



*Lettera al Consumatore
sul*

REPORT DI SOSTENIBILITÀ

DAIMLER



Redatta da



MAGGIO 2018

Caro Consumatore,



Tutti devono impegnarsi per soddisfare i propri bisogni senza compromettere quelli degli altri



il futuro è garantito se rispettiamo uno sviluppo sostenibile; tutti devono impegnarsi per soddisfare i propri bisogni senza compromettere quelli degli altri. **La sostenibilità può diventare asse portante del futuro solo se tu, per primo, ne comprenderai l'importanza e se l'esempio di un'Impresa come Daimler contribuirà a renderti più consapevole, crederci e farne tuo il percorso.**

Tutte le Imprese importanti redigono un Report per analizzare l'impatto generato con le proprie attività all'esterno e rendicontare quegli effetti collaterali, sociali e ambientali, capaci di avvantaggiare (creando valore condiviso) e non svantaggiare (eliminando danni, impronte e turbative) terze parti che, direttamente o indirettamente, ne sono coinvolte.

Con questa Lettera ti proponiamo una narrazione sintetica della sostenibilità adottata da Daimler per informarti in maniera efficace, non autoreferenziale; evidenziando gli elementi che hanno concorso a determinare il Benessere diffuso, quello che ti interessa, affinché possa fare la tua parte.

Daimler si apre con trasparenza e lealtà al tuo giudizio, coinvolgendoti e rendendoti partecipe, innescando quel circuito virtuoso in cui la sostenibilità viene posta alla base tanto delle attività produttive quanto delle scelte di consumo.

Quando chiediamo responsabilità sociale alle attività produttive dobbiamo anche chiedere responsabilità civica ai Consumatori e a tutta la popolazione.



Il comportamento corretto e trasparente, a vantaggio generale, ha un'importanza strategica utile alla qualificazione di ogni attività produttiva



Vogliamo facilitare, tra produttori e Consumatori, un nuovo dialogo costruttivo e di reciproco beneficio, per rigenerare un clima di credibilità e favorire comportamenti virtuosi, complementari e connessi, affinché la cultura della sostenibilità acquisti una prospettiva realistica di successo a tutto campo.

Il comportamento corretto e trasparente, a vantaggio generale, come illustrato nel Report, ha un'importanza strategica utile alla qualificazione di ogni attività produttiva. Anche perché è prima di tutto indice di affidabilità e attenzione al futuro, oltre che al presente.

Il Report di Sostenibilità 2016 di Daimler è composto da 133 pagine in lingua inglese che abbiamo tradotto per te. Un Report corposo, che contiene una mole di notizie importanti sul modus operandi del Gruppo; una mole che potrebbe rendere l'apprezzamento dei contenuti più complesso da parte del Consumatore. Proprio per questo vorremmo evitare di perdere il merito di un impegno, quello di Daimler, e l'importanza di una opportunità, quella per il Consumatore.

La sostenibilità è un antidoto alla crescente infedeltà sociale che caratterizza il nostro tempo, perché crea un naturale senso di appartenenza e solidarietà.

Il profitto, risultato dell'efficienza aziendale e del valore generato, è sacrosanto. Importante che detto profitto rispetti il bene comune, concorra al senso civico e operi anche nell'interesse generale.



**Nel 1886,
Gottlieb Daimler
e Carl Benz hanno
scritto le pagine della
storia con l'invenzione
dell'automobile**



I Consumatori, tra tutti gli altri portatori d'interesse, vanno tenuti nella dovuta considerazione; per questo abbiamo adottato un metodo diverso, che risulti più convincente, per definire, in modo realistico e trasparente, la portata di un Report di Sostenibilità connotato di terzietà; arricchito con una visione innovativa, alleggerito da dati tecnici e/o strutturali, semplice e focalizzato nell'interesse concreto dei Consumatori, in particolare, e di tutta la cittadinanza, in generale. **Questo è l'obiettivo del Report di Sostenibilità che, pertanto, vogliamo far apprezzare e divulgare con maggiore efficacia, con il riconoscimento OK CODACONS.**

Preliminarmente intendiamo confermare con puntualità il significato pratico dei concetti generali espressi da Daimler per descrivere e qualificare la propria attività.

