention to develop fruitful interactions with the community surrounding the Villastanza Parabiago Headquarters. The company's purchasing policy therefore favours the creation of a consolidated and highly specialised productive network that ensures extremely rapid supply times due to the close proximity of a large part of the supply chain.

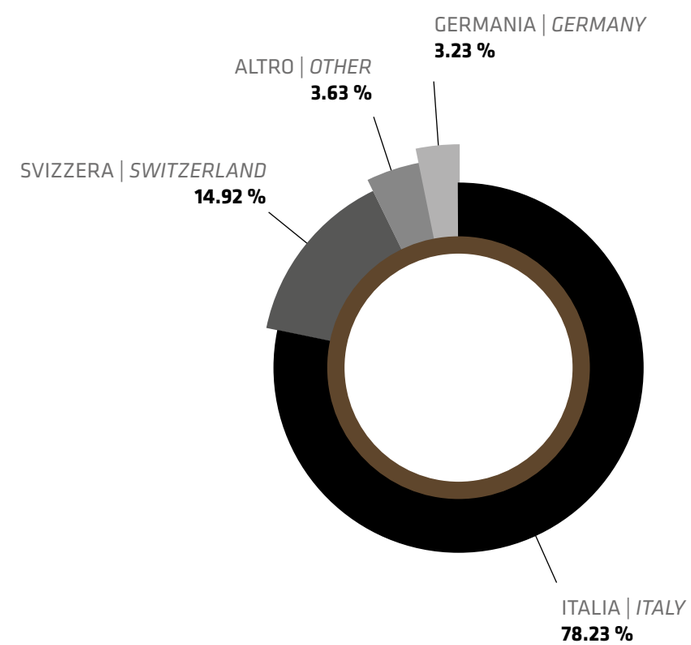


GRAFICO | CHART:
Dislocazione geografica parco fornitori 2013.
Geographical distribution of supplier pool in 2013.

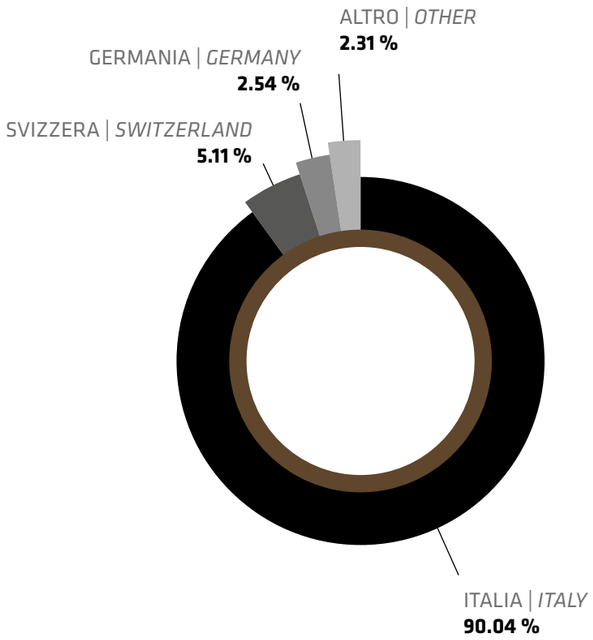


GRAFICO | CHART:
Acquisti per area geografica. Dati riferiti al fatturato fornitori 2013.
Purchases by region. Data refer to supplier turnover in 2013.

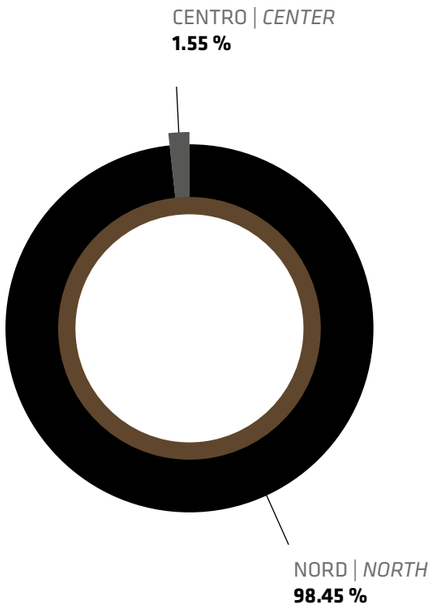


GRAFICO | CHART:
Incidenza percentuale delle aziende locate nel Nord Italia sul numerico totale delle imprese fornitrici italiane.
Percentage of companies located in Northern Italy from the numerical total of Italian supplier companies.

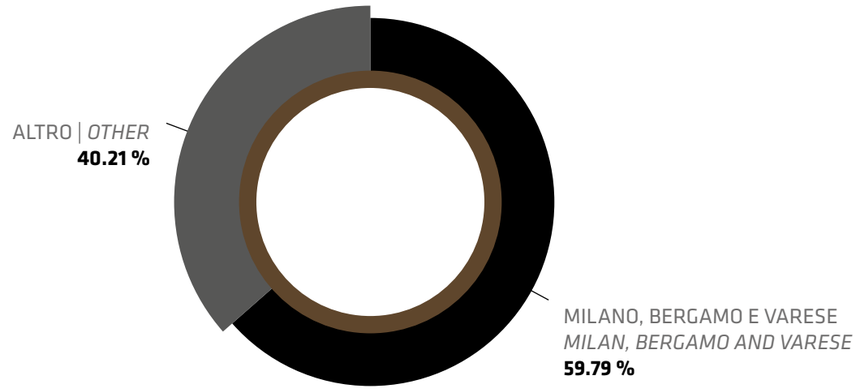


GRAFICO | CHART:
Fornitori con sede nelle Province di Milano/Bergamo/Varese sulla composizione totalitaria delle realtà fornitici italiane.
Suppliers with offices in the Milan/Bergamo/Varese provinces from the total breakdown of Italian supplier companies.

7.3

Il controllo qualità e l'impiego di materie prime
Quality control and use of raw materials

La continua tensione verso l'ottenimento di macchine e attrezzature caratterizzate da alti standard qualitativi, ha portato il nostro Gruppo al raggiungimento di un importante traguardo: la certificazione del sistema di gestione qualità secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008. Durante l'intero processo di supply chain, sono organizzati 6 test di collaudo al fine di soddisfare i requisiti di sicurezza e di affidabilità di prodotto richiesti dai nostri clienti:

1° LIVELLO
Le componenti acquistate sono sottoposte a una serie di procedure al fine di valutarne l'effettiva idoneità.

2° LIVELLO
Verifica della rispondenza di ciascuna caldaia ai requisiti di tenuta e di portata.

The continuous drive towards achieving machines and equipment characterized by high quality standards has led our Group to achieve an important goal: certification of the quality management system under the UNI EN ISO 9001:2008 international standard. Throughout the whole supply chain process, six tests are carried out to meet the product safety and reliability requirements of our customers:

LEVEL 1
The purchased components undergo a series of procedures to assess their appropriateness.

LEVEL 2
Each boiler is checked to ensure that it meets seal and capacity requirements.

3° LIVELLO
Esame del circuito elettrico e idraulico di tutti i preassemblati.

4° LIVELLO
Simulazione di messa in servizio (durata media di 3 ore e 40 minuti).

5° LIVELLO
Prove di sicurezza per la valutazione delle caratteristiche di messa a terra, resistenza di isolamento, rigidità elettrica e corrente di dispersione.

6° LIVELLO
RANDOM TEST - Quotidianamente dai prodotti imballati, vengono prelevate a campione alcune macchine per un ulteriore controllo finale.

Il prodotto macchina per il caffè deriva dall'unione di una molteplicità di componenti assemblati con cura e dedizione dallo staff addetto alle mansioni operative. Nell'ambito delle attrezzature a marchio Rancilio e Promac, appartenenti al mondo dell'espresso tradizionale, abbiamo stimato la composizione di una macchina da caffè professionale presa a titolo semplificativo, per illustrare con precisione e dettaglio i principali materiali in essa contenuti. Uno dei maggiori punti di forza del nostro processo produttivo riguarda la realizzazione totalmente in house della caldaia, che consideriamo il vero e proprio cuore della macchina. Da un foglio di rame di spessore pari a 1,5 millimetri iniziano le fasi di piegatura e saldatura a opera di personale altamente qualificato. Seguono i numerosi controlli di funzionamento per garantire elevata efficienza agli utilizzatori finali.

LEVEL 3
The electric and hydraulic circuit and all preassembled parts are examined.

LEVEL 4
Operational simulation (average duration 3 hours and 40 minutes).

LEVEL 5
Safety tests to assess grounding, insulation resistance, dielectric strength and current leakage.

LEVEL 6
RANDOM TESTING – A sample of some machines is taken daily from the packaged products for further final checks.

The coffee machine product is the result of the union of a variety of components, assembled with care and dedication by the staff assigned to operational tasks. For the Rancilio/Promac-branded equipment, which belongs to the traditional world of espresso, we have provided the composition of a professional coffee machine for the purposes of simplification, to show the key materials it contains with accuracy and in detail. One of the biggest strengths of our production process is the fact that the boiler, which we see as the real heart of the machine, is built entirely in-house. Highly qualified personnel start the process by folding and welding a copper sheet 1.5 mm thick. This is followed by a number of operational checks to ensure a high level of efficiency for end-users.

La politica di acquisto dell'azienda favorisce la creazione di un tessuto produttivo consolidato e altamente specializzato.

The company's purchising policy favours the creation of a consolidated and highly specialised productive network.

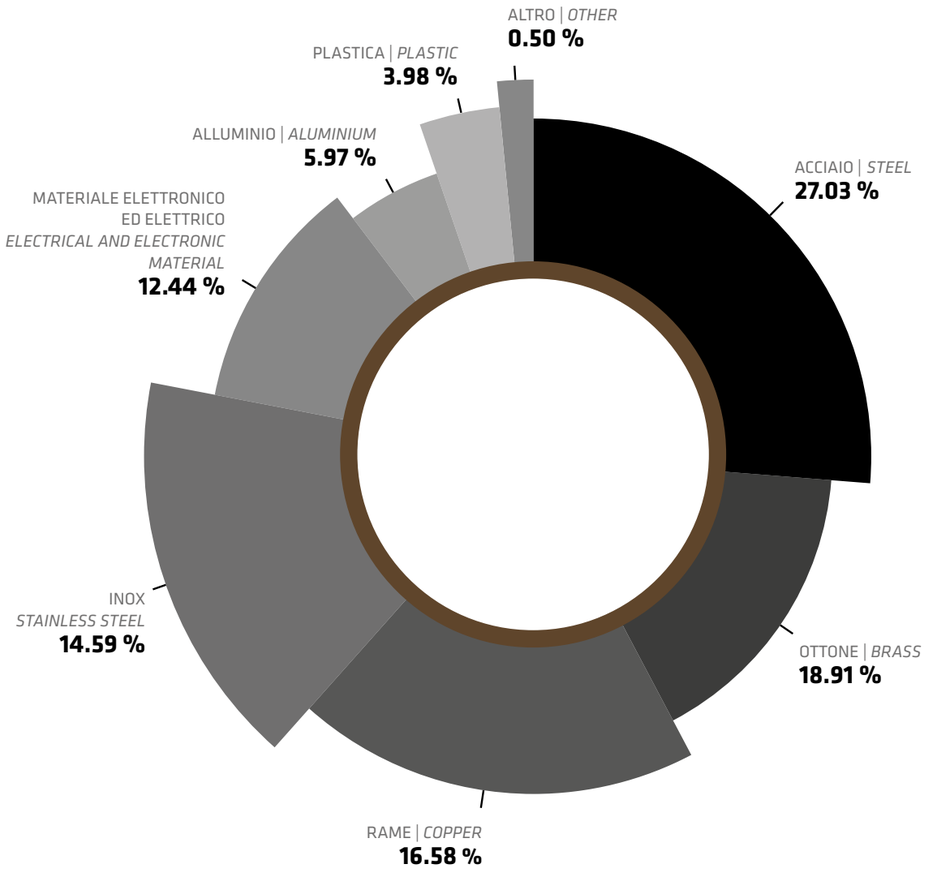


CHART:
Composizione media in peso di una macchina per il caffè tradizionale.
Average breakdown in weight of a traditional coffee machine.

7.4

Monitoraggio della qualità in azienda
Monitoring of the quality in the company

Le attività di verifica e supervisione interna adottano un processo periodico di monitoraggio e di valutazione del corretto adempimento della politica di qualità del Gruppo Rancilio. Grande importanza rivestono i Quality Meeting, incontri effettuati due volte al mese tra i responsabili delle funzioni controllo qualità, produzione, tempi e metodi di lavorazione, acquisti,

The internal approval and oversight functions carry out periodical monitoring and assessment to ensure that Rancilio Group's quality policy is correctly implemented. The Quality Meetings, which take place twice a month between the heads of the quality, production, processing time and methods, purchasing, R&D and customer support divisions, are particularly important. They are

ricerca e sviluppo, customer support, per analizzare dettagliatamente eventuali malfunzionamenti e difettosità riscontrate dal personale interno ed esterno all'organizzazione e relative ai prodotti a marchio Rancilio/Egro/Promac. Mensilmente, gli stessi enti aziendali si riuniscono per deliberare circa le proposte e i suggerimenti di perfezionamento in quelli che vengono definiti Kosi Meeting. Occasioni di dialogo e di riflessione in merito alle procedure e alle prassi adottate, alle problematiche presenti e potenziali, alle idee e ai piani di miglioramento hanno evidenziato anche nel 2013 un sistema maturo e correttamente applicato. Apprezzabili sono stati i progetti e i programmi che alcuni dipartimenti interni hanno sviluppato con l'obiettivo di migliorare e rendere più efficiente la gestione di aspetti come la progettazione e la tracciabilità del prodotto, le modalità di verifica e di analisi dei fornitori, la qualifica e la categorizzazione dei servizi offerti al pubblico.

used to analyse in detail any malfunctions or defects detected by internal and external personnel relating to Rancilio/Egro/Promac branded products. These corporate entities meet every month to discuss proposals and suggestions for improvement, at what are known as Kosi Meetings. They are opportunities to discuss and reflect on the procedures and practices used, existing or potential problems, and ideas and plans for improvement. The system was again shown to be mature and correctly applied in 2013. Also worthy of note are the projects and programs that some internal departments have developed in order to improve and make more efficient the management of aspects such as design and product traceability, methods of testing and analysis of suppliers, and the capacity and categorization of services offered to the public.

7.5

Alcuni progetti per il 2014

Some projects for 2014

Siamo consapevoli che l'influenza esercitata sui fornitori di beni e servizi possa portare benefici a tutti i nostri interlocutori, attraverso un approccio improntato alla promozione e diffusione di buone pratiche di responsabilità sociale e ambientale. Un ambizioso traguardo da raggiungere nel medio termine è rappresentato dalla valorizzazione di comportamenti responsabili lungo tutta la catena di fornitura, promuovendo collaborazioni durature e reciprocamente soddisfacenti anche in tema di sviluppo sostenibile. Con la pubblicazione del secondo Bilancio di Sostenibilità verrà svolta un'attività di maggiore coinvolgimento e sensibilizzazione del parco fornitori al fine di raccogliere suggerimenti e individuare margini di miglioramento in relazione alla coerenza delle attività aziendali condotte rispetto alle loro aspettative. Pertanto, si prevede l'invio in formato digitale di un questionario di gradimento a un campione rappresentativo delle aziende fornitrici alle quali verrà veicolato il Report Sociale. Rancilio Group si sta occupando dell'elaborazione e della successiva stesura della nuova lettera di politica della qualità, dell'ambiente e della sicurezza, tre aspetti di vitale importanza per la nostra realtà societaria. Un documento integrato e sviluppato a coronamento di una policy aziendale attenta e sensibile alle problematiche connesse alla tutela dei consumatori, del territorio e della salute dello staff interno. Con l'obiettivo di creare un binomio inossidabile tra qualità e innovazione tecnologica, ci impegniamo verso un pieno rispetto e adempimento dei seguenti punti chiave:

- La massimizzazione dell'efficacia e dell'efficienza qualitativa e funzionale lungo l'intero ciclo di vita dei prodotti offerti sul mercato.
- L'ottimizzazione dei processi produttivi attraverso l'individuazione di soluzioni e criteri atti a un miglioramento tangibile e misurabile della qualità della vita degli stakeholder aziendali.
- La comunicazione rigorosa e puntuale, verso l'interno e l'esterno dell'organizzazione, di novità e successi raggiunti al fine di implementare e condividere una cultura della trasparenza e della qualità.

