

Focus

KINDER SORPRESA



KINDER MERENDERO



KINDER SORPRESA E KINDER MERENDERO

La magia dei prodotti KINDER® con sorpresa

Da sempre KINDER SORPRESA rappresenta, insieme a KINDER CIOCCOLATO, una delle referenze cardine della linea KINDER®, che dal 1968 crea prodotti che piacciono ai ragazzi pensando alle mamme: tutta la bontà e la rassicurazione di un alimento nutriente come il latte in specialità proposte in porzioni su misura per loro.



Insieme a KINDER MERENDERO, KINDER SORPRESA costituisce la categoria dei prodotti con sorpresa ed esprime il concetto di "generatore di gioia" all'interno dell'assortimento KINDER®, secondo la visione:

CREARE PICCOLI MOMENTI QUOTIDIANI DI INTENSA EMOZIONE E LEGAME TRA GENITORI E FIGLI.

KINDER SORPRESA



Creato nel 1974, KINDER SORPRESA nasce dall'idea di Michele Ferrero di far vivere l'emozione della Pasqua tutti i giorni e si basa su un semplice desiderio:

“Rendere felici i bambini e i genitori con un prodotto che non si limiti a fornire nutrimento, ma che contenga anche l'emozione della sorpresa e il divertimento del gioco.”

Questo mix di elementi tangibili e intangibili prende forma con la nascita di KINDER SORPRESA, l'ovetto di buon cioccolato KINDER® (quello con +LATTE e -CACAO) che contiene al suo interno un piccolo giocattolo destinato a stimolare la creatività e l'immaginazione dei bambini.

Generazione dopo generazione, **KINDER® ha conquistato la fiducia dei genitori, che oggi scelgono KINDER SORPRESA dopo averlo amato loro stessi da bambini.**

Regalare KINDER SORPRESA è offrire ai bambini l'emozione della sorpresa e l'occasione per giocare insieme ai propri genitori o con altri bambini.

Questa esperienza così positiva fa in modo che ancora oggi, dopo 40 anni, KINDER SORPRESA faccia parte delle abitudini di consumo di milioni di famiglie di tutto il mondo, regalando ad ogni apertura dell'ovetto la stessa intensa emozione.

Il successo immediato e planetario di KINDER SORPRESA risiede nella sua capacità di interpretare al meglio questa filosofia, fondendo tre elementi fondamentali in un'esperienza unica:



Nel 2013/2014 KINDER SORPRESA è stato venduto in oltre 70 Paesi, dove sono stati consumati oltre 4 milioni di ovetto ogni giorno.

Dalla sua nascita nel 1974 sono stati venduti oltre 35 miliardi di pezzi di KINDER SORPRESA. Nel corso degli anni, a questo prodotto se ne sono affiancati altri, legati ad importanti momenti di festa, come il Natale e la Pasqua: ad esempio, KINDER GRAN SORPRESA (dal 1989) e le figure cave di cioccolato stampate a forma di Babbo Natale e di coniglio che abbracciano KINDER SORPRESA (dal 2013).



KINDER MERENDERO

KINDER MERENDERO nasce per regalare l'emozione di avere un uovo con sorpresa anche ai bambini che vivono nelle aree più calde del Mondo o nelle stagioni più calde dell'anno.

Un prodotto esclusivo dalla forma a uovo, che si compone di due parti: una contiene la magia della sorpresa, l'altra contiene una deliziosa crema al latte e cacao guarnita con due palline di wafer croccante ripiene di crema al cacao, da assaporare con il pratico e igienico cucchiaino.

KINDER MERENDERO è stato pensato per garantire alti *standard* qualitativi in condizioni climatiche particolarmente sfavorevoli al cioccolato tradizionale, quali le alte temperature e gli elevati tassi di umidità, che sono tipici delle aree tropicali o delle zone temperate durante il periodo estivo.

Nel 2013/2014 KINDER MERENDERO è stato venduto in oltre 100 Paesi nel Mondo e dalla sua nascita nel 2001 ne sono stati venduti oltre 3,5 miliardi di pezzi.



I principi fondanti della produzione dei prodotti KINDER® con sorpresa

KINDER SORPRESA e KINDER MERENDERO nascono da ricette uniche e da ingredienti selezionati e abbinati con cura. La stessa cura con la quale sono studiate le sorprese, che sono sempre innovative e diverse l'una dall'altra.



Oggi KINDER SORPRESA è prodotto in 7 stabilimenti:

- Alba (Italia), Stadtallendorf (Germania), Belsk Duży (Polonia), Arlon (Belgio), Vladimir (Russia), La Pastora (Argentina) e San José Iturbide (Messico).