Nel 1886 Gottlieb Daimler e Carl Benz hanno scritto le pagine della storia con l'invenzione dell'automobile. Oggi, attraverso le cinque divisioni commerciali *Mercedes-Benz Cars, Daimler Trucks, Mercedes-Benz Vans, Daimler Buses* e *Daimler Financial Services*, il Gruppo Daimler è tra i più importanti produttori di auto di lusso e il maggior produttore di veicoli commerciali al mondo. Grazie al suo contributo pionieristico nel settore dell'ingegneria automobilistica, Daimler continua



Daimler continua a plasmare il futuro della mobilità puntando su tecnologie innovative, sicure ed eco-friendly



a plasmare il futuro della mobilità puntando su tecnologie innovative, sicure ed eco-friendly.

Temi come la tutela dell'ambiente, la sicurezza e la salute rappresentano parte integrante della strategia aziendale orientata ad un incremento del plusvalore a lungo termine.

Proteggere l'ambiente per le generazioni attuali e future è uno degli obiettivi fondamentali del Gruppo e dei suoi partner. In tutte le fasi della produzione viene garantita la maggiore compatibilità ambientale possibile; in tale ambito riveste particolare importanza l'applicazione e il perfezionamento delle tecniche di risparmio energetico e idrico, a basse emissioni e con una ridotta quantità di scarti. **Per il Gruppo, agire in linea con i principi della sostenibilità significa innanzitutto impegnarsi per raggiungere il successo commerciale attraverso attività sviluppate in armonia con la società e l'ambiente, realizzando veicoli sicuri, poco inquinanti e a basso consumo di carburante.** Di modello in modello, lo sviluppo di tecnologie innovative aiuta a far sì che i veicoli siano sempre più attraenti e rispettosi dell'ambiente, così da salvaguardare la mobilità delle generazioni future.

Nel 2016, il Gruppo ha venduto circa 3 milioni di veicoli realizzando ricavi per 153,3 miliardi di Euro, impiegando una forza lavoro di 282.488 unità.



La responsabilità di prodotto richiede il maggiore vantaggio possibile per il cliente, elevati standard di sicurezza e massima eco-compatibilità



Passiamo ad esaminare i contenuti del Report di Sostenibilità con cui viene affermato il comportamento positivo di Daimler nel Mercato (sistema Consumatori-Imprese), nella Società (sistema Comunità-Istituzioni) e nel Territorio (sistema Ambiente-Biodiversità), indicando i più significativi, con semplice e sintetica correttezza, affinché tu possa meglio apprezzarli.

Per Daimler, la responsabilità di prodotto richiede una combinazione di tre elementi: il maggiore vantaggio possibile per il cliente, elevati standard di sicurezza e massima eco-compatibilità. Per raggiungere questi obiettivi, il Gruppo fonda la sua attività su concetti innovativi come tecnologie di propulsione all'avanguardia, costruzione leggera ed intelligente, utilizzo di materiali riciclabili e rinnovabili, rigenerazione delle componenti e dei sistemi di assistenza in grado di prevenire gli incidenti.

La valutazione della compatibilità ambientale di un veicolo richiede un'attenta analisi delle emissioni inquinanti e delle risorse utilizzate lungo il suo intero ciclo di vita (sviluppo, produzione, utilizzo, smaltimento e riciclaggio); di questo si occupa *Mercedes-Benz Development* al quale è affidato il compito di esaminare i più importanti effetti ambientali generati.



Daimler partecipa a progetti di ricerca e sperimentazioni su carburanti alternativi al fine di limitare il più possibile le emissioni inquinanti



Su questo tema il Gruppo ha commissionato diversi studi per valutare l'impatto generato dai motori diesel sulla qualità dell'aria nei centri urbani; i risultati hanno rilevato una diminuzione (fino al 40%) di ossidi di azoto immessi durante il loro intero ciclo di vita.