We are aware that the influence exerted on suppliers of goods and services can bring benefits to all our stakeholders, through a partnership approach to the promotion and dissemination of social and environmental good practices. An ambitious goal to be achieved in the medium term is the enhancement of responsible behaviour throughout the supply chain, promoting lasting and mutually beneficial partnerships, also including in terms of sustainable development. With the publication of the second Sustainability Report, action will be taken to increase the involvement and awareness of the supplier base, in order to gather feedback and identify room for improvement in terms of whether the business activities carried out meet their expectations. A satisfaction questionnaire will therefore be sent out in digital form to a representative sample of supplier companies, which will be taken into account in the social report. Rancilio Group is working on the development and subsequent drafting of the new policy letter for quality, environment and safety, three issues of vital importance to our corporate situation. This is a document integrated and developed as a capstone for a company policy that is attentive and sensitive to issues related to consumer protection, land and the health of internal staff. To forge an unbreakable link between quality and technological innovation, we are committed to full compliance with and fulfilment of the following key points:

- *Maximising qualitative and functional effectiveness and efficiency throughout the entire lifecycle of products offered on the market.*
- *Optimizing production processes by identifying solutions and criteria to bring about tangible and measurable improvements in the quality of life of the company's stakeholders.*
- *Rigorous and timely communications, both inside and outside the organisation, of the innovations and successes achieved, in order to implement and share a culture of transparency and quality.*

8
LE ISTITUZIONI
INSTITUTIONS

Il presidio delle relazioni con gli attori istituzionali viene gestito a livello centrale dal dipartimento amministrazione e finanza avente sede nell'Headquarters di Villastanza di Parabiago.
Lo sviluppo di un flusso informativo continuo, tempestivo e completo è garantito dal rispetto degli adempimenti societari previsti dalle normative vigenti nei mercati domestici e stranieri. L'obiettivo è quello di garantire una corretta valutazione delle prospettive reddituali e dei piani di investimento del Gruppo.

Relations with institutional players are managed centrally by the administration department at the Villastanza di Parabiago Headquarters. Compliance with the corporate obligations set out in the regulations in force in domestic and foreign markets has ensured the development of a continuous, fully and timely flow of information. The aim is to ensure the correct evaluation of the Group's prospective profits and investment plans.

8.1

La pubblica amministrazione
Public administration

La corresponsione fedele e puntuale di imposte e tasse caratterizza l'interazione tra il nostro Gruppo e gli enti pubblici di riferimento a livello nazionale, regionale, provinciale e comunale. Ogni azienda appartenente alla nostra realtà imprenditoriale è dotata di un'autonoma delega ai fini di una scrupolosa e attenta gestione di tutti gli adempimenti fiscali necessari per un pieno rispetto delle diverse normative vigenti nei singoli stati ove ciascuna società è ubicata. Le differenti entità che costituiscono il Gruppo Rancilio versano regolarmente i contributi e, laddove presenti, le quote di iscrizione dovuti agli organismi autonomi con cui costantemente interagiscono quali le camere di commercio, le organizzazioni rappresentative e le associazioni di settore. Nell'anno oggetto di analisi, il valore economico distribuito alla pubblica amministrazione mostra un importo pari a 2.217.929 euro, in sostanziale continuità con lo scorso esercizio. Inoltre, nel corso del 2013 Rancilio Group non ha percepito finanziamenti dagli enti pubblici con cui in varia misura ha interagito.

The faithful and punctual payment of taxes characterizes the interaction between our Group and the relevant public bodies at the national, regional, provincial and municipal levels. Every company in our Group is authorised to act independently to ensure thorough and careful management of all the tax formalities necessary for full compliance with the various regulations in the individual countries in which each company is located. The various entities within Rancilio Group make regular contributions and, where applicable, pay registration fees to the autonomous bodies with which they constantly interact, such as chambers of commerce, representative organizations and industry associations. In the year under review, the amount distributed to the public administration was €2,217,929, largely in line with last year. Moreover, in 2013 the Rancilio Group did not receive any funding from the public bodies with which it interacted to varying extents.

8.2

Gli enti creditizi
Credit institutions

Le attività relative al rapporto banca-impresa riguardano in via prioritaria il supporto nella delicata gestione dei rischi economici, finanziari e valutari connessi allo svolgimento del business aziendale. Nel complesso sono 13 gli istituti di credito con i quali abbiamo lavorato nel corso del 2013, di cui 7 locati nelle zone limitrofe all'Headquarters di Villastanza di Parabiago. Il dialogo con gli enti bancari locali riduce le problematiche relative all'asimmetria informativa e permette un più ampio sviluppo economico del territorio circostante. In seguito ai cambiamenti societari avvenuti nel mese di ottobre 2013, la capogruppo è stata inserita nell'accordo di cash pooling stipulato dall'azionista unico a completo accoglimento delle direttive strategiche e finanziarie applicate alle aziende che compongono il Gruppo Ali. L'accentramento delle operazioni di tesoreria da parte della Holding comporterà nel tempo numerosi vantaggi quali l'ottenimento di condizioni vantaggiose di accesso al credito e la possibilità di usufruire di più cospicue disponibilità finanziarie per sviluppare tecnologie o investimenti a livello centralizzato.

Activities regarding bank-company relations primarily concern supporting the delicate management of the economic, financial and foreign exchange risk related to the conduct of corporate business. Overall, we worked with 13 credit institutions during 2013, seven of which are located in areas surrounding the Villastanza di Parabiago Headquarters. The dialogue with local banking institutions reduces information asymmetry issues and enables broader economic development in the surrounding region. After the corporate changes that took place in October 2013, the parent company signed up to the cash pooling agreement stipulated by the sole shareholder, and fully adopted the strategic and financial directives applied to the companies that make up the Ali Group. Cash pooling by the holding company will bring numerous benefits over time, including advantageous borrowing conditions and the option of using more substantial financial resources to develop technologies, or centralised investments.

8.3

Sistema camerale e agenzie fiscali
Chambers of commerce system and tax agencies

I responsabili delle principali funzioni aziendali ricevono periodicamente per via telematica notiziari economici, politici e finanziari in relazione a determinate tematiche ritenute di interesse strategico per una corretta gestione del business in cui opera il Gruppo Rancilio. Inoltre, gli aggiornamenti in tempo reale circa novità burocratiche, giuridiche e amministrative, scadenze tributarie e previdenziali, eventuali problematiche legate all'internazionalizzazione, consentono alla società di agire sempre nel massimo rispetto della legislazione, regolamentazione e normazione applicabile, ponendo particolare attenzione all'evoluzione continua delle prescrizioni legali.

The heads of the main company divisions regularly receive electronically news on economic, political and financial matters deemed to be strategically important for the proper management of the business in which Rancilio Group operates. In addition, real-time updates on bureaucratic, legal and administrative news, tax and social security deadlines and any issues related to internationalisation allow the company always to act in full compliance with the applicable legislation, regulations and standards, with particular attention to continual changes in legal requirements.

8.4

Associazioni di categoria
Trade associations

La società è coinvolta in azioni di dialogo e partecipazione con numerose associazioni di categoria, aventi l'obiettivo di tutelare con forza e determinazione gli interessi delle attività industriali rappresentate. Siamo associati su base volontaria alle seguenti istituzioni:

CONFINDUSTRIA
(Confederazione Generale dell'Industria Italiana) è la principale organizzazione rappresentativa delle imprese manifatturiere e di servizi in Italia.

CONFINDUSTRIA ALTO MILANESE
Nata come ALI (Associazione Legnanese dell'Industria) è la portavoce degli interessi legati allo sviluppo dell'industria locale del territorio compreso tra le province di Milano, Varese e Como.

ANIMA
(Federazione delle Associazioni Nazionali dell'Industria Meccanica varia e Affine) è l'organizzazione industriale di categoria che in seno a Confindustria rappresenta le aziende della meccanica varia e affine.

ASSOFOODTEC
(Associazione Italiana Macchine, Impianti, Attrezzature per la Produzione, la Lavorazione e la Conservazione Alimentare) è costituita al suo interno dalla componente UCIMAC che riunisce alcuni dei maggiori costruttori italiani di macchine per caffè espresso e attrezzature da bar.

The company is involved in discussions and shared initiatives with numerous trade associations, with the aim of safeguarding, with strength and determination, the interests of the industrial activity represented. We are voluntarily involved with the following institutions:

CONFINDUSTRIA
(Confederazione Generale dell'Industria Italiana – General Confederation of Italian Industry) is the main organisation representing manufacturing and services companies in Italy.

CONFINDUSTRIA ALTO MILANESE
First created as ALI (Associazione Legnanese dell'Industria – Legnanese Industry Association) represents interests relating to the development of local industry in the region including the provinces of Milan, Varese and Como.

ANIMA
(Federazione delle Associazioni Nazionali dell'Industria Meccanica varia e Affine - Federation of National Mechanical Engineering Associations) is the industry association within Confindustrial representing mechanical engineering companies.

ASSOFOODTEC
(Associazione Italiana Macchine, Impianti, Attrezzature per la Produzione, la Lavorazione e la Conservazione Alimentare – Italian Association for Machinery, Plant and Equipment for Food Processing and Conservation) includes the UCIMAC association, which

INEI
(Istituto Nazionale Espresso Italiano) difende la qualità dell'espresso tramite una certificazione sensoriale ottenuta con l'impiego di miscele che rispettano rigidi parametri e l'ausilio di personale e attrezzature professionali.

ALTOGA
(Associazione Lombarda Torrefattori Importatori di Caffè e grossisti Alimentari) rappresenta le più importanti aziende di torrefazione della Lombardia e delle regioni limitrofe compreso qualificate aziende del comparto alimentare all'ingrosso.

SCAE
(Specialty Coffee Association of Europe) ha lo scopo di promuovere i caffè di qualità, favorendo l'interazione tra i soggetti coinvolti nella filiera dell'espresso.

SVGG
(Swiss Association of Vendors of Professional Equipment for Ho.Re.Ca.) si occupa della gestione degli interessi delle aziende svizzere che operano nel business delle attrezzature rivolte al mondo della ristorazione professionale.

LEAN CLUB
È stato fondato dall'Università Carlo Cattaneo - LIUC in collaborazione con l'Unione degli Industriali della Provincia di Varese, con il preciso obiettivo di diffondere la filosofia "Lean" ossia il "Fare di più e meglio con meno". Si tratta di un insieme di tecniche e di strumenti che consentono a singole aziende o a interi distretti industriali di accrescere la propria competitività su scala globale.

brings together some of Italy's biggest makers of espresso coffee machines and bar equipment.

INEI
(Istituto Nazionale Espresso Italiano – Italian National Espresso Institute) safeguards espresso quality by means of sensory certification obtained by using blends within strict parameters and professional staff and equipment.

ALTOGA
(Associazione Lombarda Torrefattori Importatori di Caffè e grossisti Alimentari – Lombardy Association of Coffee Roasters and Wholesalers and Food Wholesalers) represents the largest coffee roasters in Lombardy and the surrounding regions, and includes qualified companies in the wholesale food segment.

SCAE
(Specialty Coffee Association of Europe) aims to promote high-quality coffee by encouraging interaction between espresso industry players.

SVGG
(Swiss Association of Vendors of Professional Equipment for Ho.Re.Ca.) manages the interests of Swiss companies operating in the professional catering equipment business.

LEAN CLUB
This was founded by the Università Carlo Cattaneo - LIUC in partnership with industrial association Unione degli Industriali della Provincia di Varese, with the specific aim of disseminating the "Lean" philosophy of "doing better with less." It represents a set of techniques and tools to enable individual companies and entire industrial districts to build their global competitiveness.

8.5

Strutture universitarie e comunità scientifica
University structure and scientific community

Il Gruppo Rancilio, oltre che fare affidamento alle proprie capacità di sviluppo di soluzioni innovative, ha intrapreso un percorso di partnership con prestigiosi atenei universitari. È il caso del progetto Xcelsius, nato dalla collaborazione con il rinomato Politecnico di Torino, che ha portato al deposito di due brevetti internazionali. L'azienda è ben consapevole della necessità di aprirsi verso l'esterno e di individuare nuove idee e competenze senza alcuna limitazione geografica e settoriale. A partire dal 2012, Rancilio Group ha commissionato ai dipartimenti di scienze e tecnologie alimentari dell'Università degli Studi di Milano e dell'Università di Girona, il monitoraggio delle caratteristiche sensoriali della bevanda caffè erogata mediante l'utilizzo della tecnologia Xcelsius. Un team di professionisti si è occupato dell'analisi scientifica del profilo aromatico e gustativo, della percezione tattile e visiva del migliore risultato in tazza ottenibile al variare della temperatura dell'acqua di erogazione dell'espresso. Nel corso del 2013, i risultati lusinghieri evidenziati dallo studio condotto hanno rappresentato un ulteriore conferma della validità del rivoluzionario sistema e un nuovo impulso a proseguire attività di ricerca finalizzate al miglioramento delle conoscenze interne e della qualità dei prodotti in gamma.

As well as relying on its ability to develop innovative solutions, Rancilio Group has embarked on partnerships with prestigious universities. This is the case with the Xcelsius project, which resulted from the partnership with the renowned Politecnico di Torino and has led to the filing of two international patents. The company is well aware of the need for openness to the outside world, and to identify new ideas and skills with no limitations in terms of geography or sector. In 2012, the Rancilio Group commissioned the food science and technology departments of the Università degli Studi di Milano and the Università di Girona to monitor the sensory characteristics of the coffee drink delivered through the use of Xcelsius technology. A team of professionals has been scientifically analysing the flavour and taste profile, and the tactile and visual perception of the best result in the cup obtained by varying the temperature of the water delivering the espresso. In 2013, the excellent results of the study represented further confirmation of the validity of the revolutionary system and a new impetus for ongoing research aimed at improving internal knowledge and the quality of the product range.

8.6

Le linee guida per il 2014
Guidelines for 2014

Anche per il prossimo esercizio sociale ci impegniamo a mantenere alta la classe creditizia attribuita al nostro Gruppo dai maggiori istituti bancari e da società di business information. Il rating è un indicatore sintetico che misura l'affidabilità commerciale e la consistenza finanziaria della società. Riteniamo fondamentale sottoporre i nostri risultati e le nostre performance alla valutazione e al giudizio di organi esterni competenti in materia, in quanto ciò rappresenta per l'azienda un valido supporto nel comprendere approfonditamente il posizionamento nei mercati mondiali e costituisce uno strumento indispensabile per la progettazione di futuri programmi di miglioramento.

For the next fiscal year we are again committed to maintaining the high credit rating awarded to our Group by major banking institutions and business information companies. The rating is a composite indicator that measures the company's commercial reliability and financial soundness. We consider it essential to submit our results and our performance for the evaluation and judgment of external bodies competent in the field, as this provides valuable assistance to the company in gaining in-depth understanding of positioning in world markets and is an essential tool for drawing up future improvement programmes.

9
IL TERRITORIO E LE COMUNITÀ LOCALI
THE REGION AND LOCAL COMMUNITIES

La nostra idea di responsabilità sociale d'impresa si esplicita anche nella spiccata capacità d'interazione e sinergia verso i cittadini e le comunità locali. Ciò ci ha consentito di proporre al mercato un modello di business caratterizzato da un volto umano, in perfetta armonia con i valori che ci impegniamo a divulgare e diffondere ai nostri interlocutori. Le collaborazioni con prestigiose realtà universitarie italiane ed estere, i progetti di coinvolgimento delle scuole del circondario, il supporto a illustri partner impegnati in importanti iniziative sociali, gli impegni in ambito sportivo sono solo alla base della dedizione che il Gruppo Rancilio dedica alla creazione di un'impresa sostenibile. Parlare di responsabilità sociale, oggi, significa affrontare con un approccio innovativo la gestione del territorio e delle comunità locali. Questo è possibile solo attraverso l'attivazione di un dialogo costante con gli organismi esterni: una regola precisa e un fattore essenziale per un rapporto di crescita reciproca con la società civile.

Our idea of corporate social responsibility is also expressed in our strong capacity for interaction and synergy with citizens and local communities. This has allowed us to offer the market a business model characterized by a human face, in perfect harmony with the values that we strive to popularise and disseminate to our stakeholders. Our partnerships with prestigious Italian and foreign universities, projects involving schools in the district, support for well-known partners engaged in important social initiatives and sports sponsorship are only the start of Rancilio Group's commitment to creating a sustainable enterprise.
Today, social responsibility means taking a new approach to the management of regions and local communities. This has been made possible by ongoing dialogue with external bodies, which is a specific rule and essential factor for a relationship of mutual growth with civil society.

9.1

Networking con il mondo dell'istruzione scolastica
Networking with the world of education

Crediamo nella valorizzazione del legame tra impresa e scuola promuovendo appieno la possibilità di avvicinare gli allievi a una concreta realtà di lavoro con visite guidate presso la nostra sede centrale al fine di migliorare il processo di apprendimento dei diversi percorsi didattici.

UNIVERSITÀ AMERICANE
Per il terzo anno consecutivo abbiamo rinnovato la collaborazione con la società ISP - International Study Programs - fondata nel 1999 con l'obiettivo di coinvolgere gli studenti stranieri nei tour accademici organizzati in oltre 60 città in giro per il mondo. Rancilio Group è stata nuovamente selezionata come realtà di interesse in concomitanza con la tappa milanese di due prestigiosi atenei universitari americani: Suffolk e Cleveland.

I RACCONTI DEL CAFFÈ
È un programma rivolto agli alunni delle scuole primarie e secondarie a cui il Gruppo offre la possibilità di visitare lo stabilimento produttivo e il museo Officina Rancilio 1926. Nel 2013 abbiamo ospitato circa 290 studenti, che hanno potuto osservare di persona come nasce una macchina professionale per il caffè da bar.