KINDER MERENDERO in 5 stabilimenti:

- Belsk Duży (Polonia), Baramati (India), Walkerville (Sudafrica), Quito (Ecuador) e Yaoundè (Camerun).

Tutti gli ingredienti utilizzati in KINDER SORPRESA e KINDER MERENDERO sono accuratamente selezionati e gestiti dalla produzione fino all'arrivo negli stabilimenti e al loro utilizzo, rispettando precisi *standard* e controlli di qualità, di trasporto, di conservazione e di freschezza.

Gli *standard* KINDER® sono stringenti e garantiscono alta qualità e supportano le politiche di rispetto delle buone pratiche agricole del Gruppo Ferrero.

IL CACAO



L'approvvigionamento del cacao utilizzato per KINDER SORPRESA e KINDER MERENDERO avviene in Africa occidentale (principalmente Costa d'Avorio e Ghana). Per la produzione di KINDER SORPRESA una parte del cacao è acquistata anche in Ecuador.

Per ottenere la qualità e il gusto inimitabile che distinguono il suo cioccolato e le sue creme al cacao, KINDER® studia in modo accurato le miscele di fave di cacao. **Fino a trenta criteri di qualità sono applicati nella fase di**

selezione delle fave di cacao e della loro lavorazione presso gli stabilimenti Ferrero in Italia e Germania. Qui, le fave sono tostate e lavorate per essere trasformate in pasta di cacao, burro di cacao e cacao in polvere. La pasta di cacao sapientemente miscelata con lo zucchero, il latte in polvere e il burro di cacao crea il cioccolato KINDER®.

Il cioccolato così prodotto è utilizzato negli stabilimenti Ferrero in Italia e in Germania nonché inviato agli stabilimenti produttivi di KINDER SORPRESA in Belgio e in Polonia. Alcuni stabilimenti lontani e di nuova co-

struzione, come quelli in Messico e in Russia, si approvvigionano anche da produttori di cioccolato a cui chiediamo il rispetto delle nostre stringenti e peculiari specifiche tecniche nella produzione del cioccolato.

Infine, per la realizzazione di KINDER SORPRESA, lo stabilimento di Ferrero in Argentina produce il proprio cioccolato a partire da una pasta di cacao proveniente direttamente dallo stabilimento di Alba.

Il nostro cacao in polvere è anche alla base delle creme al cacao di KINDER MERENDERO.

NEL COSTANTE DESIDERIO DI MIGLIORARE, IL GRUPPO FERRERO SI È POSTO L'OBIETTIVO DI RAGGIUNGERE IL 100% DI FAVE DI CACAO CERTIFICATE SOSTENIBILI ENTRO IL 2020. AD AGOSTO 2014 IL GRUPPO HA RAGGIUNTO L'OBIETTIVO INTERMEDIO DEL 40%.

Per maggiori dettagli relativi all'impegno di Ferrero nell'ambito dell'approvvigionamento di cacao sostenibile, si veda il capitolo "F-ACTS: le pratiche agricole sostenibili Ferrero" del presente rapporto.

IL LATTE

Il latte è un ingrediente chiave per KINDER® e in particolare in KINDER SORPRESA, dove i suoi componenti rappresentano quasi un terzo del peso, il 32%, e in KINDER MERENDERO, dove sono il 18% sia per la dose internazionale con nocciola che per la dose prodotta nello stabilimento indiano con germe di grano.

Il latte è attentamente approvvigionato presso un numero limitato di *partner* lattiero-caseari, con base principalmente in Europa, per fornire gli stabilimenti di Italia, Germania, Polonia, Belgio, Sudafrica e Camerun; locali per quelli di Argentina, Messico e India; locale, svizzero ed europeo per lo stabilimento russo, locale e colombiano per l'impianto ecuadoregno. Circa 30 latterie al mondo sono nostre *partner* con-

tinuative per la fornitura del latte, **scrupolosamente selezionate per affidabilità e capacità di garantire produzioni costanti** nella qualità, nelle caratteristiche del gusto, nella sicurezza alimentare e, naturalmente, nella freschezza. Con loro KINDER® ha stabilito un rapporto speciale, coinvolgendole in progetti di miglioramento continuo, con l'obiettivo di migliorare, sempre e nel tempo, la qualità del latte.