Daimler partecipa a progetti di ricerca e sperimentazioni su carburanti alternativi al fine di limitare il più possibile le emissioni inquinanti e divenire sempre più indipendente dalle fonti di energia fossile.

A partire dal 2016, ad esempio, i camion provvisti di motori Euro 6 possono essere alimentati da olio vegetale idrotrattato (HVO), un bio-diesel di seconda generazione generato da scarti come grassi, oli da cucina e oli ricavati da piantagioni. Nel 2016 Mercedes-Benz ha avviato un programma di "Eco-Training" per 8.857 conducenti, partendo dal presupposto che il consumo di carburante può essere ridotto fino al 10% attraverso uno stile di guida economico e anticipatorio.

Per assistere e garantire la sicurezza del conducente, Daimler ha sviluppato l'*Intelligent Drive*, un concetto multi-sistemico di protezione in grado di prevenire gli incidenti e mitigarne l'impatto.



**Tutti i modelli
Mercedes-Benz
sono riciclabili
per l'85% e rinnovabili
per il 95%**



In più occasioni, i modelli Mercedes-Benz hanno registrato performance di eccellenza nei test di sicurezza: nel 2017, ad esempio, la nuova Classe E ha ottenuto il massimo punteggio nella valutazione complessiva dell'European New Car Assessment Programme, risultando la migliore della sua categoria.

Lo stesso sistema di valutazione ha assegnato 5 stelle al modello GLC in virtù degli alti standard in tema di protezione dei passeggeri, sicurezza di bambini e pedoni, sistemi di assistenza. Sempre nel 2016, i modelli Classe C, Classe E, GLE hanno ottenuto il massimo risultato nelle valutazioni di sicurezza dell'Insurance Institute for Highway Safety (IIHS), risultando "Top Safety Pick" nelle rispettive categorie.

Tutti i modelli Mercedes-Benz sono riciclabili per l'85% e rinnovabili per il 95%. Il sistema utilizzato per gestire il riciclaggio degli scarti delle officine (MeRSy) permette di raccogliere, riciclare e smaltire responsabilmente i materiali generati dalle attività di manutenzione e riparazione dei veicoli: nel 2016, 30.970 tonnellate di vecchie componenti sono state raccolte e riciclate, mentre circa 1.360 tonnellate di refrigerante e 971 tonnellate di liquido per freni sono stati ricondizionati.



**Il Concept EQ
identifica tutti
i prodotti ed i servizi
sostenibili del marchio
della Stella**



OBIETTIVI RAGGIUNTI

- Il «Concept EQ», precursore di una nuova generazione di veicoli elettrici a batteria, ha festeggiato il suo debutto internazionale in occasione del Salone dell'Automobile di Parigi. Il nuovo marchio si spinge oltre l'automobile elettrica, racchiudendo un ampio ventaglio di servizi, tecnologie e innovazioni che ruotano intorno al mondo della mobilità elettrica, identificando tutti i prodotti ed i servizi sostenibili del marchio della Stella;
- È stata lanciata una nuova generazione di SUV elettrici fuel-cell, per i quali la combinazione dei due sistemi (celle a combustibile e batteria) assicura il massimo livello di efficienza e comfort;
- I veicoli ibridi della nuova Classe 5 sono stati i primi ad utilizzare una batteria composta da ioni di litio ed una strategia di trazione intelligente, in grado di percorrere per la prima volta oltre 50 km in modalità elettrica;
- **Le emissioni di CO2 prodotte durante il ciclo di vita dei veicoli sono state ridotte di almeno il 15% (il modello E 220 d Station Wagon ha raggiunto il 26%);**
- Nel 2016, gli impianti di produzione europei hanno registrato una riduzione delle emissioni di CO2 dell'8,3% rispetto all'anno precedente;
- Smart diviene l'unico produttore automobilistico a proporre un'intera gamma di modelli in versione elettrica (smart fortwo, smart fortwo cabrio, smart forfour);