BEATS OF HISTORY
Si tratta di un progetto promosso dall'azienda e nato con lo scopo di raccontare, attraverso alcuni modelli di grande interesse artistico e culturale, la storia di due marchi sinonimo di eccellenza e innovazione: Rancilio ed Egro. Allestito presso lo spazio espositivo Officina Rancilio 1926, in occasione della fiera di settore HOST 2013, ha raccolto giudizi e commenti positivi dagli oltre 220 visitatori accolti nelle prime settimane di apertura della mostra.

Dal 1995 vengono assegnate annualmente 10 borse di studio in ricordo di Romano Rancilio, rappresentante della seconda generazione del Gruppo, nelle scuole medie situate nel plesso di Villastanza di Parabiago e San Lorenzo in Provincia di Milano. L'iniziativa che dal 2008 prende il nome di **OTTIMAMENTE**, è dedicata al riconoscimento dell'eccellenza scolastica a favore di quegli alunni che si sono particolarmente distinti per merito e dedizione.

We believe in enhancing links between business and schools by taking every opportunity to bring students closer to the real world of work, through guided tours at our Headquarters, in order to improve learning processes on the various educational pathways.

US UNIVERSITIES
For the third year running, we have renewed our collaboration with the company ISP - International Study Programs, which was founded in 1999 to involve foreign students in academic tours in more than 60 cities worldwide. Rancilio Group was again selected as a company of interest on the Milan leg of the tours of two prestigious US universities: Suffolk and Cleveland.

I RACCONTI DEL CAFFÈ (COFFEE STORIES)
Through this programme, the Group offers primary and secondary schoolchildren the chance to visit the production facility and the Officina Rancilio 1926 museum. In 2013, we welcomed around 290 students, who were able to see for themselves how professional coffee machines for bars are manufactured.

BEATS OF HISTORY
The aim of this project promoted by the company is to tell the story of Rancilio and Egro, two brands synonymous with excellence and innovation, using examples of great artistic and cultural interest. The project, which took place in the Officina Rancilio 1926 exhibition space at the HOST 2013 trade show, received positive comments and opinions from the more than 220 visitors hosted in the first weeks of the show.

Since 1995, we have been awarding 10 scholarships a year in the memory of Romano Rancilio, representing the second generation of the Group's owners, at secondary schools in the Villastanza di Parabiago and San Lorenzo complex in the province of Milan. This initiative, which was named ***"OTTIMAMENTE"*** *in 2008, recognises scholastic excellence among pupils of outstanding merit and dedication.*

9.2

Solidarietà e impegno nel sociale
Solidarity and social commitment

Le azioni umanitarie e di supporto a organizzazioni, fondazioni, associazioni, cooperative, partner, testimoniano la risposta di Rancilio Group alla necessità di promuovere un business dal carattere etico. Nel corso del 2013, l'azienda ha sostenuto a vario titolo numerose realtà locali, nazionali e internazionali.

FONDAZIONE BERTI PER L'ARTE E LA SCIENZA - ONLUS
La ONLUS, nasce nel 2001 con lo scopo di attuare e appoggiare iniziative di carattere privato o pubblico, promuovendo in primis attività scientifiche, culturali e artistiche. Per il raggiungimento dei propri scopi, istituisce borse di studio o di ricerca e contribuisce al finanziamento di persone fisiche o giuridiche che perseguono obiettivi analoghi tramite elargizioni in qualsiasi forma.

HAPPY RUNNER CLUB
Si tratta dell'associazione sportiva dilettantistica costituita nel 2006 per volere di McDonald's Italia con la volontà di sottolineare quanto la corsa possa essere alla portata di tutti: uomini, donne, giovani e famiglie.

WIN4YOUTH
È un'iniziativa globale organizzata dal Gruppo Adecco al fine di raccogliere fondi da donare a enti che si occupano di giovani svantaggiati. Il 26 giugno 2013 l'Headquarters italiano ha aderito all'evento Flash Run che ha coinvolto colleghi, lavoratori e clienti del colosso del lavoro interinale con l'ambizioso progetto di compiere 12 giri intorno al mondo, ovvero 500.000 chilometri. Abbiamo comunicato presso la reception di Villastanza di Parabiago la distanza giornaliera percorsa da casa alla nostra sede, supportando così i giovani adolescenti di età compresa tra i 16 e i 18 anni che hanno abbandonato la scuola e sono alla ricerca di nuove possibilità di orientamento professionale.

MEDICI SENZA FRONTIERE
Nel 2013 Promac Italia ha incoraggiato l'intervento dell'organizzazione Medici Senza Frontiere inviando a clienti, dipendenti e ai contatti aziendali una e-card indicante il costante impegno dell'associazione medico-umanitaria nel garantire un'assistenza qualificata in quelle che sono considerate le aree più povere al mondo.

ARWO
Per le festività natalizie 2013, la filiale svizzera Egro Suisse ha omaggiato il proprio staff con un pensiero originale e benefico interamente realizzato da persone con differenti livelli di disabilità nella certezza di donare un sorriso anche ai meno fortunati.

The Rancilio Group's response to the need to promote ethical business practices has taken the form of humanitarian initiatives and assistance for organisations, foundations, associations, cooperatives and partners. During 2013, the company supported numerous local, national and international entities in various ways.

BERTI FOUNDATION FOR ART AND SCIENCE - NON-PROFIT ORGANISATION
The non-profit organisation was founded in 2001 with the aim of launching and supporting private and public initiatives, with the promotion of scientific, cultural and artistic activity as its main priority. To achieve its aims, it has established scholarships and research bursaries, and has provided funding for physical or legal persons pursuing similar objectives through donations in various forms.

HAPPY RUNNER CLUB
This is an amateur sporting association created in 2006 by McDonald's Italia, with the message that running is for everyone: men, women, young people and families.

WIN4YOUTH
This is a worldwide initiative organised by the Adecco Group to raise funds for donations to entities working for disadvantaged young people. On 26 June 2013, the Italian Headquarters took part in the Flash Run, which involved employees and customers of the giant temporary employment group in an ambitious plan to run or walk round the world 12 times, covering 500,000 kilometres. We registered the daily distance travelled from home to work at reception at Villastanza di Parabiago, to support young people aged 16 to 18 who have stopped going to school and are looking for new career opportunities.

MEDICI SENZA FRONTIERE
In 2013, Promac Italia gave its encouragement to the action of the Medici Senza Frontiere organisation, sending customers, employees and business contacts an e-card illustrating this medical humanitarian charity's ongoing commitment to providing qualified assistance in the world's most impoverished regions.

ARWO
For Christmas 2013, Swiss subsidiary Egro Suisse presented its staff with an original and positive thought entirely created by people with varying levels of disability, guaranteed to bring a smile even to those less fortunate.

COOPERATIVA SOCIALE SOLIDARIETÀ E SERVIZI
Il centro socio-educativo di Marnate nella Provincia di Varese ha come missione la realizzazione di servizi per persone fragili e svantaggiate. La sede centrale del Gruppo Rancilio ha ospitato per un tour guidato dello stabilimento produttivo 10 ragazzi che vivono il lavoro come espressione del desiderio di soddisfazione e di umanità. Inoltre, abbiamo contribuito allo sviluppo di alcuni piani di crescita della cooperativa mediante l'acquisto di biglietti natalizi in formato cartaceo che sono stati distribuiti al team italiano.

ASSOCIAZIONE IL SOLE NEL CUORE
È la prima ONLUS italiana che prevede l'inserimento di ragazzi disabili come volontari. Tra gli obiettivi dell'associazione assumono particolare importanza il miglioramento della qualità della vita di particolari tipologie di persone come anziani, extracomunitari, tossicodipendenti, ragazze madri e donne maltrattate.

OPERA SAN FRANCESCO PER I POVERI
Costituita nel 1959 dai Frati Cappuccini di Viale Piave a Milano, offre ai poveri assistenza gratuita e accoglienza. Soddisfa bisogni primari e reali di persone in difficoltà, offrendo al contempo ascolto e protezione.

ASSOCIAZIONE NAZIONALE BERSAGLIERI
La Sezione di Villastanza di Parabiago dedicata alla memoria di Alberto Riva ha celebrato in data 14 settembre 2013 l'80esimo anniversario della sua fondazione.

AUSER TICINO OLONA
Il comprensorio Ticino Olona, posizionato a ovest della provincia di Milano, si occupa della promozione di un concetto di invecchiamento attivo che non si riduce alla sola idea di allungamento dell'età lavorativa ma si apre sempre di più a un dialogo tra differenzi generazioni, nazionalità e culture.

FONDAZIONE COMUNITARIA DEL TICINO OLONA
Creata nel 2006 per valorizzare la cultura del dono mediante un patrimonio permanente i cui frutti saranno destinati a sostenere iniziative di utilità sociale volte a migliorare la qualità della vita della Comunità.

COOPERATIVA LA RUOTA
Il principale fine della ONLUS è quello di favorire la legittima aspirazione delle persone socialmente svantaggiate alla propria autonomia, gestendo un servizio di trasporto e accompagnamento per accedere a servizi sociali, sanitari, di lavoro. Nel mese di marzo 2013 presso la nostra mensa aziendale si è svolta la tradizionale cena benefica organizzata dalla cooperativa locata nella città di Parabiago nelle immediate vicinanze della sede centrale di Rancilio Group.

ENJOY BIKE
Il settore ciclistico giovanile della realtà sportiva Enjoy Bike ha visitato la sede centrale del Gruppo Rancilio nel mese di febbraio 2013 accompagnato da alcuni degenti dell'Unità Spinale Infantile dell'Ospedale Niguarda di Milano.

EMBRACING THE WORLD
E' la rete internazionale di attività umanitarie avviate da Mata Amritanandamayi, nata in India del Sud sessanta anni fa, un esempio vivente di compassione, amore e tolleranza a favore dei bisognosi, degli ammalati e delle vittime di calamità naturali. Abbiamo allestito un coffee corner presso il centro espositivo MalpensaFiere di Busto Arsizio (VA) in concomitanza con la visita in Italia della fondatrice nel mese di novembre 2013.

PARROCCHIA SANTA ELISABETTA
Si tratta della chiesa di Villastanza di Parabiago, locata nei pressi dell'Headquarters di Rancilio Group. La nostra azienda ha da sempre tenuto in considerazione le necessità della comunità religiosa supportando economicamente e socialmente molteplici progetti e iniziative.

SOLIDARIETÀ E SERVIZI - SOCIAL COOPERATIVE
The social and education centre at Marnate in the province of Varese provides services for vulnerable and disadvantaged people. The Rancilio Group's Headquarters hosted a guided tour of the production facility for 10 young people who live their work as an expression of the desire for satisfaction and humanity. We also contributed to some of the cooperative's expansion plans by purchasing paper Christmas cards that were distributed to the Italian team.

IL SOLE NEL CUORE
This was the first Italian NGO to promote the voluntary employment for young people with disabilities. The charity places particular importance on improving the quality of life of certain groups of people, such as seniors, non-EU citizens, drug addicts, young mothers and female victims of domestic violence.

OPERA SAN FRANCESCO PER I POVERI
Founded in 1959 by the Capuchin monks of Viale Piave in Milan, this charity offers free assistance and shelter to the poor. It meets the basic needs of people in difficulty, offering protection and a listening ear.

ASSOCIAZIONE NAZIONALE BERSAGLIERI
The Villastanza di Parabiago section of this charity, dedicated to the memory of Alberto Riva, celebrated the 80th anniversary of its foundation on 14 September 2013.

AUSER TICINO OLONA
The Ticino Olona district in the western area of the province of Milan promotes a concept of active ageing that involves not only the idea of raising the working age, but is increasingly open to dialogue between different generations, nationalities and cultures.

FONDAZIONE COMUNITARIA DEL TICINO OLONA
This community foundation was created in 2006 to promote the culture of donation through a permanent fund, whose profits are used to support socially useful initiatives and improve the quality of life within the community.

COOPERATIVA LA RUOTA
The main purpose of this NGO is to encourage the legitimate aspiration for personal independence of socially disadvantaged people. It runs a transport service and provides support in accessing social, health and employment services. In March 2013 at our company canteen we held the traditional charity meal organised by the cooperative, which is based in the city of Parabiago close to the Headquarters of the Rancilio Group.

ENJOY BIKE
The youth cycling division of the sports entity Enjoy Bike visited Rancilio Group's Headquarters in February 2013, accompanied by some of the inpatients at the Children's Spinal Unit at Niguarda Hospital in Milan.

EMBRACING THE WORLD
This is the international humanitarian network launched by Mata Amritanandamayi, who was born in southern India 60 years ago and is a living example of compassion, love and tolerance for those in need, the sick and the victims of natural disasters. We set up a coffee corner at the exhibition centre in MalpensaFiere di Busto Arsizio (VA) for the visit by the Embracing the World founder in November 2013.

PARISH OF SANTA ELISABETTA
This is the church of Villastanza di Parabiago, located near the Rancilio Group's headquarters. Our company has always taken into account the needs of the religious community by supporting, financially and socially, numerous projects and initiatives.

9.3

Rancilio e lo sport
Rancilio and the sport

Consideriamo l'attività sportiva come un elemento fondamentale per lo sviluppo di alcuni principi basilari della società quali la tolleranza e la correttezza in ciascuna azione compiuta. Il ruolo sociale ed educativo dello sport, è stato da sempre riconosciuto all'interno del nostro Gruppo.

GS RANCILIO
È il 14 marzo 1976, quando alcuni dipendenti aziendali, accomunati dalla passione per il ciclismo, danno vita a un piccolo progetto che sarà destinato a un forte sviluppo. Con l'appoggio della società, che ne favorisce la nascita e la crescita dei primi periodi, il Gruppo Sportivo Rancilio diventa rapidamente un'associazione con una vita e una gestione propria. Punto forte è da

We see sport as fundamental to the development of some of the company's founding principles, such as tolerance and proper conduct at all times. Our Group has always recognised the social and educational role of sport.

GS RANCILIO
On 14 March 1976, some of the company's employees, brought together by a passion for cycling, launched a small project that was destined for rapid expansion. With the company's support, which helped with its launch and growth in the early stages, the Gruppo Sportivo Rancilio (Rancilio Sporting Group) rapidly became a charity in its own right with its own independent management. The jewel in its crown has always been the "Antonietto Rancilio

sempre l'organizzazione del "Trofeo Antonietto Rancilio", giunto nel 2013 alla sua 30esima edizione e che rappresenta ancora oggi un appuntamento di grande fascino per gli appassionati delle biciclette da corsa. In tempi più recenti, il GS Rancilio ha intrapreso un percorso di grande impatto sociale legato all'avventura dell'associazione EHC (European Handbike Circuit) che ha saputo negli anni diventare il motore dell'handbike europeo, raccogliendo consensi da parte di diverse nazioni, organizzatori ma, soprattutto, atleti. Nel 2012 il Gruppo Sportivo Rancilio è stato premiato dal Comitato Provinciale di Milano per i sui 35 anni di attività.

CENTRO SPORTIVO COMUNALE NINO RANCILIO
Nel 1980 Antonietto e Romano, due dei rappresentanti della seconda generazione del Gruppo, donano al Comune di Parabiago 7.500 metri quadrati di terreno di proprietà della famiglia Rancilio, dove verrà costruito un campo sportivo in memoria del fratello e imprenditore scomparso nel 1968.

BOCCIOFILA RANCILIO
Dall'archivio storico del nostro Gruppo, conservato presso il museo Officina Rancilio 1926, emergono preziosi documenti risalenti all'anno 1958 e attestanti la creazione di un circolo bocciofilo sponsorizzato dalla ditta Rancilio. Un altro esempio di come la nostra società creda con fermezza nella pratica sportiva, uno strumento per attuare processi di socializzazione e condivisione di importanti obiettivi.

Trophy", which celebrated its 30th anniversary in 2013 and remains a very popular event among bicycle racing enthusiasts. More recently, GS Rancilio embarked on a socially important pathway related to the European Handbike Circuit charity, which has become the driving force behind European handbiking over the years, gathering support from a range of countries, organisers and, above all, athletes. In 2012, Gruppo Sportivo Rancilio received an award from the Provincial Committee of Milan in recognition of its 35 years of activity.

NINO RANCILIO COMMUNITY SPORTS CENTRE
In 1980 Antonietto and Romano, two of the second generation of the Group's owners, donated 7,500 square metres of land owned by the Rancilio family to the municipality of Parabiago, for use of a sports ground built in memory of their brother, entrepreneur Nino Rancilio, who died in 1968.

RANCILIO BOWLING CLUB
In our Group's archives, which are kept at the Officina Rancilio 1926 museum, are precious documents dating to 1958 showing that a bowling club was created and sponsored by Rancilio. This is another example of our company's firm belief in sport as a tool for stimulating social activity and the desire to achieve common goals.

9.4

La cultura d'impresa
Corporate culture

Le attività aziendali volte alla promozione della cultura d'impresa si traducono in una serie di iniziative dove l'impegno nominale del Gruppo spesso è conciso con quello dei membri della famiglia Rancilio.