Il latte utilizzato nelle uova con sorpresa KINDER® è prodotto prestando estrema cura:

- il latte liquido è **pastorizzato e disidratato entro 48 ore** dal ricevimento in latteria e successivamente distribuito presso gli stabilimenti Ferrero;
- in aggiunta ai controlli svolti da ciascun *partner* lattiero-caseario, all'ingresso dei nostri stabilimenti la fornitura di latte è sottoposta a **4 tipi di analisi**: visiva, chimico-fisica, microbiologica e organolettica;
- inoltre, **la freschezza è garantita anche dalla shelf life Ferrero** per il latte in polvere (tempo massimo che può intercorrere dalla produzione della materia prima al nostro utilizzo nel ciclo produttivo) che è significativamente minore rispetto agli *standard* normalmente utilizzati dai produttori internazionali (principio peraltro applicato alla maggior parte delle nostre materie prime).

I GRASSI

KINDER SORPRESA è formato da due strati: un guscio di puro cioccolato al latte, dove è contenuto solo burro di cacao; un ripieno al latte, dove ai grassi naturalmente contenuti nel latte sono aggiunti quelli vegetali: olio del frutto di palma e burro di karité. KINDER MERENDERO utilizza nelle sue creme olio del frutto di palma, olio di girasole nelle meringhe e burro di karité nella copertura delle palline di *wafer*. Nella ricetta dello stabilimento in India quest'ultimo è sostituito con l'olio di sal (*Shorea robusta*), di produzione locale e analogo per qualità e caratteristiche.

In questi due prodotti, **l'attenta combinazione del mix di grassi è utile per amalgamare al meglio gli ingredienti e i loro sapori e per raggiungere una perfetta armonia tra consistenza e gusto**, caratteristiche uniche di KINDER SORPRESA e

KINDER MERENDERO. Selezioniamo i grassi in base a severi *standard* di qualità per ottenere una maggiore tenuta ai processi ossidativi, migliore stabilità del gusto e della consistenza durante tutta la "vita" del prodotto.

Utilizziamo l'olio di palma perché consente di ottenere particolari caratteristiche di cremosità, evitando in tal modo il ricorso alternativo ai grassi idrogenati. L'olio di palma è particolarmente utile nelle ricette di questi due prodotti, perché ha una maggiore stabilità all'ossidazione e un effetto neutro su sapore e odore, che permettono di esaltare nel tempo le proprietà organolettiche degli altri ingredienti. L'olio di palma utilizzato dal Gruppo Ferrero proviene principalmente da Malesia (soprattutto penisola), Papua Nuova Guinea e Brasile.

NELLA LINEA KINDER®, DA GENNAIO 2015 È UTILIZZATO 100% OLIO DEL FRUTTO DI PALMA SOSTENIBILE CERTIFICATO RSPO COME SEGREGATO.

Il karité e l'olio di sal sono entrambi grassi estratti dai semi di piante tipiche della vegetazione locale, a crescita e diffusione spontanea.

Gli alberi di karité sono originari della savana subsahariana, mentre quelli di sal crescono nelle foreste indiane. I semi, separati dai frutti raccolti dalle popolazioni locali, sono lavorati *in loco* o dai nostri fornitori (europei o indiani) per ottenere un burro commestibile, con caratteristiche simili al burro di cacao. Utilizziamo queste materie prime in KINDER SORPRESA e KINDER MERENDERO per garantire i nostri prodotti in termini di consistenza e morbidezza.

Il Forest Minister del Madhya Pradesh premia Ferrero Trading per il sostegno all'economia tribale

Il Gruppo Ferrero si approvvigiona di olio di sal in India. Nello Stato del Madhya Pradesh, in particolare, il sal è raccolto nelle locali foreste spontanee. Nel 2011 il *Forest Minister* del Madhya Pradesh ha premiato Ferrero Trading per l'impegno profuso nel sostenere l'economia delle tribù dei raccoglitori di sal.

The Hitavada, giovedì 15 settembre, 2011, Bhopal

LO ZUCCHERO

KINDER® si rifornisce esclusivamente da produttori che lavorano barbabietole non OGM (Organismi Geneticamente Modificati); inoltre acquista zucchero da canna in zone geografiche extra europee. Nel percorso di miglioramento continuo, KINDER® si è data **l'obiettivo di acquistare tutto lo zucchero di canna raffinato da fonti sostenibili entro il 2020**. Per la fine del 2016 è previsto il raggiungimento dell'obiettivo intermedio del 40% e del 70% nel 2018.