Nel 2016 Daimler è stata riconosciuta leader nella lotta al cambiamento climatico dall'organizzazione no-profit CDP (Carbon Disclosure Project)



- L'Actros Mercedes-Benz, con un risparmio medio di carburante del 10,7%, è nominato "Green Truck 2016" dagli editori di VerkehrsRundschau e Trucker;
- Nel 2016 Daimler è stata riconosciuta leader nella lotta al cambiamento climatico dall'organizzazione no-profit CDP (Carbon Disclosure Project);
- I nuovi modelli Classe S Coupé e Classe E sono le prime vetture al mondo ad avere un sistema di climatizzazione CO2;
- **Uno dei più grandi sistemi di stoccaggio dell'energia d'Europa è stato implementato attraverso l'assemblaggio di 3.000 nuove batterie di ricambio;**
- In Germania un innovativo sistema di stoccaggio dell'energia permette di raddoppiare il valore economico delle batterie usate, migliorandone la performance ambientale;
- In Olanda, Germania, Austria e Belgio, Daimler ha preso parte ad un progetto per la creazione di 25 stazioni di ricarica ultraveloci.

Nel 2016, il Gruppo ha investito 155 milioni di Euro in sistemi di protezione ambientale. Le misure adottate per il risparmio energetico si focalizzano su 4 punti: evitare l'utilizzo superfluo di energia durante le interruzioni della produzione; evitare lo spreco energetico causato da infiltrazioni di



**Nel 2016,
il Gruppo ha
investito 155 milioni
di Euro in sistemi
di protezione
ambientale**



aria compressa, dispersioni di calore ed eccessivi requisiti procedurali; costruire nuovi stabilimenti e sostituire i vecchi impianti di produzione con tecnologie all'avanguardia; sensibilizzare impiegati e dirigenti sull'importanza del risparmio energetico.

Inoltre Daimler:

- ha installato impianti fotovoltaici, destinando oltre 100.000 metri quadrati alla produzione di elettricità esente da CO2 (Giappone, Stati Uniti e India);
- ha predisposto un sistema di raffreddamento ad assorbimento in grado di ridurre le emissioni di CO2 di circa 440 tonnellate annue (Germania);
- ha implementato un sistema fotovoltaico alimentato da 5.060 pannelli solari, evitando l'emissione annua di 755.000 chili di CO2 (Germania);
- ha ridotto drasticamente le emissioni di solventi attraverso l'introduzione di sistemi di verniciatura solvent-free;
- ha selezionato i concept di logistica tenendo in considerazione le emissioni di CO2;
- **ha eliminato circa 2.200 tonnellate di emissioni di CO2 attraverso la creazione di un sistema di gestione dei container basato sull'Information Technology (coinvolgendo 17 impianti europei e 5 centri logistici);**
- ha recuperato il 91% dei rifiuti generati.



**Daimler programma
l'utilizzo delle materie
prime grazie a tecnologie
efficienti e alle
componenti usate
rigenerate**



Appartenendo ad un settore che consuma grandi quantitativi di materie prime, Daimler ne programma accuratamente l'utilizzo grazie allo sviluppo di tecnologie efficienti e alla rigenerazione delle componenti usate. I suoi stabilimenti produttivi sono certificati secondo gli standard ISO 14001 e vengono regolarmente sottoposti ad audit mentre 24 impianti dispongono di un sistema di gestione energetica certificato ISO 50001.

Gli standard di sostenibilità di Daimler fungono da base per tutti i rapporti commerciali con i fornitori e definiscono in modo chiaro tutte le prescrizioni relative alle condizioni di lavoro, protezione ambientale, sicurezza, etica professionale e compliance. I fornitori devono operare con un sistema di gestione ambientale certificato ISO14001, EMAS o altre norme comparabili. I termini di contratto Mercedes-Benz includono specifici requisiti relativi a: selezione dei materiali, sostanze vietate, riciclaggio e norme legali in materia di energia. Il Gruppo offre uno speciale programma di formazione basato sull'e-learning che tutti i suoi fornitori, attuali e potenziali, possono utilizzare come base per espandere ulteriormente le conoscenze in materia di sostenibilità.