OFFICINA RANCILIO 1926
Inaugurato l'08 ottobre 2010 per volontà di Giorgio, Roberto, Luca e Silvia, i rappresentanti della terza generazione aziendale, lo spazio ha lo scopo di far conoscere e valorizzare il patrimonio storico del marchio della doppia erre e di custodire gelosamente i cimeli appartenenti alla famiglia Rancilio. Il museo ha sede nel centro di Parabiago, in via Don Galeazzi 22, in una parte della ricostruzione immobiliare dell'area ex Rancilio. Oggi, a distanza di quasi 90 anni dall'inizio dell'avventura del fondatore, il terreno su cui sorgevano le allora Officine Meccaniche Roberto Rancilio ritorna a essere un luogo dove incontrarsi e mostrare al pubblico l'ingegno racchiuso nei prodotti esposti, dei veri e propri gioielli della meccanica e del design delle epoche passate. La famiglia Rancilio mette a disposizione della nostra società lo spazio museale con l'obiettivo di organizzare tour guidati, mostre temporanee, concorsi, stage e attività di ricerca per studiosi, operatori di settore e curiosi, attratti dal desiderio di scoprire la storia delle macchine da caffè.

The business activities aimed at promoting corporate culture are reflected in a number of initiatives where the commitment of the Group has often coincided with that of the Rancilio family members.

OFFICINA RANCILIO 1926
Inaugurated in 8 October 2010 at the instigation of Giorgio, Roberto, Luca and Silvia, from the third generation of owners at the company, this space is intended to increase knowledge and appreciation of the historical legacy of the "double R" brand, and to keep the Rancilio family's heirlooms safe. The museum is located at via Don Galeazzi 22 in the centre of Parabiago, in a reconstructed area of the former Rancilio estate. Today, nearly 90 years on from the start of the founder's venture, the land on which the Roberto Rancilio workshops (Officine Meccaniche) were originally built have become a place where the public can gather and see for themselves the genius bound up in the products on display, true jewels in the crown of the engineering and design of past eras. The Rancilio family has placed the museum space at our disposal so that we can organise guided tours, temporary exhibitions, competitions, internships and research activities for students, sector operators and the simply curious, wanting to find out about the history of coffee machines.

MUSEIMPRESA
È l'associazione italiana dei musei e degli archivi d'impresa. Gli associati, tra cui Officina Rancilio 1926, attraverso la conservazione e la promozione di documenti, materiali iconografici, oggetti e macchinari, raccontano la storia della propria azienda e dei suoi principali protagonisti. Museimpresa nasce come promotore di un nuovo codice culturale basato sulla consapevolezza che i musei aziendali rappresentano una possibilità di sviluppo non ancora sfruttata appieno. Il ricchissimo mondo dell'Italian way of life rappresenta infatti l'offerta culturale più importante che possiede il Bel Paese, e se oggi è possibile vantare il Made in Italy in tutto il mondo, gran parte del merito va anche a quelle aziende che hanno anteposto la qualità alla quantità nella creazione dei loro prodotti.

MUSEIMPRESA
This is the Italian association of museums and company archives. Its members, which include Officina Rancilio 1926, tell the stories of their own companies and key corporate figures by conserving and promoting documents, symbolic material, objects and machinery. Museimpresa began as a promoter of a new cultural code based on the awareness that company museums are development opportunities not yet fully exploited. The richness of the Italian way of life is the most important cultural attraction that this beautiful country possesses. Italian-made products are admired throughout the world, and much of the credit also goes to those companies who put quality before quantity when they created their products.

SETTIMANA DELLA CULTURA D'IMPRESA
È un'iniziativa a carattere nazionale promossa da Confindustria che si svolge dal 2001 ogni anno in autunno, in collaborazione con le varie associazioni territoriali che aderiscono al circuito Museimpresa. Per l'edizione 2013, Officina Rancilio 1926 è rimasta aperta in via straordinaria, proponendo ai visitatori un percorso storico davvero suggestivo: Beats of History. L'area espositiva è stata organizzata in cinque sezioni temporali che mostrano le differenti modalità di preparazione della bevanda caffè nelle epoche passate, dalle origini dei marchi Rancilio ed Egro fino alla fine degli Anni '70.

CORPORATE CULTURAL WEEK
This is a national initiative promoted by Confindustria, which has taken place every autumn since 2001, in partnership with various regional associations on the Museimpresa circuit. For the 2013 edition, Officina Rancilio 1926 stayed open outside its usual opening hours, offering visitors a truly evocative journey through history: Beats of History. The exhibition area was divided into five "time" sections showing the different ways of preparing coffee in previous eras, starting with the origins of the Rancilio and Egro brands and ending in the late 1970s.

CHE STORIE!
Con l'intento di rappresentare la memoria di un secolo, Museimpresa e Comune di Milano hanno realizzato l'iniziativa Che storie!. Nell'esposizione tenutasi presso il Palazzo della Ragione non è potuta mancare la presenza di due storiche macchine Rancilio, La Regina e Z8, pezzi unici capaci di raccontare l'evoluzione del gusto italiano per il caffè ma anche di quello, inconfondibile e riconoscibile ovunque nel mondo, per il design.

CHE STORIE!
To put the memories of an entire century on display, Museimpresa and the municipal authorities in Milan launched the "Che storie!" ("What stories!") initiative. The exhibition, which was held at Palazzo della Ragione in Milan, would not have been complete without two historic Rancilio coffee machines: La Regina and the Z8. These unique coffee makers tell the story of the development of Italy's taste for coffee, and of its world-renowned skill and passion for design.

CAFFÈ 33
In occasione degli 80 anni della Moka Bialetti, Officina Rancilio 1926 ha preso parte ai celebri festeggiamenti organizzati a Omegna, cittadina che si affaccia sul Lago d'Orta, mettendo in mostra tre dei suoi principali fiori all'occhiello: i modelli Graziosa, Invicta e Ducale appartenenti alla collezione di macchine d'epoca Rancilio.

CAFFÈ 33
At the 80th anniversary of the Bialetti moka pot, Officina Rancilio 1926 took part in the celebrations held at Omegna, a city overlooking Lake Orta, putting on display three of its most prized machines: the Graziosa, Invicta and Ducale models from the vintage Rancilio collection.

9.5

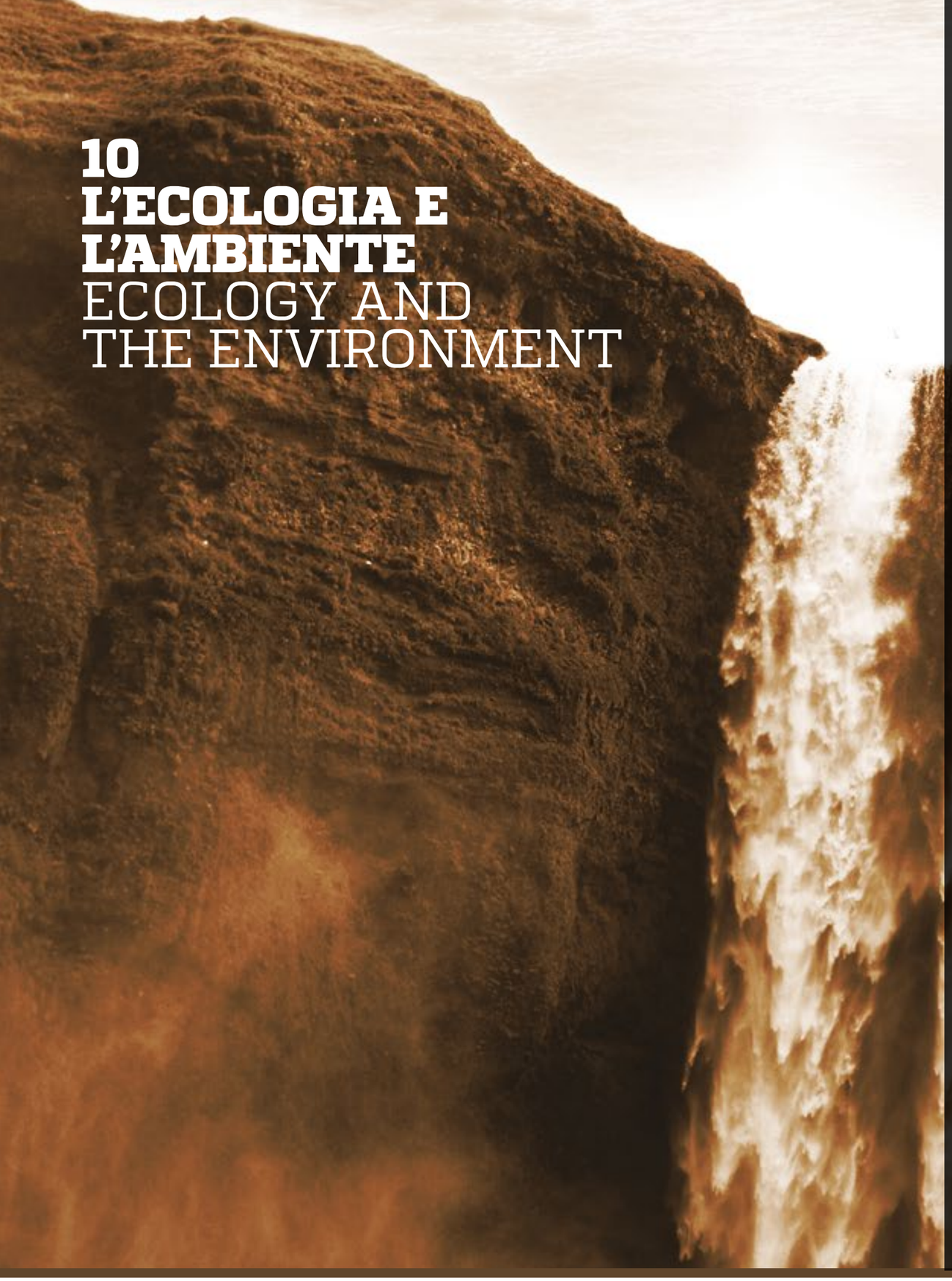
Cosa faremo nel 2014
Our plans for 2014

Rancilio Group si impegna a consolidare e ottimizzare i progetti volti alla consultazione, informazione e partecipazione delle differenti comunità locali. Nel 2014 l'azienda verrà inserita nell'ambito di attività universitarie finalizzate allo studio e alla ricerca di casi di successo dell'imprenditoria italiana. Inoltre, Officina Rancilio 1926 sarà ancora in prima linea nel lungo percorso che porterà al suo riconoscimento tra i musei della Regione Lombardia. Un sentiero in salita in quanto ancora oggi non esiste una specifica normativa che disciplini l'ingresso nella rete regionale delle realtà museali d'impresa. Continuerà l'attività di product placement iniziata nel 2013 grazie alla collaborazione instaurata con la società Show Time, specializzata nella fornitura di servizi per l'industria cinematografica, alla quale abbiamo concesso in prestito una macchina per il caffè storica da utilizzare durante le riprese del film Il Pretore ambientato nel 1940. L'archivio storico del Gruppo, accuratamente scansionato lo scorso anno da un'azienda specializzata nella trasformazione di documenti cartacei in file digitali, verrà progressivamente implementato sulla piattaforma documentale Rancilio Group Documents. Con il contributo dell'ente Museimpresa, renderemo più puntuale ed efficace la presenza di Officina Rancilio 1926 sul social network Facebook pubblicando e condividendo con la pagina dell'associazione notizie curiose e aneddoti divertenti.

Rancilio Group is committed to strengthening and streamlining projects for consulting, informing and involving various local communities. In 2014, the company will participate in university studies and research into Italian corporate success stories. Officina Rancilio 1926 will also continue to lead the way on the long road towards recognition as a museum in the Lombardy region. This is an uphill struggle, as no specific legislation currently exists governing the entry of corporate museums to the regional network. The product placement activity that began in 2013 will continue, thanks to the partnership established with the Show Time company, which specialises in providing services to the film industry. We lent a vintage coffee machine to the company to use during the shooting of the film Il Pretore (The Magistrate), set in 1940. The historical archives of the Group were carefully scanned last year by a company that specialises in converting paper documents into digital files, a process that will be progressively implemented on the Rancilio Group Documents documentation platform. With the support of Museimpresa, we plan to make the presence of Officina Rancilio 1926 on the social network Facebook more responsive and effective, by posting and sharing curious and amusing anecdotes on the association news page.

La necessità di promuovere un business dal carattere etico si traduce nel supporto a numerose organizzazioni, fondazioni, associazioni, cooperative, aziende partner.

The need to promote ethical business practices has taken the form of the support to several organisations, fundations, associations, cooperatives and partners.



10 L'ECOLOGIA E L'AMBIENTE ECOLOGY AND THE ENVIRONMENT

Rancilio Group si impegna a tutelare il futuro del pianeta attraverso una gestione responsabile delle risorse naturali, la realizzazione di sistemi di produzione a basso consumo e l'utilizzo di fonti energetiche alternative. Dall'inaugurazione dell'Headquarters di Villastanza di Parabiago a oggi, sono stati fatti numerosi progressi e investimenti in ambito ambientale, dall'ottenimento della certificazione UNI EN ISO 14001:2004 alla progressiva coibentazione termica dello stabilimento produttivo. Il rispetto per il territorio circostante è uno degli assi su cui poggia la strategia di responsabilità sociale di Rancilio Group. Ciò significa non solo operare per realizzare prodotti ecocompatibili, ma, soprattutto ripensare le attività svolte internamente all'azienda al fine di renderle maggiormente efficienti e con un minore impatto sull'ambiente esterno. Ci impegniamo ad agire attivamente per preservare la qualità e la quantità delle riserve naturali esauribili e mantenere un idoneo equilibrio ambientale, etico e sociale.

Rancilio Group is committed to safeguarding the future of the planet through responsible management of natural resources, the creation of energy-saving production systems and the use of alternative energy sources. Since the launch of Villastanza di Parabiago Headquarters until today, there have been numerous advances and investments in the environment, from UNI EN ISO 14001:2004 certification to the progressive thermal insulation of the production facility. Respect for the surrounding region is one of the foundation stones underpinning the Rancilio Group's social responsibility strategy. This means not only working to make environmentally friendly products, but above all rethinking the activities carried out in-house, to make them more efficient and with less impact on the external environment. We are committed to working actively to preserve the quality and quantity of exhaustible natural reserves and to maintain an appropriate environmental, social and ethical equilibrium.

10.1

Il sistema di gestione ambientale
Environmental management system

Coerentemente con l'adozione del metodo sistemico ISO 14001, il Gruppo Rancilio prevede ogni anno la definizione di nuovi traguardi di efficienza e di tutela dell'ambiente. Tali obiettivi rappresentano lo sforzo concreto dell'azienda verso il miglioramento continuo dell'intero processo operativo, produttivo e amministrativo nel pieno rispetto delle norme legislative di riferimento. I principali aspetti relativi al sistema di gestione per l'ambiente sono contenuti nel documento di politica ambientale. Redatto dalla Direzione Aziendale, rappresenta un importante strumento per stabilire i programmi di realizzazione delle strategie volte all'ottenimento di una crescita responsabile. Tale dichiarazione viene revisionata periodicamente in base all'impatto delle attività del Gruppo sul territorio circostante. Inoltre, l'azienda stabilisce ed effettua adeguati controlli, inclusi riesami periodici, affinché i contenuti della politica ambientale siano recepiti e applicati con rigore e dedizione, secondo criteri di valutazione oggettivi e neutrali. Ciò si realizza attraverso tecniche di gestione che favoriscono il consolidamento di una cultura dell'ambiente all'interno dell'organizzazione, mediante un coinvolgimento puntuale di tutti i suoi membri.

In line with the adoption of the ISO 14001 systemic approach, the Rancilio Group sets new goals for efficiency and environmental protection every year. These objectives represent the company's real efforts to bring about continuous improvement in the entire operational, production and administrative process, in full compliance with the relevant legislation. The key aspects of the environmental management system are set out in the environmental policy document. This is drawn up by management and is an important tool in establishing programmes for the implementation of responsible growth strategies. The declaration is regularly revised to take account of the impact of the Group's activity on the surrounding region. The company also sets up appropriate controls, including regular reviews, to ensure that the contents of the environmental policy are transposed and applied rigorously and with dedication, according to objective and neutral evaluation criteria. This is achieved through management techniques that help to strengthen an environmental culture within the organization, through the timely involvement of all its members.