I CEREALI

I cereali sono un ingrediente delle palline di *wafer* contenute nel ripieno KINDER MERENDERO. **La farina di frumento è scelta accuratamente per garantire la croccantezza del wafer.**

Nella ricetta di KINDER MERENDERO dello stabilimento in India, oltre alla farina è utilizzato anche il **germe di grano**, che è la componente nobile dei semi. Il germe è acquistato e poi tostato all'interno dei nostri stabilimenti produttivi, in modo da fargli esprimere al meglio quel delicato aroma che si ritrova nel ripieno dei tartufini. Nella ricetta indiana, inoltre, è aggiunto anche l'estratto di puro malto d'orzo di origine europea nella crema al cacao, per conferirgli un retrogusto di tostato.



LE NOCCIOLE

La ricetta internazionale di KINDER MERENDERO utilizza le nocciole sia nella crema scura al cacao sia nel ripieno delle palline di *wafer*.

Acquistiamo nocciole principalmente in Turchia, Italia e Cile e dalle aziende agricole Ferrero. Negli stabilimenti produttivi arrivano solo nocciole selezionate intere crude, ancora da tostare; **la tostatura avviene con un processo attento e rigoroso teso a preservarne al massimo il gusto e l'aroma**. Per poter trasferire queste caratteristiche organolettiche al prodotto KINDER®, le nocciole sono utilizzate nella ricetta sotto forma di pasta, subito dopo la tostatura e la macinatura.

Per maggiori dettagli relativi all'impegno di Ferrero nell'ambito dell'approvvigionamento delle nocciole e delle aziende agricole Ferrero per la coltivazione del nocciolo, si veda il capitolo "F-ACTS: le pratiche agricole sostenibili Ferrero" del presente rapporto.

ALTRI INGREDIENTI

KINDER SORPRESA e KINDER MERENDERO contengono anche altri ingredienti in piccole quantità. In particolare, Ferrero utilizza le naturali qualità emulsionanti delle lecitine di soia o girasole per ottenere una consistenza e cremosità costante del cioccolato e delle creme.

La lecitina di soia è 100% non OGM e con filiera IP (Identity Preserved), che ne garantisce la tracciabilità e la segregazione varietale non OGM. Un pizzico di vanillina, l'aroma più utilizzato al mondo, che garantisce rotondità e completezza di sapori e profumi, gli agenti lievitanti per la produzione dei *wafer* di KINDER MERENDERO e, infine, un po' di sale. Come in tutti i prodotti KINDER®, anche in KINDER SORPRESA e KINDER MERENDERO non sono utilizzati né additivi conservanti e coloranti, né grassi idrogenati, né ingredienti OGM.

Ferrero ha sintetizzato queste regole in sei punti, le cosiddette "Regole d'oro" che sono stampate sul diaframma di KINDER MERENDERO in India a partire dal 2014.

LA CULTURA DELL'ASSAGGIO E DELLA QUALITÀ

Una "cultura dell'assaggio" si è sviluppata in ogni sito produttivo. Un *panel* di esperti assaggia le materie prime al momento della consegna; analogamente, i prodotti semilavorati e finiti sono testati ogni due ore e mezza (tre assaggi a turno) sulle linee produttive.

SONO STATI QUASI 80.000 GLI ASSAGGI EFFETTUATI GLOBALMENTE SU KINDER SORPRESA E KINDER MERENDERO NELL'ANNO 2013/2014.

Inoltre, nel 2013/2014 nella produzione di KINDER SORPRESA e KINDER MERENDERO sono stati effettuati:

- oltre 90.000 controlli¹ sulle materie prime e oltre 48.000 sui semilavorati (cioccolato al latte e ripieno KINDER®);
- più di 4.700 controlli² sugli imballi primari, cui si aggiungono i controlli effettuati sugli imballi secondari;
- oltre 10 milioni di controlli sul prodotto finito, che comprendono i controlli effettuati sulla linea di produzione (peso, composizione, difettosità estetiche) e in laboratorio relativamente ai parametri chimico-fisici e microbiologici.

Infine, la freschezza della linea KINDER® è una costante priorità per Ferrero, che presta un'attenzione rigorosa a questo aspetto, in particolare tramite **un team specializzato che ha il compito di effettuare verifiche sui KINDER SORPRESA e KINDER MERENDERO presenti nei negozi.**

Poiché KINDER SORPRESA è un prodotto sensibile al calore, per assicurare al consumatore la massima freschezza, nelle aree temperate Ferrero ne pianifica attentamente le vendite mensili durante il periodo estivo, sostituendolo nei punti vendita con KINDER MERENDERO, l'uovo con sorpresa adatto alla stagione calda. In alcuni Paesi a clima caldo, proprio per garantire la migliore qualità e freschezza, è venduto solo KINDER MERENDERO durante tutto l'anno.