SODDISFAZIONE DEI CONSUMATORI

Le unità operative di Daimler hanno istituito dei sistemi di gestione della qualità per monitorare e migliorare costantemente la Customer Satisfaction. Non a caso l'obiettivo del programma



Daimler adotta una strategia focalizzata sull'apertura del brand verso i clienti attraverso il contatto diretto e personalizzato



“CSI No. 1 - Delightful Customer Care” è proprio quello di rendere Daimler il numero 1 al mondo in termini di Customer Service.

Con la strategia “Mercedes Benz 2020 - Best Customer Experience”, il Gruppo abbraccia una serie di nuovi approcci per la vendita, il post-vendita e i servizi finanziari, adottando un modello focalizzato sull'apertura del brand verso i clienti attraverso il contatto diretto e personalizzato, la digitalizzazione di tutti i canali, nuovi format di vendita e profili di risorse umane differenziati.

In Italia, FirstHand è l'unico programma di usato garantito in linea con la Carta dei Servizi OKCODACONS. **Qualità, trasparenza, partecipazione, efficienza, cortesia e disponibilità sono i principi fondamentali cui si ispira FirstHand e sono oggi parte integrante di una Carta dei Servizi, elaborata d'intesa con il Codacons - Coordinamento delle Associazioni per la Difesa dell'Ambiente e dei Diritti degli Utenti e dei Consumatori.**

Questo riconoscimento rappresenta un ulteriore sigillo di garanzia e promuove Mercedes-Benz Italia nell'albo delle Aziende Affidabili Codacons, sottolineando la grande attenzione riservata alla Responsabilità Sociale d'Impresa mediante l'ascolto delle esigenze e delle proposte espresse direttamente dai Consumatori.

Al fine di salvaguardare nel lungo termine



**In Italia,
FirstHand è l'unico
programma di usato
garantito in linea
con la Carta dei Servizi
OKCODACONS**



l'innovazione tecnologica e standard qualitativi d'eccellenza, Daimler ha implementato uno Studio Interno (IFQS - Internal Vehicle Quality Study) attraverso cui analizza il feedback sulla qualità dei prodotti Mercedes-Benz. Questo strumento consente di ricevere ogni anno segnalazioni da parte di oltre 40.000 conducenti e analizzare le cause di malfunzionamento (400 nel 2016).

RESPONSABILITÀ SOCIALE

Daimler promuove il progresso sociale in tutto il mondo e si impegna ad incidere positivamente nei contesti sociali in cui è presente con i suoi stabilimenti, promuovendo attivamente il dialogo interculturale, l'istruzione, la scienza, l'arte, la cultura e la tutela della natura.

Insieme ai propri dipendenti è coinvolta in numerosi progetti comunitari per fronteggiare le sfide sociali e favorire l'inclusione; nel 2016 ha speso quasi 60 milioni di Euro in donazioni a organizzazioni no profit e in sponsorizzazioni di progetti socialmente utili.

Per sostenere attività di ricerca ambientale e promuovere lo sviluppo di tecnologie ultrasicure, la Daimler and Benz Foundation ha investito 124 milioni di Euro; di questi 1.5 milioni sono stati destinati al progetto *Villa Ladenburg* per valutare gli effetti sul traffico stradale dei veicoli senza conducente.

La Fondazione, inoltre, supporta il *German Prize*



**Daimler nel 2016
ha speso quasi 60
milioni di Euro
in donazioni a
organizzazioni
no profit e progetti
socialmente utili**



Award, uno dei riconoscimenti più prestigiosi in materia di innovazione e tecnologia.

Il Gruppo è impegnato in molteplici progetti educativi in tutto il mondo. L'iniziativa *Genius - Daimler's young knowledge community*, ad esempio, avvicina i bambini e gli adolescenti tedeschi alle nuove tecnologie automobilistiche.