10.2

Efficienza energetica dello stabilimento produttivo
Energy efficiency at the production facility

Da anni seguiamo una rigorosa linea verde in ogni processo produttivo. Lo dimostrano i numerosi interventi effettuati in ottica di sviluppo sostenibile, tra i quali assume grande rilevanza l'attività di isolamento termico a cui è stato sottoposto il sito produttivo aziendale. Tale operazione ha consentito negli anni l'ottenimento di una costante riduzione del consumo di gas metano, utilizzato per la climatizzazione dello stabilimento industriale. In tutta la sede centrale del Gruppo viene effettuata la raccolta differenziata di ferro, rame, ottone, alluminio, plastica, carta e cartone per contribuire attivamente a un corretto smaltimento di alcune importanti materie prime. Per i macchinari di produzione che necessitano dell'ausilio di lubrificanti, Rancilio Group utilizza esclusivamente oli e prodotti biodegradabili. Inoltre, la pulizia necessaria alla rimozione di eventuali residui di grasso, polvere e vapore dai prodotti finiti, effettuata prima di procedere con l'imballo e la spedizione della merce, prevede l'impiego di appositi strofinacci lavabili e riutilizzabili dagli addetti alle mansioni operative. Dal 2010, il tetto del capannone industriale di Villastanza di Parabiago è ricoperto da pannelli fotovoltaici di ultima generazione. L'impianto, che occupa una superficie di oltre 8.000 metri quadrati, ha lo scopo di trasformare l'energia termica proveniente dal sole in energia elettrica. Con riferimento al 2013, l'impianto fotovoltaico è stata in grado di soddisfare il 78,76% del fabbisogno energetico del sito produttivo italiano, realizzando annualmente circa mezzo megawatt di energia utile ai fini aziendali, mentre il surplus ottenuto viene immesso nella rete elettrica nazionale sottolineando ancora una volta l'attenzione del Gruppo al territorio circostante, inteso come risorsa sociale, culturale e di vita. Sempre nel 2013 sono stati prodotti nel dettaglio 505.788 kWh di energia rinnovabile, con una riduzione delle emissioni nocive di anidride carbonica in atmosfera pari a 257.663 kg. Rancilio Group effettua regolarmente una volta all'anno la pulizia dei pannelli fotovoltaici per mantenere la resa stabile e il corretto funzionamento dell'impianto.

For many years we have been implementing a strict green line in all of our production processes. This is demonstrated by numerous sustainable development interventions, including activities of major importance, such as the thermal insulation of the company's production facility. Over the years, this operation has enabled a steady reduction in the consumption of methane gas, which is used for the air conditioning of the industrial facility. Throughout the Group's Headquarters, separated waste collection of iron, copper, brass, aluminium, plastic, paper and cardboard takes place to actively contribute to the correct disposal of some important raw materials. For manufacturing machinery that requires the aid of lubricants, the Rancilio Group uses only oils and biodegradable products. In addition, the cleaning required to remove any residual grease, dust and steam from finished products, which takes place before the goods are packed and shipped, involves the use of special cloths that can be washed and reused by operational staff. Since 2010, the roof of the manufacturing building at Villastanza di Parabiago has been covered with latest-generation photovoltaic panels. The facility, which occupies a surface area of more than 8,000 square metres, is designed to transform the thermal energy generated by the sun into electricity. In 2013, the solar panels was able to meet 78.76% of the energy needs of the Italian production site, generating about half a megawatt each year for company purposes, with the surplus injected into the national grid. This is another demonstration of the Group's attention to the surrounding region, which is seen as a social, cultural and life resource. In 2013, 505,788 kWh of renewable energy was also produced, with a reduction in harmful emissions of carbon dioxide into the atmosphere of 257,663 kg. The Rancilio Group cleans the photovoltaic panels once a year to keep the output stable and ensure that the facility works properly.

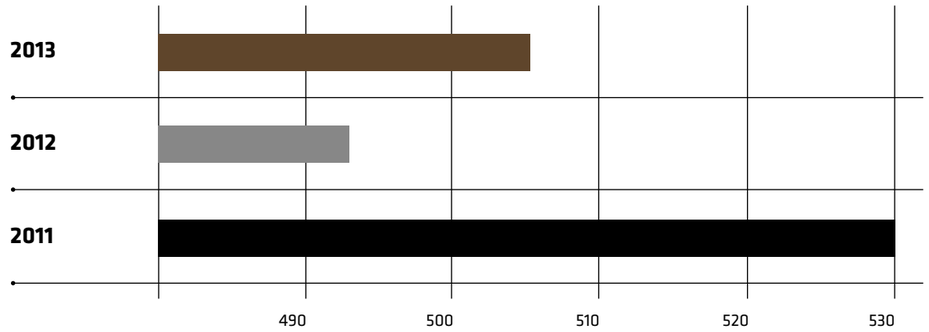


GRAFICO | CHART:
Trend 2011-2013 energia verde prodotta dall'impianto fotovoltaico. Valori espressi in megawatt (MW).
2011-2013 trend in green energy produced by the photovoltaic facility. Values expressed in megawatts (MW).

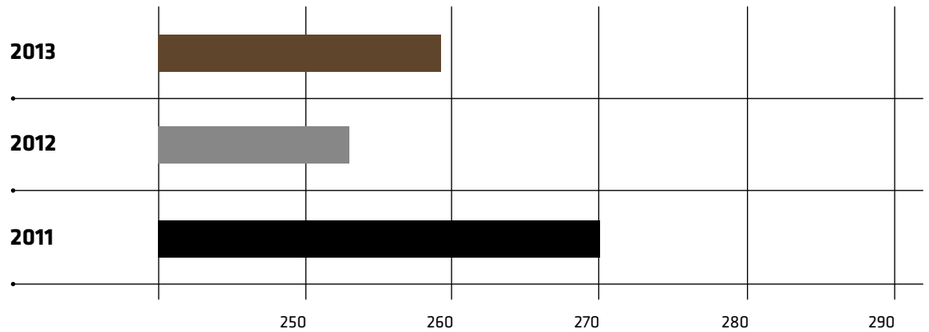


GRAFICO | CHART:
Andamento triennio 2011-2013 quantitativo di CO2 risparmiato . Dati espressi in tonnellate (t).
Three-year trend (2011-2013) in quantities of CO2 saved. Data expressed in tonnes (t).

Anche lo staff aziendale contribuisce a ridurre l'impatto ambientale del Gruppo attraverso iniziative quali il riutilizzo dei materiali da ufficio e svariate attività di dematerializzazione documentale, mirate in generale a sostituire la creazione di dossier e report cartacei con una gestione informatizzata degli stessi. Abbiamo analizzato lo smaltimento dei toner nel 2013, risultato pari a 160 kg, tenendo conto del materiale annualmente utilizzato sia dalle stampanti multifunzione (fotocopiatrici e fax) sia dalle printer da ufficio con lo scopo di monitorarne il consumo anche nei prossimi anni.

The company staff also help to reduce the environmental impact of the Group through initiatives such as the reuse of office materials and a variety of document elimination activities, aimed in general at replacing file creations and paper reports with IT management. We analysed the disposal of toner in 2013, which amounted to 160 kg, taking into account the material used annually by multi-purpose printers (copiers and fax machines) and office printers with the aim of monitoring their consumption in the coming years.

10.3

La sostenibilità secondo i LAB Rancilio ed Egro
Sustainability for Rancilio and Egro LABs

Per l'azienda sviluppare soluzioni affidabili e performanti rappresenta una sfida quotidiana e una questione di qualità e trasparenza. Per ottenere questo risultato, gli studi sulle nuove tecnologie si focalizzano principalmente su alcuni aspetti di rilevanza strategica:

- **Ricerca di materiali innovativi anche dal punto di vista dell'impatto ambientale.**
- **Riduzione dei consumi energetici in fase di utilizzo delle macchine e delle attrezzature.**
- **Individuazione di soluzioni in grado di prestare cura e attenzione alla sicurezza dei clienti.**

Negli ultimi anni il legame tra innovazione e sostenibilità si è manifestato nella realizzazione di numerosi progetti. Grazie a una serie di attività e iniziative che hanno visto in prima linea i dipartimenti R&D, acquisti e produzione, è stata fortemente voluta la ricerca e la successiva implementazione di ottoni a basso contenuto di piombo per garantire una maggiore salvaguardia della salute e del benessere dei nostri partner.

MODULO IDRAULICO
Rancilio Group ha ultimato la realizzazione di un innovativo sistema per una gestione completa e integrata di tutta la componentistica idraulica della macchina per il caffè. Si tratta di una soluzione inedita nel settore dei prodotti tradizionali per l'espresso, nata con lo scopo di semplificare lo svolgimento delle operazioni di assistenza tecnica, garantendo massima facilità e sicurezza negli interventi manutentivi. Il modulo idraulico, interamente prodotto mediante l'ausilio di un polimero termoplastico, rappresenta un accorgimento altamente funzionale che assicura al contempo un immediato riscontro della corretta connessione delle parti idrauliche interessate.

For the company, developing reliable and effective solutions is a daily challenge and a question of quality and transparency. To achieve this, studies of new technology are chiefly focused on the strategically important aspects:

- ***Seeking innovative materials, including from the perspective of environmental impact.***
- ***Reducing energy consumption in the usage phase of machinery and equipment.***
- ***Identifying solutions that ensure that care and attention are paid to customer safety.***

In recent years, the link between innovation and sustainability has been embodied in numerous projects. A series of activities and initiatives spearheaded by the R&D, purchasing and production departments provided strong support for the research and subsequent implementation of brass parts with low lead content to further safeguard the health and wellbeing of our partners.

HYDRAULIC MODULE
Rancilio Group has finalised an innovative system for complete, integrated management of all the hydraulic parts of the coffee machine. This is an innovative solution in the field of traditional espresso products, created to simplify technical assistance by ensuring maximum ease and safety in maintenance operations. The hydraulic module, which is entirely produced with the use of a thermoplastic polymer, is a highly effective device that also provides immediate confirmation of the correct connection of the hydraulic parts concerned.

CALDAIE COIBENTATE
Disponibili come standard sul nuovo top di gamma Rancilio Classe 11 e sulla linea Egro. Nella fase di standby, consentono un risparmio energetico nell'ordine del 20% grazie a un rivestimento realizzato con il supporto di un composto eterociclico particolarmente idoneo allo svolgimento di un'attività isolante e protettiva.

INSULATED BOILERS
Available as standard in the new top-of-the-range Rancilio Classe 11 and the Egro line. In the standby phase, energy-saving is in the order of 20% due to a coating made with a heterocyclic compound particularly suitable for insulation and protection.

ECO MODE
La nuova macchina per il caffè Rancilio Classe 11 è equipaggiata con una tripla sonda di livello per un'ottimale e dinamica gestione dell'acqua che permette di operare nel pieno rispetto del territorio e dell'ambiente mediante un'innovativa funzionalità green e in base al carico di lavoro giornaliero.

ECO MODE
The new coffee machine is equipped with a triple-level probe for optimum and dynamic water management, allowing it to operate with complete respect for the surrounding region and the environment through an innovative green function based on daily workload.

PURE WATER
Rancilio Classe 11 garantisce l'opportunità di effettuare un rapido ricambio dell'acqua in caldaia per preservarne le proprietà chimico-fisiche e assicurare all'utente un prodotto sempre fresco con particolare riferimento alla preparazione di tisane e infusi.

PURE WATER
The Rancilio Classe 11 ensures a rapid exchange of water in the boiler to preserve its chemical and physical properties and to give the user a product that is always fresh, particularly for teas and infusions.

XCELSIUS
L'indipendenza dei gruppi erogatori permette di deciderne o meno l'attivazione, ottimizzando i consumi energetici. Il sistema consente di impostare la temperatura dell'acqua di erogazione del caffè con un andamento dinamico, variandone il valore fino a 5°C (9°F) in incremento o decremento durante i 25-30 secondi di ogni singola erogazione. Le caratteristiche organolettiche di specifiche miscele e monorigini potranno essere esaltate dal barista per ottenere il miglior risultato in tazza.

XCELSIUS
Delivering groups can decide independently whether or not to activate this feature, optimising energy consumption. The system allows the water temperature to be set for dynamic delivery of coffee, varying the value by up to 5° C (9 ° F) higher or lower during the 25-30 seconds of each delivery. The organoleptic characteristics of specific blends and single origins can be enhanced by the bartender to get the best result in the cup.

ADVANCED BOILER MANAGEMENT
È un software sviluppato per incrementare le prestazioni della macchina nelle condizioni di massimo esercizio. In caso di impiego simultaneo delle funzioni di erogazione caffè e dei servizi acqua e vapore, ABM.07 attiva l'accensione delle resistenze per anticipare eventuali cali di temperatura, garantendo notevole stabilità termica. I sensori attualmente installati sui prodotti

ADVANCED BOILER MANAGEMENT
This software is developed to improve the machine's performance under maximum operation conditions. If the coffee delivery and water/steam services are being used at the same time, ABM.07 activates the power of resistance to anticipate any drop in temperature, ensuring remarkable thermal stability. The sensors now installed on Rancilio products have made heat control even more precise and immediate. The user also has the option of controlling the power absorbed by the machine, reducing the amount by up to two-thirds in the case of locations with medium/low daily consumption.

EASY CLEAN
In the ONE fully-automatic, the self-guided cleaning cycle is the

Rancilio hanno ulteriormente reso più preciso e immediato il controllo termico. L'utente inoltre ha la possibilità di controllare la potenza assorbita dalla macchina, riducendone il valore fino a 2/3 nel caso di location caratterizzate da consumi giornalieri medio-bassi.

EASY CLEAN
Nella superautomatica ONE, il ciclo di pulizia autoguidato è il più rapido tra quelli offerti dal mercato e consente un ridotto dispendio energetico associato a un minore utilizzo di acqua. Ogni funzione è segnalata in modo da guidare l'utente nelle operazioni di manutenzione ordinaria. Questa attività garantisce una straordinaria qualità di erogazione del caffè e riduce i tempi quotidiani dedicati all'igiene della macchina.

EGRO ZERO
Dedicando piena attenzione alla Direttiva europea EuP (Energy-using Products), Egro ZERO garantisce ridotti consumi energetici grazie all'utilizzo di caldaie coibentate e a un consumo in modalità standby inferiore a 0,5W, con l'intento di migliorare le prestazioni ambientali del prodotto nel corso del suo intero ciclo di vita.

SISTEMA LATTE EGRO ONE
Le fasi di lavaggio giornaliero richiedono esclusivamente il dosaggio del detergente da parte del barista sfruttando una notevole automazione per un utilizzo in piena sicurezza. Il sistema brevettato MLR (Milk Line Rinsing) consente di impostare una rapida sessione di risciacquo con l'ausilio di acqua fredda e aria, a salvaguardia della tutela ambientale e per evitare sprechi di energia elettrica.

Rispettiamo scrupolosamente le direttive nazionali e internazionali in materia di certificazioni di prodotto ottenute mediante test di conformità effettuati da enti accreditati. In Europa viene verificata l'adeguatezza alle direttive macchine, bassa tensione, compatibilità elettromagnetica, attrezzature a pressione e a tutte le norme armonizzate applicabili ai prodotti progettati dai LAB Rancilio ed Egro. Sul mercato nord americano, garantiamo l'idoneità alle normative territoriali in ambito di sicurezza e alimentarietà. Nel resto del mondo utilizziamo lo schema CB (Certification Body), creato dall'IECEE (Commissione Elettrotecnica Internazionale per le Apparecchiature Elettriche), che rilascia un passaporto internazionale per la commercializzazione delle tecnologie sviluppate. Su base volontaria, abbiamo ritenuto opportuno adottare il marchio NEMKO (Norges Elektriske Materiellkontroll) riconosciuto a livello mondiale come garanzia di elevata affidabilità. Nel tempo, i nostri prodotti hanno ottenuto numerose certificazioni che enfatizzano ulteriormente la qualità della gamma offerta ai nostri partner:

- **BSMI Mark Taiwan**
- **China Compulsory Certification CCC**
- **China Quality Certification CQC**
- **C-TICK Australia e Nuova Zelanda**
- **Dekra Testing & Certification**
- **Electrical Testing Laboratories ETL**
- **Global Mark Quality Management ISO 9001**
- **Korea Certification KC**
- **Instituto Nacional Metrologia Qualidade Tecnologia IN METRO**
- **Saudi Arabian Standards Organization SASO**
- **Technical Regulations TR**

Le macchine per il caffè Rancilio/Egro/Promac sono monitorate lungo tutto il processo produttivo attraverso quotidiane prove di verifica dei parametri di idoneità e salubrità per l'utente finale.

quickest on the market and allows for lower energy expenditure and water use. Every function is indicated, to guide the user through routine maintenance operations. This ensures an exceptionally high standard of coffee delivery and cuts down the time taken for daily machine cleaning.

EGRO ZERO
With full attention to the European EuP (Energy-using Products) directive, Egro ZERO ensures reduced energy consumption through the use of insulated boilers and standby power consumption of less than 0.5W, with the aim of improving the environmental performance of the product during its entire life cycle.

EGRO ONE MILK SYSTEM
The daily washing stages require only the dosage of the detergent by the barista, exploiting substantial automation levels for completely safe use. The patented MLR (Milk Rinsing Line) allows for a quick rinse session to be set using cold water and air, to safeguard the environment and avoid wasting electricity.

We comply strictly with the national and international guidelines on product certifications, which are obtained through compliance testing performed by accredited bodies. In Europe, compliance with the directives and all the harmonised standards applicable to all products designed by LAB Rancilio and Egro is checked for machinery, voltage, electromagnetic compatibility, equipment and pressure. In the North American market, we ensure compliance with local regulations on security and food safety. In the rest of the world we use the CB (Certification Body) scheme, created by the IECEE (International Electrotechnical Commission for Electrical Equipment), which issues an international passport for the sale and marketing of the technologies developed. On a voluntary basis, we believed it was important to adopt the NEMKO (Norges Elektriske Materiellkontroll) brand, which is recognised all over the world as a guarantee of reliability. Over time, our products have obtained numerous certifications, further emphasising the quality of the range we offer our partners:

- ***BSMI Mark Taiwan***
- ***China Compulsory Certification CCC***
- ***China Quality Certification CQC***
- ***C-TICK Australia and New Zealand***
- ***Dekra Testing & Certification***
- ***Electrical Testing Laboratories ETL***
- ***•lobal Mark Quality Management ISO 9001***
- ***Korea Certification KC***
- ***Instituto Nacional Metrologia Qualidade Tecnologia INMETRO***
- ***Saudi Arabian Standards Organization SASO***
- ***Technical Regulations TR***

Rancilio/Egro/Promac coffee machines are monitored throughout the production process with daily testing for appropriateness and healthiness for the end-user.

10.4

Smaltimento dei nostri prodotti
Dismantling of our products

La macchina per il caffè è un prodotto altamente riciclabile grazie alla sua elevata percentuale di composizione metallica. Inoltre, trattandosi di un'attrezzatura professionale, essa viene periodicamente revisionata attraverso scrupolosi controlli tecnici e la sostituzione o riparazione di parti e componenti. La Direttiva RAEE impone alle aziende costruttrici di apparecchiature elettriche ed elettroniche di garantire il recupero e il riciclaggio dei prodotti giunti a fine ciclo di vita e dismessi in Europa. Nel 2005 il Gruppo Rancilio ha contribuito alla realizzazione del consorzio Ecocaffè, finanziato dai costruttori di macchine e attrezzature da bar aderenti all'associazione di categoria ASSOFOODTEC/UCIMAC. Con riferimento ai prodotti che rientrano nel segmento home e nel dettaglio la macchina per il caffè Miss Silvia e il macinadosatore Rocky, l'azienda si avvale del supporto di Ecoped, che si occupa della dismissione di piccoli elettrodomestici. Entrambe le realtà consortili sono sovvenzionate in relazione al numero di prodotti effettivamente immessi sul mercato dalla aziende associate.

A coffee machine is a highly recyclable product, due to its high metal content. Moreover, as professional equipment, it is periodically reviewed with thorough technical inspection and the replacement or repair of parts and components. The WEEE Directive requires manufacturers of electrical and electronic equipment to ensure the recovery and recycling of products at the end of their lifecycle and abandoned in Europe. In 2005. Rancilio Group helped to create the Ecocaffè consortium, financed by bar machinery and equipment makers in the ASSOFOODTEC/UCIMAC trade association. With regard to domestic products, particularly the Miss Silvia coffee machine and the Rocky grinder, the company is supported by Ecoped, which deals with the disposal of small appliances. Both the consortiums are subsidised in relation to the number of products actually placed on the market by the associated companies.

10.5

Consumi energetici ed emissioni in atmosfera
Energy consumption and atmospheric emissions

Le fonti di consumo energetico del Gruppo sono riconducibili a tre principali categorie:

ELETTRICITÀ
Per le varie utenze industriali e gli uffici.
GAS METANO
Utilizzato per il processo produttivo e la climatizzazione dei diversi ambienti.
GASOLIO e GPL
Impiegati per alimentare i mezzi di trasporto interni necessari alla movimentazione di merci e materiali.

Tale categoria di combustibili assume un valore residuale rispetto al fabbisogno energetico dell'Headquarters italiano e per tale motivazione non è stata rendicontata in maniera dettagliata.
Per il futuro, l'azienda si pone l'ambizioso compito di conciliare un aumento dei volumi prodotti a un'importante diminuzione dei consumi energetici. Un risultato che potrà essere raggiunto anche grazie a una serie di interventi già effettuati nel corso del triennio oggetto di analisi quali la terziarizzazione delle operazioni di pressatura e formatura di lamiere in ottone, l'implementazione della copertura fotovoltaica sul tetto del sito produttivo e le operazioni straordinarie di riqualificazione dell'immobile.
Le emissioni in atmosfera derivano principalmente dai processi di combustione associati alle fasi di realizzazione della caldaia e al riscaldamento degli stabili. Abbiamo individuato nella continua riduzione in atmosfera di CO2 una delle principali finalità di miglioramento per gli anni a venire. Sostanze lesive per l'ozono atmosferico sono esclusivamente riconducibili ai liquidi refrigeranti impiegati negli impianti di condizionamento dotati di circuiti chiusi. Pertanto, non vengono prodotte dal Gruppo emissioni libere in atmosfera relative a tali materiali, salvo perdite accidentali e non imputabili all'attività produttiva aziendale.

The Group's energy consumption sources can be divided into three main categories:

ELECTRICITY
For various industrial and office uses.
METHANE GAS
Used in the production process and to air condition various environments.
DIESEL and LPG
Used to fuel in-house vehicles for the movement of goods and materials.

This category of fuels has a residual value compared with the energy needs of the Italian Headquarters, and has therefore not been reported in detail. For the future, the company has set itself the ambitious task of increasing production volumes while cutting energy consumption substantially. This result may also be achieved through a series of actions already taken during the three years under review, such as the outsourcing of the pressing and forming of sheet brass, the implementation of the photovoltaic cover on the roof of the manufacturing building, and extraordinary property redevelopment operations.
Atmospheric emissions arise mainly from combustion processes associated with the boiler construction phases and the heating of buildings. We have identified the continuous reduction of CO2 emissions one of our key goals for the next few years. Substances harmful to the ozone layer relate exclusively to liquid refrigerants used in air conditioning systems with closed circuits. The Group therefore does not produce free atmospheric emissions relating to these materials, except for accidental losses not attributable to corporate production activity.

Emissioni stimate per consumo di energia elettrica (indirette) ***Estimated emissions for (indirect) electricity consumption***	**2013**	**2012**	**2011**
Consumi kWh - *Consumption in kWh*	642,220	611,186	564,874
Fattore di emissione g CO2/kWh - *Emission factor g CO2/kWh*	474	510	470
Fattore di emissione kg CO2/kWh - *Emission factor kg CO2/kWh*	0.474	0.51	0.47
Emissioni indirette CO2 – energia elettrica (tn)** ****Indirect CO2 emissions – electricity (tn)	**304.41**	**311.70**	**265.49**

TABELLA | TABLE:
Emissioni indirette di anidride carbonica anni 2011-2012-2013.
***Valori calcolati sulla base dei Rapporti Ambientali Annuali Enel 2011-2012-2013 per l'Italia, in considerazione del fatto che è fornitore unico di elettricità acquistata da terzi. I fattori di emissione riportati in tabella sono riferiti all'intera produzione (parco impianti complessivo) di energia elettrica netta di Enel nel mercato italiano.**
Indirect carbon dioxide emissions in the years 2011-2012-2013.
****Value calculated based on the 2011-2012-2013 Enel Environmental Annual Reports for Italy, taking into account the fact that it is the sole supplier of electricity purchased from third parties. The emission factors shown in the table refer to total generation (total plant fleet) of net electricity by Enel in the Italian market.***

Emissioni stimate per consumo di gas metano (dirette) ***Estimated emissions for (direct) methane gas consumption***	**2013**	**2012**	**2011**
Volume (m3) - *Volume (m3)*	153,731	193,831	245,716
Peso (Gg) - *Weight (Gg)*	0.12	0.15	0.19
Emissioni dirette CO2 - gas naturale (tn)** ****Direct CO2 emissions – natural gas (tn)	**318.72**	**401.86**	**509.43**
Emissioni dirette CO2 - gas metano (tn)** ****Direct CO2 emissions – methane gas (tn)	**324.90**	**409.65**	**519.30**

TABELLA | TABLE:
Emissioni indirette di anidride carbonica anni 2011-2012-2013. *Valore calcolato sulla base dell'Allegato VI del Regolamento della Commissione Europea n. 206/2014/Ue.
Indirect carbon dioxide emissions in the years 2011-2012-2013. *Value calculated based on Appendix VI of European Commission Regulation 206/2014/EU.

10.6

Prelievi idrici e rifiuti generati
Water consumption and waste generation

Rancilio Group effettua un attento monitoraggio dei consumi idrici e dello stato qualitativo delle acque di scarico.
È stato stimato che oltre il 50% dell'acqua prelevata dalla rete idrica nell'anno 2013, è stato impiegato nelle attività di test e collaudo dei nostri prodotti. In merito alla qualità dell'acqua utilizzata, risulta fondamentale procedere con un processo di depurazione della stessa per evitare che calcare e altre impurità alterino l'affidabilità e la sicurezza delle macchine per il caffè commercializzate. In base all'autorizzazione comunale vigente dal 2004, gli scarichi idrici prodotti dalla sede centrale di Villastanza di Parabiago sono recapitati in pubblica fognatura in quanto assimilabili a scarichi civili urbani.

The Rancilio Group closely monitors water consumption and wastewater quality.
It is estimated that over 50% of the water taken from the water network in 2013 was used to test and trial our products. With regard to the quality of water used, it is essential to purify the pool to prevent limescale and other impurities from adversely affecting the reliability and safety of the coffee machines marketed. In accordance with the municipal authorisation in force since 2004, the wastewater produced by the Headquarters at Villastanza di Parabiago are delivered into the public sewer system as they may be assimilated with urban wastewater.

RANCILIO GROUP S.P.A. Headquarters Villastanza di Parabiago (MI)	**2013**	**2012**	**2011**
UTILIZZO RETE IDRICA | WATER NETWORK USAGE	5,623	2,328	3,308

TABELLA | TABLE:
Prelievi per uso industriale/civile anni 2011-2013. Valori espressi in metri cubi (m3).
Taken for industrial/civil use in the years 2011-2013. Values expressed in cubic metres (m3).

Inoltre, con riferimento all'attività produttiva svolta nel sito italiano è possibile ipotizzare che circa il 90% dell'acqua prelevata da acquedotto venga recapitata in pubblica fognatura dopo l'utilizzo, mentre il restante 10% è attribuibile a manutenzione aree verdi, uso alimentare, fenomeni di evaporazione e perdita di carico della rete idrica. I rifiuti generati dal Gruppo nel proprio Headquarters sono riconducibili a scarti di materiali metallici e prodotti utilizzati per l'imballaggio. I rifiuti pericolosi, di quantità irrisoria, sono rappresentati unicamente dalle batterie al piombo che derivano dalla movimentazione di muletti e carrelli elevatori.

Moreover, with regard to production activity at the Italian site, it is possible to assume that about 90% of the water taken from the mains supply is delivered into the public sewer system after use, while the remaining 10% is attributable to maintenance of green areas, food, evaporation phenomena and leakage of the water network. The waste generated by the Group at its headquarters comprises metal material scraps and products used for packaging. Paltry amounts of hazardous waste are generated solely by lead-acid batteries due to the movement of forklifts and lift trucks.

RANCILIO GROUP S.P.A. Headquarters Villastanza di Parabiago (MI)	**2013**	**2012**	**2011**
RIFIUTI PERICOLOSI - *HAZARDOUS WASTE*	790	838	410
RIFIUTI NON PERICOLOSI - *NON-HAZARDOUS WASTE*	143.792	95.555	103.091
TOTALE - TOTAL	**144.582**	**96.393**	**103.501**
TOTALE RIFIUTI DESTINATI A SMALTIMENTO - *TOTAL WASTE FOR DISPOSAL*	790	678	410
TOTALE RIFIUTI DESTINATI A RECUPERO - *TOTAL WASTE FOR RECOVERY*	143.792	95.555	103.091

TABELLA | TABLE:
Produzione di rifiuti anni 2011-2012-2013. Valori espressi in kg.
Waste production 2011-2012-2013. Values expressed in kg.

RANCILIO GROUP S.P.A. Headquarters Villastanza di Parabiago (MI)	**2013**	**2012**	**2011**
NUMERICO MACCHINE PRODOTTE - *NUMBER OF MACHINES PRODUCED*	**18.951**	**19.352**	**17.519**
CARTA E CARTONE - *PAPER AND CARDBOARD*	2.47	2.47	2.57
ASSIMILABILI - *SIMILAR*	1.58	1.32	1.62
OTTONE - *BRASS*	0.07	0.24	0.06
FERRO - *IRON*	2.87	0.58	0.90
ALLUMINIO - *ALUMINIUM*	0.05	0.11	0.09
RAME - *COPPER*	0.24	0.32	0.39

TABELLA | TABLE:
Quantità di rifiuti prodotti / numero macchine realizzate anni 2011-2012-2013.
Quantity of waste produced/number of machines made in 2011-2012-2013.

10.7

Biodiversità
Biodiversity

Le attività caratteristiche svolte dal Gruppo Rancilio nel proprio stabilimento produttivo, non hanno conseguenze sulla biodiversità riscontrabile nelle aree limitrofe. La sede centrale della multinazionale è locata in prossimità del Parco del Roccolo, uno dei principali nodi della rete ecologica provinciale. Esso ospita una serie di coltivazioni tipiche della pianura padana come frumento, orzo, segale, erba medica, attività zootecniche relative all'allevamento bovino e numerose iniziative collaterali come agriturismi, maneggi e vendita diretta di prodotti coltivati localmente. Gli scarichi idrici e i rifiuti generati da Rancilio Group non generano alcun impatto sui corpi idrici ricadenti in aree sensibili e sui relativi habitat floro faunistici. Nel triennio di riferimento 2011-2013, non si sono verificati sversamenti accidentali nel suolo e nel sottosuolo di sostanze pericolose e inquinanti. In aggiunta, l'azienda non ha ricevuto sanzioni economiche e amministrative per mancato rispetto delle normative applicabili in campo ambientale.

The ordinary operations carried out by Rancilio Group at its production facility do not affect biodiversity in the surrounding areas. The multinational's Headquarters are close to Parco del Roccolo, which forms a key part of the province's ecological network. It is used to grow a range of crops typical of the Po Valley, such as wheat, barley, rye and alfalfa, for livestock farming, and for a plethora of parallel activities, such as holiday cottages, stables and the direct sale of locally grown produce. Water discharges and waste generated by Rancilio Group have no impact on bodies of water in sensitive areas and the related habitats for flora and fauna. In the three-year period under review (2011-2013), there were no accidental spillages in the soil or subsoil of hazardous and polluting substances. Moreover, no financial or administrative sanctions were imposed on the company for failing to comply with the environmental regulations in force.

10.8

Nuove sfide
New challenges

Con la creazione di un unico documento integrante le linee guida relative alla politica della qualità, dell'ambiente e della sicurezza, il Gruppo Rancilio intende ribadire ulteriormente l'importanza di un approccio forte e univoco che tenga in piena considerazione materie considerate di estrema rilevanza nell'ambito di una corretta attuazione della strategia d'impresa. In tale contesto il nostro impegno si focalizza verso il raggiungimento di obiettivi in grado di rispettare appieno le esigenze delle generazioni presenti e future attraverso:

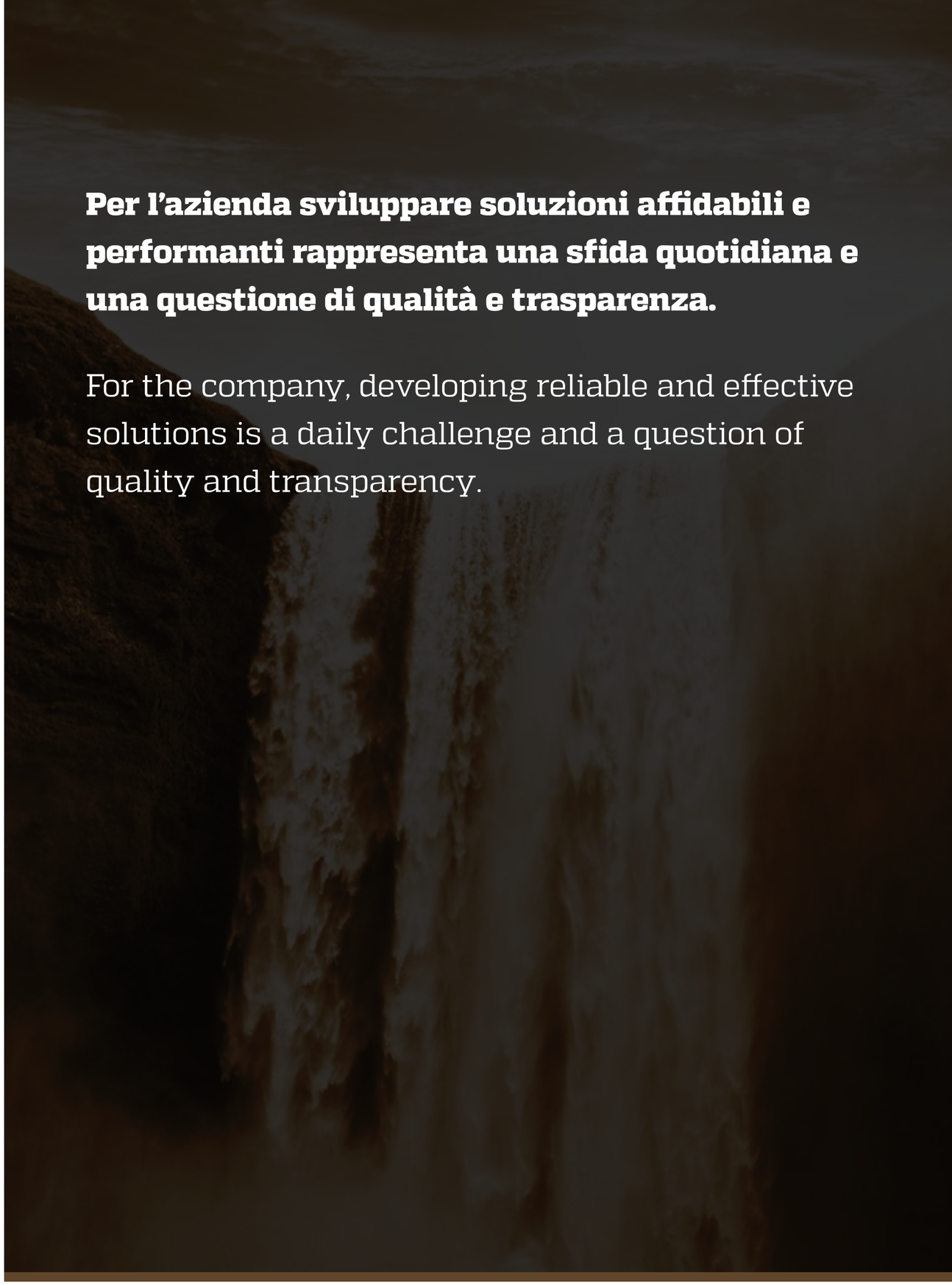
- **La prevenzione dell'inquinamento e la riduzione dei consumi energetici sia dei prodotti che dei processi.**
- **L'impiego di sistemi e tecnologie impiantistiche atte a migliorare e perfezionare la nostra influenza sul territorio e le comunità locali.**
- **L'utilizzo di fonti energetiche alternative, di materiali e attrezzature a basso impatto ambientale.**
- **Il costante monitoraggio e la puntuale misurazione del livello di produzione di rifiuti, delle emissioni in atmosfera e degli scarichi idrici in rete fognaria pubblica.**