Daimler preserva la diversità degli habitat naturali sostenendo diverse organizzazioni ambientaliste in tutto il mondo: in Germania supporta la battaglia ecologista per il recupero di zone umide a rischio prosciugamento; in Asia è scesa in campo per arrestare il declino delle foreste di mangrovie; in India, Brasile e Mozambico collabora con Caritas International per promuovere l'uso sostenibile delle risorse idriche.

Per proteggere la natura e tutelare la biodiversità, **Daimler ha implementato un piano di sviluppo edilizio multi-livello in cui le aree esterne fungono da habitat per numerose specie animali e vegetali**; basti pensare ai falchi pellegrini che hanno trovato una nuova casa sui comignoli degli stabilimenti di Wörth e Sindelfingen o all'impianto di Tuscaloosa, dove la vegetazione naturale e le dighe create dai castori assicurano la ritenzione e la sedimentazione primaria delle acque piovane. Sempre a Sindelfingen il Gruppo ha investito circa 15.000 Euro per assicurare fonti di cibo ad insetti a rischio di estinzione come le api selvatiche.



**Daimler preserva
la diversità degli
habitat naturali
sostenendo
organizzazioni
ambientaliste in
tutto il mondo**



A Monterrey, è stata avviata una collaborazione con i biologi della Autonomous University of Nuevo León per realizzare una riserva ecologica a tutela di specie animali e vegetali autoctone.

A Stoccarda ha finanziato il fondo destinato all'accoglienza dei rifugiati, ha donato un parco di veicoli e ha raddoppiato le donazioni raccolte in occasione di *Dance for Good!*, progetto volto all'integrazione tra rifugiati e giovani cittadini tedeschi attraverso la danza e il teatro.

Il Gruppo ha inoltre supportato in tutta la Germania l'integrazione attivando progetti di apprendistato nei settori tecnici dei suoi stabilimenti di produzione.

Con l'iniziativa *Laureus Sports for Good* ha migliorato le prospettive di bambini e adolescenti svantaggiati attraverso lo sport, realizzando 150 progetti in oltre 35 paesi.

Le iniziative culturali promosse includono, oltre alla *Daimler Art Collection* (fondata nel 1977, raccoglie circa 2.600 opere provenienti da 700 artisti), partnership e sponsorizzazioni in tutto il mondo volte alla diffusione di jazz, musica classica, arti visive e cinema.



**L'obiettivo di
CODACONS e COMITAS
è quello di divulgare
le migliori pratiche di
tutela consumeristica
unitamente alla cultura
della sostenibilità**



Caro Consumatore,

in questa Lettera abbiamo evidenziato realtà poco conosciute che servono a valutare l'attività di Daimler in maniera più consapevole. Anche tu devi fare la tua parte, con la responsabilità della consapevolezza, adottando stili di vita attenti e partecipati affinché la cultura della sostenibilità acquisti una prospettiva realistica di successo a tutto campo e diventi una guida per oggi e per domani.

Nota importante

La Lettera al Consumatore è redatta sulla base dei contenuti e delle azioni così come riportate nel Report di Sostenibilità e si riferisce alla loro modalità attuativa connessa alla efficacia consumeristica. Non riguarda i servizi ed i prodotti di Daimler, non attesta caratteristiche qualitative e/o tecniche generali o particolari; trascura volutamente gli stakeholder interni, quelli che hanno interesse economico regolato con l'attività produttiva. Si precisa che CODACONS (tutela Consumatori) e COMITAS (tutela microimprese), nel pieno rispetto delle leggi e delle prassi vigenti, non hanno alcuna connessione d'interessi con le Imprese e non intendono svolgere alcuna azione promozionale e pubblicitaria atta a favorire la diffusione nel mercato di beni/servizi prodotti da terzi; l'obiettivo di CODACONS e COMITAS, si ribadisce, è quello di divulgare le migliori pratiche di tutela consumeristica unitamente alla cultura della sostenibilità. Per quanto sopra nulla è dovuto a CODACONS e COMITAS per la redazione di questa Lettera che è affidata alla Markonet srl.