By creating a single document that includes guidelines on quality, environment and safety policy, Rancilio Group has once again highlighted the importance of a strong, united approach that takes full account of those matters regarded as vital for the proper implementation of corporate strategy. In this context, we focus on achieving targets that fully meet the needs of present and future generations, through:

- ***Pollution prevention and reduced energy consumption by both products and processes.***
- ***The use of plant systems and technologies that enhance and fine-tune our influence in the region and the local communities.***
- ***The use of alternative energy sources, and material and equipment with a low environmental impact.***
- ***Constant monitoring and regular measurement of levels of waste production, atmospheric emissions and water discharges into public sewage networks.***

Sempre nel 2014 la funzione gestione ambientale, in collaborazione con le aree controllo qualità e risorse umane, concluderà il cammino volto all'ottenimento dell'attestazione di conformità allo standard internazionale OHSAS 18001:1999, che permetterà alla società di garantire un approccio metodico e preordinato alle emergenze derivate da infortuni e incidenti sui luoghi di lavoro. Si procederà anche a una progressiva automazione dei processi di collaudo, attualmente disponibili in formato cartaceo. Gli elenchi di controllo check list verranno resi disponibili su tablet per una riduzione dei tempi di interazione con il team quality control e un approccio più in linea con la politica ambientale dell'impresa. Il prossimo anno sarà inoltre interessato dalla definitiva messa a punto dell'applicativo procedureaziendali.ranciliogroup.com ai fini di una migliore gestione interna della documentazione e della modulistica del Gruppo. Continuerà l'attività di sensibilizzazione dello staff aziendale relativa allo sviluppo di una mobilità più sostenibile già in essere presso la filiale svizzera Egro Suisse dal 2009 grazie al progetto di car sharing. Nel medio termine la società si impegna alla realizzazione di una sorta di travel survey all'interno della sede centrale del Gruppo, volto a rilevare le abitudini di spostamento di dipendenti e collaboratori.

Also in 2014, the environmental management division, in collaboration with the quality control and human resources areas, will conclude the process to obtain a statement of compliance with the OHSAS 18001:1999 international standard, which will allow the company to ensure a methodical and planned approach to emergencies due to workplace injuries and accidents. Progressive automation of trialling processes, currently available in paper form, will also continue. Control check lists will be made available on tablet to reduce interaction times with the quality control team, and for an approach more in line with the company's environmental policy. Next year, the procedureaziendali.ranciliogroup.com (companyprocedures.ranciliogroup.com) application will also be developed, to improve internal management of the Group's documentation and forms. Activities to raise staff awareness about more sustainable mobility have been under way at the Swiss subsidiary, Egro Suisse, since 2009, with the car sharing project, and these will continue. In the medium term, the company plans to carry out a travel survey at the Group's Headquarters, to record employees' travelling habits.



Per l'azienda sviluppare soluzioni affidabili e performanti rappresenta una sfida quotidiana e una questione di qualità e trasparenza.

For the company, developing reliable and effective solutions is a daily challenge and a question of quality and transparency.

GRI INDEX

Indice secondo le linee guida "Sustainability Reporting Guidelines", definite nel 2011 (versione 3.1.) dal GRI - Global Reporting Initiative. Alcuni indicatori sono stati simboleggiati in modo parziale, tuttavia all'interno del Bilancio di Sostenibilità sono comunque rendicontate le informazioni ed i temi più significativi in tema di Corporate Responsibility.
Index in accordance with the "Suistainability Reporting Guidelines", defined in 2011 (version 3.1) by the GRI (Global Reporting Initiative). Some indicators have been only partially reported, but all the key information and themes in terms of corporate responsability have nevertheless been included in the Sustainability Report.

PROFILO *PROFILE*	INDICATORE *INDICATOR*	COPERTURA INDICATORE *INDICATOR COVERAGE*	RIFERIMENTI *REFERENCE*
STRATEGIA E ANALISI / *STRATEGY AND ANALYSIS*	1		
Dichiarazione dell'Amministratore Delegato / *CEO's statement*	1.1	Totale / *Total*	6-7
Principali impatti, rischi e opportunità / *Key impacts, risks and opportunities*	1.2	Totale / *Total*	16, 30-33
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE / *ORGANISATIONAL PROFILE*	2		
Nome dell'organizzazione / *Name of the organisation*	2.1	Totale / *Total*	Copertina | *Cover*
Principali marchi, prodotti e/o servizi / *Primary brands, products and7or services*	2.2	Totale / *Total*	19-20
Struttura operativa / *Operational structure of the organisation*	2.3	Totale / *Total*	25-27
Sede principale / *Location of organisation's Headquarters*	2.4	Totale / *Total*	113
Paesi di operatività / *Countries of operation*	2.5	Totale / *Total*	25-27
Assetto proprietario e forma legale / *Nature of ownership and legal form*	2.6	Totale / *Total*	25-29
Mercati serviti / *Markets served*	2.7	Totale / *Total*	19-21, 36-37
Dimensione dell'organizzazione / *Scale of the organisation*	2.8	Totale / *Total*	36-41, 60
Cambiamenti significativi / *Significant changes*	2.9	Totale / *Total*	6-7, 12
Riconoscimenti - premi ricevuti / *Awards recognitions received*	2.10	Totale / *Total*	33
PARAMETRI DEL BILANCIO / *REPORT PARAMETERS*	3		
Report profile / *Report profile*			
Periodo di rendicontazione / *Reporting period*	3.1	Totale / *Total*	12
Data di pubblicazione del precedente bilancio / *Date of most recent previous report*	3.2	Totale / *Total*	12
Periodicità di rendicontazione / *Reporting cycle*	3.3	Totale / *Total*	12
Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio / *Contact and address for information about the report*	3.4	Totale / *Total*	113
Obiettivo e perimetro del bilancio / *Report scope and boundary*			
Processo per la definizione dei contenuti / *Process for defining report content*	3.5	Totale / *Total*	11-13
Perimetro del bilancio / *Boundary of the report*	3.6	Totale / *Total*	12
Limitazioni su obiettivo o perimetro del bilancio / *Limitations on the scope or boundary of the report*	3.7	Totale / *Total*	12
Informazioni relative alle altre società collegate / *Disclosure on other associated companies*	3.8	Totale / *Total*	*
Nel 2013 non si registrano eventi significativi tali da influenzare la comparabilità delle informazioni contenute nel presente documento rispetto a quelle pubblicate nel Bilancio di Sostenibilità dell'anno precedente.	*In 2013 there were no events significant enough to influence the comparability of information in this document with that published in the Suistainability Report from the previous year.*		
Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo / *Data measurement techniques and bases of calculation.*	3.9	Totale / *Total*	12, 106-107
Modifiche rispetto al precedente bilancio / *Restatements compared with the previous report*	3.10	Totale / *Total*	*
Alcuni indicatori potrebbero differire o non risultare confrontabili rispetto a quelli presentati nel precedente Bilancio di Sostenibilità grazie a un più accurato processo di raccolta e calcolo dei dati. Si faccia riferimento alle note riportate a copertura degli indicatori 3.8 e 3.10.	*Some indicators may differ from or not be comparable to those shown in the previous Sustainability Report, due to a more accurate process of collecting and calculating data. Refer to the notes indicated to cover the indicators 3.8 and 3.10.*		
Cambiamenti significativi rispetto al precedente bilancio / *Significant chenges with the previous report*	3.11	Totale / *Total*	*
Si faccia riferimento alle note riportate a copertura degli indicatori 3.8 e 3.10.	*See the notes on indicators 3.8 and 3.10.*		
Indice dei contenuti del GRI / *GRI content index*			
Tabella di riferimento / *Reference table*	3.12	Totale / *Total*	112
Assurance / *Assurance*			
Attestazione esterna / *Auditors' report*	3.13	Totale / *Total*	116-119

PROFILO *PROFILE*	INDICATORE *INDICATOR*	COPERTURA INDICATORE *INDICATOR COVERAGE*	RIFERIMENTI *REFERENCE*
GOVERNANCE, IMPEGNI, COINVOLGIMENTO / *GOVERNANCE, COMMITMENTS AND ENGAGEMENT*	4		
Governance / *Governance*			
Struttura di governo / *Governance Structure*	4.1	Totale / *Total*	*
Attualmente la struttura di governo del Gruppo non prevede l'istituzione di comitati.	*The Group's governance structure does not currently provide for the establishment of committees.*		
Indicare se il Presidente ricopre anche un ruolo esecutivo / *Indicate whether the Chairman also has an executive role*	4.2	Totale / *Total*	28
Amministratori indipendenti e non esecutivi / *Indipendent and non-executive directors*	4.3	Totale / *Total*	28
Meccanismi a disposizione degli azionisti per fornire raccomandazioni *Mechanisms for shareholders and employees to provide recommendations*	4.4	Totale / *Total*	*
Al momento non esistono canali formali attraverso i quali i dipendenti possano inviare raccomandazioni al più alto organo di governo. Per quanto concerne, invece, i meccanismi a disposizione degli azionisti per inviare raccomandazioni e direttive al più alto organo di governo, essi non sono applicabili in quanto società con socio unico.	At the moment there are no official channels for employees to send recommendations to the highest governance body. With regard to mechanisms for shareholders to send recomendations and instructions to the highest governance body, these do not apply as the company has a sole shareholder.		
Legame tra compensi di amministratori e alta direzione e performance *Linkage between compensation for directors and senior managers and organisation's performance*	4.5	Totale / *Total*	*
I compensi degli amministratori si basano su criteri prevalentemente di natura economica.	Director's compensation is based mainly on ecnomic criteria.		
Conflitti di interesse / *Conflicts of interest*	4.6	Totale / *Total*	28
Qualifiche degli amministratori / *Qualifications of directors*	4.7	Totale / *Total*	*
Non esistono criteri di selezione degli amministratori riconducibili a competenze in tema di Corporate Social Responsibility.	There are no criteria for selection of directors related to expertise on the subject of corporate social responsability.		
Missione, valori, codici di condotta e principi / *Mission, values, codes of conduct and principles*	4.8	Totale / *Total*	11, 24, 32-33
Procedure per identificare e gestire le performance economiche ambientali e sociali *Procedures for identifying and managing economic, anvironmental and social performance*	4.9	Totale / *Total*	28
Processo per valutare le performance del C.d.A. / *Process for evaluating the BoD's performance*	4.10	Totale / *Total*	*
Non esistono sistemi di valutazione delle performance del C.d.A.	There are no systems in place for evaluating the BoD's performance.		
Impegno in iniziative esterne / *Commitment to external initiatives*			
Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale *Procedures for applying the precautionary principle or approach*	4.11	Totale / *Total*	30-33
Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale *Adoption for externaily developed economic, social and enviromental codes and principles*	4.12	Totale / *Total*	*
Al momento il Gruppo non ha adottato codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale.	The Group has not currently adopted externally developed economic, social and environmental codes and principles.		
Partecipazioni ad associazioni di categoria / *Memberships in trade associations*	4.13	Totale / *Total*	85-86
Coinvolgimento degli stakeholder / *Stakeholder engagement*			
Elenco degli stakeholder coinvolti / *List of stakeholders engaged*	4.14	Totale / *Total*	15-16
Principi di identificazione degli stakeholder da coinvolgere / *Process for identification of stakeholders to engage*	4.15	Totale / *Total*	15-16
Attività di coinvolgimento degli stakeholder / *Stakeholders engagement activities*	4.16	Totale / *Total*	15-16
Aspetti chiave e criticità emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni *Key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement and related actions*	4.17	Totale / *Total*	15-16
PERFORMANCE ECONOMICA / *ECONOMIC PERFORMANCES*			
Informazioni sulle modalità di gestione / *Disclosure on management approach*	DMA EC	Totale / *Total*	6-7, 36-40
Indicatori di performance economica / Economic performance indicators			
Valore economico direttamente generato e distribuito *Direct economic value generated and distribuited*	EC1 - Core	Totale / *Total*	41-42
Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione *Significant financial assistance received from the Public Administration*	EC4 - Core	Totale / *Total*	84

PROFILO *PROFILE*	INDICATORE *INDICATOR*	COPERTURA INDICATORE *INDICATOR COVERAGE*	RIFERIMENTI *REFERENCE*
PRESENZA SUL MERCATO / *MARKET PRESENCE*			
Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata sui fornitori locali *Policies, prectices and proportion of spending on locally-based suppliers*	EC6 - Core	Totale / *Total*	75-76
Assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività *Hiring of people resident in areas where most organisation's activity takes place*	EC7 - Core	Totale / *Total*	60
PERFORMANCE AMBIENTALE / *ENVIRONMENTAL PERFORMANCE*			
Informazioni sulle modalità di gestione / *Disclosures on management approach*	DMA EN	Totale / *Total*	99-110
Energia / *Energy*			
Consumo diretto di energia / *Direct energy consumption*	EN3 - Core	Totale / *Total*	106-107
Consumo indiretto di energia / *Indirect energy consumption*	EN4 - Core	Totale / *Total*	106-107
Risparmio energetico / *Energy saving*	EN5 - Add	Parziale / *Partial*	100-103
Acqua / *Water*			
Consumi idrici / *Water withdrawals*	EN8 - Core	Totale / *Total*	107-108
Biodiversità / *Biodiversity*			
Localizzazione di siti ubicati in aree protette e in aree ad elevata biodiversità *Location of sites in protected areas of high biodiversity value*	EN11 - Core	Totale / *Total*	109
Descrizione dei maggiori impatti sulla biodiversità / *Description of significant impact on biodiversity*	EN12 - Core	Totale / *Total*	109
Habitat protetti o ripristinati / *Habitats protected or restored*	EN13 - Add	Totale / *Total*	*
Nel periodo di rendicontazione non si sono verificati casi di ripristino di habitat da parte dell'organizzazione.	*In the reporting period there were no cases of habitat restoration made by the organisation.*		
Gestione degli impatti sulla biodiversità / *Management of impacts on biodiversity*	EN14 - Add	Totale / *Total*	109
Emissioni, scarichi, rifiuti / *Emissions, effluents and waste*			
Emissioni dirette di gas ad effetto serra / *Direct greenhouse gas emissions*	EN16 - Core	Totale / *Total*	107
Emissioni indirette di gas ad effetto serra / *Indirect greenhouse gas emissions*	EN17 - Core	Totale / *Total*	106
Attività per la riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra *Initiatives to reduce greenhouse gas emissions*	EN18 - Add	Totale / *Total*	100-101, 106
Emissioni di sostanze nocive per lo strato di ozono / *Emissions of ozone-depleting substances*	EN19 - Core	Totale / *Total*	106
Scarichi idrici / *Water discharges*	EN21 - Core	Totale / *Total*	107-109
Produzione di rifiuti e metodi di smaltimento / *Waste produced by type and by disposal methods*	EN22 - Core	Totale / *Total*	108
Numero totale e volume di sversamenti inquinanti / *Total number and volume of significant spills*	EN23 - Core	Totale / *Total*	109
Biodiversità e habitat idrici colpiti dalle dispersioni dell'organizzazione *Biodiversity and water habitats affected by the organisation's discharges*	EN25 - Add	Totale / *Total*	109
Conformità / *Compliance*			
Sanzioni per mancato rispetto di leggi e regolamenti in materia ambientale *Sanctions for non-compliance with environmental laws and regulations*	EN28 - Core	Totale / *Total*	109
Trasporti / *Transport*			
Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale *Significant environmental impacts of transporting products and other goods and materials used for the organisation's operations, and transporting members of the workforce*	EN29 - Add	Parziale / *Partial*	106, 110
PERFORMANCE SOCIALE / *SOCIAL PERFORMANCE*			
Informazioni sulle modalità di gestione / *Disclosure on management approach*	DMA LA	Totale / *Total*	59-60, 63-70
Politiche e condizioni di lavoro / *Labour practices and conditions*			
Ripartizione del personale per tipo, contratto e regione *Total workforce by employment, contract and region broken down by gender*	LA1 - Core	Parziale / *Partial*	60-62
Relazioni industriali / *Industrial relations*			
Grado di copertura dei contratti collettivi / *Percdentage of employees covered by colelctive bargaining agreements*	LA4 - Core	Totale / *Total*	*
Tutti i dipendenti della sede centrale del gruppo in Italia sono impiegati in linea con il CCNL (Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro) di riferimento.	*All employees of the Group's Italian Headquarters are employed in line with the relative National Collective Bargaining Agreement.*		

PROFILO *PROFILE*	INDICATORE *INDICATOR*	COPERTURA INDICATORE *INDICATOR COVERAGE*	RIFERIMENTI *REFERENCE*
Salute e sicurezza sul lavoro / *Occupational health and safety*			
Infortuni sul lavoro e malattie / *Rates of injury and occupational diseases by region and by gender*	LA7 - Core	Parziale / *Partial*	64
Formazione e istruzione / *Training and education*			
Ore medie di formazione / *Average training hours delivered per emplyee by gender and by employee category*	LA10 - Core	Parziale / *Partial*	65-66
DIRITTI UMANI / *HUMAN RIGHTS*			
Informazioni sulle modalità di gestione / *Disclosure on management approach*	DMA HR	Parziale / *Partial*	60, 68-69
Non discriminazione / *Non-discrimination*			
Episodi di discriminazione e azioni intraprese / *Number of incidents of discrimination and corrective actions taken*	HR4 - Core	Totale / *Total*	*
Nel 2013 non sono stati rilevati episodi di discriminazione.	*Non incidents of discrimination were recorded in 2013.*		
Libertà di associazione e contrattazione collettiva / *Freedom of association and collective bargaining*			
Rischi per il diritto alla libertà di associazione e alla contrattazione collettiva *Risks for the right to freedom of association and collective bargaining.*	HR5 - Core	Parziale / *Partial*	68
Lavoro minorile / *Child labour*			
Rischi di ricorso al lavoro minorile / *Risk of child labour*	HR6 - Core	Parziale / *Partial*	69
Lavoro forzato / *Forced labour*			
Rischi di ricorso al lavoro forzato / *Risk of forced labour*	HR7 - Core	Parziale / *Partial*	69
IMPATTI NELLA SOCIETÀ / *IMPACTS ON SOCIETY*			
Informazioni sulle modalità di gestione / *Disclosure on management approach*	DMA SO	Totale / *Total*	89-96
Collettività / *Local communities*			
Gestione degli impatti sulla comunità / *Management of impacts on communities*	S01 - Core	Parziale / *Partial*	89-96
Contributi politici / *Political contributions*			
Contributi finanziari e benefici prestati a partiti politici e relative istituzioni *Financial and in-kind contributions to political parties and related institutions*	S06 - Add	Totale / *Total*	*
Il Gruppo non eroga finanziamenti a partiti politici e relative istituzioni.	*The Group does not fund political parties and related institutions.*		
RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO / *PRODUCT RESPONSABILITY*			
Informazioni sulle modalità di gestione / *Disclosure on management approach*	DMA PR	Totale / *Total*	49-51, 77-80
Salute e sicurezza dei consumatori / *Customer health and safety*			
Fasi del ciclo di vita di prodotti e servizi i cui impatti sulla salute e sicurezza sono valutati *Lifecycle stages of products and services in which health and safety impacts are assessed*	PR1 - Core	Totale / *Total*	77-80
Etichettatura di prodotti e servizi / *Product and service labelling*			
Informazioni richieste dalle procedure e servizi soggetti a tali requisiti informativi *Type of product and service information required by procedures*	PR3 - Core	Totale / *Total*	*
Tutti i prodotti commercializzati dal Gruppo sono dotati di un dettagliato manuale di istruzioni per l'uso, disponibile in diverse lingue.	*A detailed instruction manual is provided for all the products sold by the Group, available in several languages.*		
Customer satisfaction / *Customer satisfaction*	PR5 - Add	Parziale / *Partial*	49-50
Comunicazione e marketing / *Marketing communications*			
Programmi di conformità a leggi e codici volontari in tema di comunicazione e marketing *Programs for adherence to laws, standards, and voluntary codes related to marketing communications*	PR6 - Core	Totale / *Total*	*
Si veda la nota a copertura dell'indicatore PR3. Inoltre, il Gruppo non aderisce a standard e codici volontari relativi all'attività di marketing e pubblicità.	*See the covering note for the PR3 indicator. Furthermore, the Group does not adhere to standars and voluntary codes relating to marketing and advertising.*		

KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Via Vittor Pisani, 25
20124 MILANO MI

Telefono +39 02 6763.1
Telefax +39 02 67632445
e-mail it-fmauditaly@kpmg.it
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione sulla revisione limitata del bilancio di sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione di
Rancilio Group S.p.A. con socio unico

1 Abbiamo effettuato la revisione limitata del bilancio di sostenibilità di Rancilio Group S.p.A. con socio unico (di seguito anche la "Società") al 31 dicembre 2013. La responsabilità della redazione del rapporto di sostenibilità in conformità alle linee guida "*Sustainability Reporting Guidelines*" definite nel 2011 (versione 3.1) dal GRI - *Global Reporting Initiative*, indicate nel capitolo "Nota metodologica" del bilancio di sostenibilità, compete agli Amministratori della Società, così come la definizione degli obiettivi del Gruppo Rancilio in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguenti. Compete altresì agli Amministratori della Società l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare, così come l'implementazione e il mantenimento di adeguati processi di gestione e di controllo interno relativi ai dati e alle informazioni presentati nel bilancio di sostenibilità. E' nostra la responsabilità della redazione della presente relazione in base al lavoro svolto.

2 Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri per la revisione limitata indicati nel principio "*International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (ISAE 3000)*, emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board.* Tale principio richiede il rispetto di principi etici applicabili (*Code of Ethics for Professional Accountants* dell'*International Federation of Accountants - IFAC*), compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una limitata sicurezza, inferiore rispetto a una revisione completa, che il bilancio di sostenibilità non contenga errori significativi. Un incarico di revisione limitata del bilancio di sostenibilità consiste nell'effettuare colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel bilancio di sostenibilità, analisi del bilancio di sostenibilità ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze probative ritenute utili.

Le procedure effettuate sono riepilogate di seguito:

- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel capitolo "Risultati economici" del bilancio di sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo Rancilio al 31 dicembre 2013, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi dell'art. 2409-ter del Codice Civile, in data 15 aprile 2014.

- Analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel bilancio di sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

  - interviste e discussioni con il personale della Direzione della Società, al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del bilancio di sostenibilità circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), entità di diritto svizzero.

Ancona Aosta Bari Bergamo
Bologna Bolzano Brescia
Cagliari Catania Como Firenze
Genova Lecce Milano Napoli
Novara Padova Palermo Parma
Perugia Pescara Roma Torino
Treviso Trieste Varese Verona

Società per azioni
Capitale sociale
Euro 8.835.600,00 i.v.
Registro Imprese Milano e
Codice Fiscale N. 00709600159
R.E.A. Milano N. 512867
Partita IVA 00709600159
VAT number IT00709600159
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25
20124 Milano MI ITALIA

trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del bilancio di sostenibilità;
analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del bilancio di sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel bilancio di sostenibilità.

- Analisi della conformità delle informazioni qualitative riportate nel bilancio di sostenibilità alle linee guida identificate nel paragrafo 1 della presente relazione e della loro coerenza interna, con particolare riferimento alla strategia, alle politiche di sostenibilità e all'identificazione degli aspetti significativi per ciascuna categoria di stakeholder.

- Analisi del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate e alla completezza dei soggetti coinvolti, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi.

- Ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della Società, sulla conformità del bilancio di sostenibilità alle linee guida indicate nel paragrafo 1, nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

La revisione limitata ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella di una revisione completa svolta secondo l'ISAE 3000, e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di una revisione completa.

3 Sulla base di quanto svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio di sostenibilità di Rancilio Group S.p.A. con socio unico al 31 dicembre 2013 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "*Sustainability Reporting Guidelines*" definite nel 2011 (versione 3.1) dal GRI - *Global Reporting Initiative*, come descritte nel capitolo "Nota metodologica" del bilancio di sostenibilità.

Milano, 6 giugno 2014

KPMG S.p.A.

Ernesto Ciceri
Socio

KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Via Vittor Pisani, 25
20124 MILANO MI

Telefono +39 02 6763.1
Telefax +39 02 67632445
e-mail it-fmauditaly@kpmg.it
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

(Translation from the Italian original which remains the definitive version)

Limited assurance report on the sustainability report

To the board of directors of
Rancilio Group S.p.A. with sole shareholder

1 We have reviewed the 2013 sustainability report of Rancilio Group S.p.A. with sole shareholder (the "company"). The company's directors are responsible for the preparation of the sustainability report in accordance with the "Sustainability Reporting Guidelines" issued in 2011 (version 3.1) by GRI - Global Reporting Initiative, as set out in the "Methodological note" section of the sustainability report. They are also responsible for determining the Rancilio Group's objectives in respect of sustainable development performance and reporting, including the identification of stakeholders and material issues, and for establishing and maintaining appropriate performance management and internal control systems from which the reported performance information is derived. Our responsibility is to issue this report based on our review.

2 We carried out our work in accordance with the criteria established for review engagements by "International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000)", issued by the International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). That standard requires that we comply with applicable ethical requirements (the Code of Ethics for Professional Accountants issued by the International Federation of Accountants, IFAC), including independence requirements, and that we plan and perform the engagement to obtain limited assurance about whether the report is free from material misstatement. A limited assurance engagement on a sustainability report consists of making inquiries, primarily of persons responsible for the preparation of information presented in the sustainability report, and applying analytical and other evidence gathering procedures, as appropriate.

These procedures included:

- comparing the financial information and data presented in the "Economic results" section of the sustainability report to the corresponding information and data included in the Rancilio Group's consolidated financial statements as at and for the year ended 31 December 2013, on which we issued our report dated 15 April 2014 pursuant to article 2409-ter of the Italian Civil Code;
- analysing how the processes underlying the generation, recording and management of quantitative data included in the sustainability report operate. In particular, we have performed the following procedures:
  - interviews and discussions with the company's management personnel to gather information on the IT, accounting and reporting systems used in preparing the

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), entità di diritto svizzero.

Ancona Aosta Bari Bergamo
Bologna Bolzano Brescia
Cagliari Catania Como Firenze
Genova Lecce Milano Napoli
Novara Padova Palermo Parma
Perugia Pescara Roma Torino
Treviso Trieste Varese Verona

Società per azioni
Capitale sociale
Euro 8.835.600,00 i.v.
Registro Imprese Milano e
Codice Fiscale N. 00709600159
R.E.A. Milano N. 512867
Partita IVA 00709600159
VAT number IT00709600159
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25
20124 Milano MI ITALIA

sustainability report, on the processes and internal control procedures used to gather, combine, process and transmit data and information to the office that prepares the sustainability report;
  - sample-based analysis of documentation supporting the preparation of the sustainability report to obtain evidence of processes, their adequacy and that the internal control system correctly manages data and information in relation to the objectives described in the sustainability report;
- analysing the compliance of the qualitative information included in the sustainability report in relation to the guidelines referred to in paragraph 1 and its overall consistency, in particular with reference to the sustainability strategy and policies and the determination of material issues for each stakeholder category;
- analysing the stakeholder involvement process, in terms of methods used and completeness of persons involved, by reading the minutes of the meetings or any other information available about the salient features identified;
- obtaining the representation letter signed by the company's legal representative on the compliance of the sustainability report with the guidelines indicated in paragraph 1 and on the reliability and completeness of the information and data contained therein.

A review is less in scope than an audit carried out in accordance with ISAE 3000, and, therefore, it offers a lower level of assurance that we have become aware of all significant matters and events that would be identified during an audit.

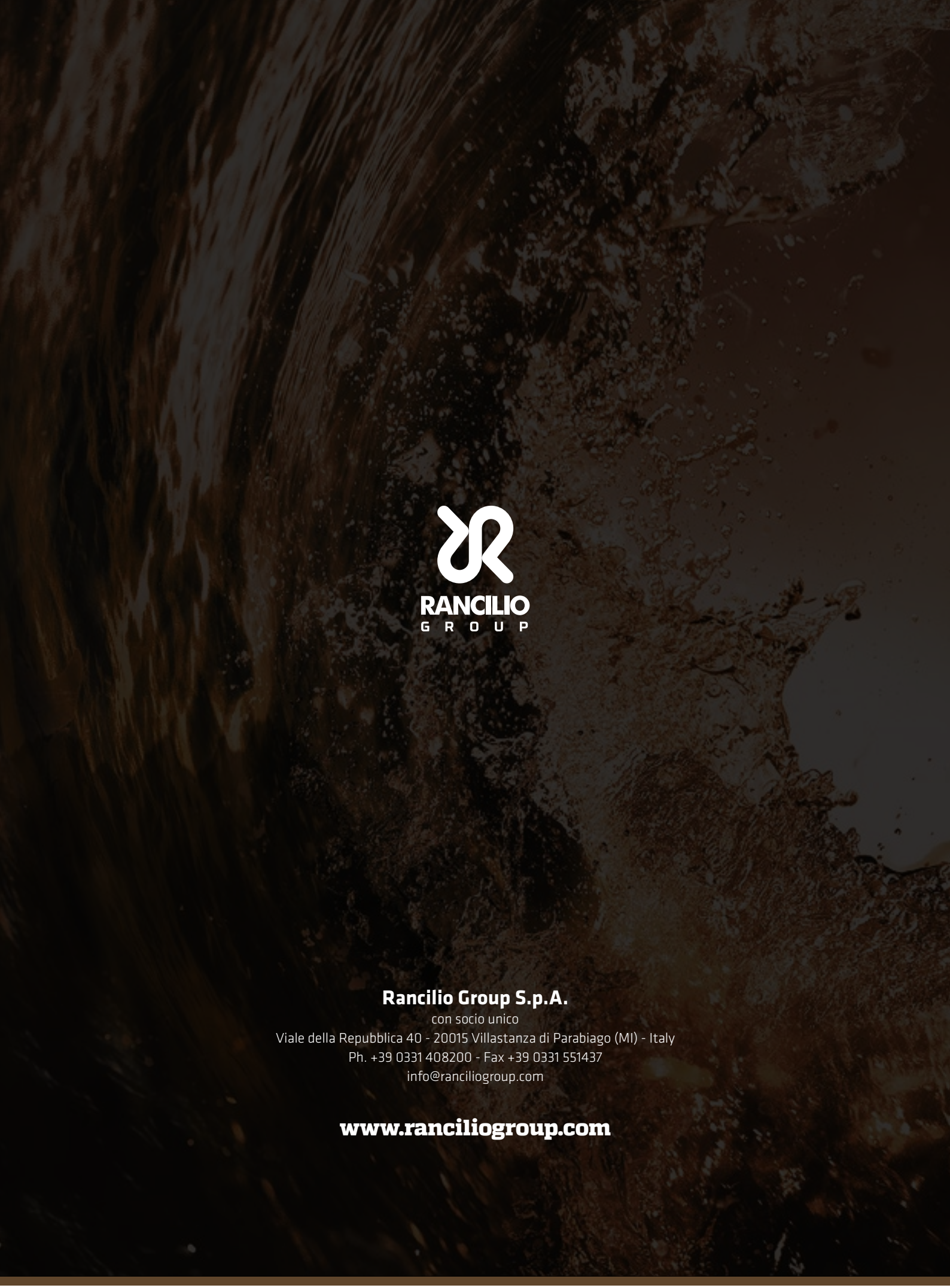
3 Based on the procedures performed, nothing has come to our attention that causes us to believe that the 2013 sustainability report of Rancilio Group S.p.A. with sole shareholder is not prepared, in all material respects, in accordance with the "Sustainability Reporting Guidelines" issued in 2011 (version 3.1) by GRI - Global Reporting Initiative, as set out in the "Methodological note" section of the sustainability report.

Milan, 6 June 2014

KPMG S.p.A.

(signed on the original)

Ernesto Ciceri
Director of Audit



RANCILIO
GROUP

Rancilio Group S.p.A.
con socio unico
Viale della Repubblica 40 - 20015 Villastanza di Parabiago (MI) - Italy
Ph. +39 0331 408200 - Fax +39 0331 551437
info@ranciliogroup.com

www.ranciliogroup.com