Da sempre la linea KINDER® offre prodotti in porzioni singole, ideali per i genitori desiderosi di aggiungere un po' di gustoso piacere all'interno di una dieta equilibrata. Questa scelta si conferma anche per KINDER SORPRESA e KINDER MERENDERO:

ricette uniche e deliziose in 20 g.

Le informazioni nutrizionali sono presenti sulle confezioni, chiare e visibili, in conformità alle legislazioni locali.

Ferrero definisce e applica per KINDER SORPRESA e KINDER MERENDERO, come per tutti i suoi prodotti, stringenti criteri di tracciabilità, sicurezza e qualità. Gli stabilimenti Ferrero che producono KINDER SORPRESA e KINDER MERENDERO hanno un Sistema Qualità certificato da un ente terzo e indipendente, ad eccezione dello stabilimento di Yaoundé in Camerun per il quale è previsto l'ottenimento della certificazione ISO 9001:2008 entro la fine del 2016, come indicato nel capitolo "Gli standard avanzati dei nostri stabilimenti" del presente rapporto.

Tutti gli stabilimenti che producono KINDER SORPRESA e KINDER MERENDERO utilizzano materie prime e ingredienti selezionati a monte presso fornitori valutati a livello di Gruppo con criteri univoci. In fase di accettazione, tutti gli stabilimenti applicano un piano di controllo definito a livello centrale dalla Direzione Qualità di Gruppo sulla base di specifiche analisi del rischio.

Nell'ambito dell'attività produttiva è infine effettuata un'attenta analisi dei rischi, attraverso l'implementazione di specifici piani HACCP redatti secondo linee guida definite centralmente, al fine di garantire la massima sicurezza dei prodotti.

I reclami ricevuti nel 2013/2014 corrispondono a 0,787 reclami ogni 100.000 KINDER SORPRESA venduti, mentre corrispondono a 0,051 reclami ogni 100.000 KINDER MERENDERO venduti.

1. *Includono controlli chimici, chimico-fisici e microbiologici.*

2. *Includono controlli organolettici e di difettosità.*

Per maggiori dettagli relativi all'impegno di Ferrero nell'ambito dell'informazione nutrizionale, si veda il capitolo "I Nostri Consumatori" del presente rapporto. La pubblicità e il marketing di KINDER SORPRESA e KINDER MERENDERO rispettano, inoltre, l'autoregolamentazione stabilita per l'intera gamma dei prodotti Ferrero, come sottolineato nel citato capitolo del presente rapporto.

RIDURRE L'IMPRONTA AMBIENTALE

Alla fine del 2013, sei degli undici stabilimenti in cui sono prodotti KINDER SORPRESA e KINDER MERENDERO avevano già conseguito la **certificazione del sistema di gestione ambientale secondo la norma ISO 14001**. Entro il 2017, tale certificazione coprirà l'intera produzione industriale della linea KINDER®, cioè si estenderà anche agli stabilimenti di Vladimir in Russia, di San José Iturbide in Messico ed entro il 2020 anche ai tre stabilimenti delle Imprese Sociali di Baramati in India, Walkerville in Sudafrica e Yaoundé in Camerun.

Considerata la particolare rilevanza delle emissioni di CO₂ associate all'uso dell'energia e al consumo delle risorse, il Gruppo Ferrero ha deciso di far evolvere entro il 2020 anche la certificazione ISO 50001, ad oggi adottata localmente per gli stabilimenti di Stadtallendorf in Germania e Villers-Écalles in Francia, in una certificazione di Gruppo.

Per gli obiettivi del Gruppo in tale ambito si rimanda al capitolo "Minimizzare l'impatto ambientale" del presente rapporto.

IL PACKAGING

Dal 2010 è stato progressivamente introdotto per KINDER SORPRESA **un incarto che, anziché avvolgere l'uovo, è diviso in due metà (fronte e retro)** e che rappresenta un nuovo *standard* qualitativo di categoria e che permette di:

1. usare il fronte dell'uovo per spiegare al consumatore promozioni o per inserire immagini legate a momenti particolari dell'anno;



2. usare il retro dell'uovo per comunicare in modo più leggibile gli ingredienti e i messaggi legati alla sicurezza nell'utilizzo delle sorprese (warning).



Ad oggi i volumi con questa tipologia d'incarto rappresentano circa il 90% del totale.

Per quanto riguarda invece i KINDER MERENDERO, l'innovativa confezione si apre tramite un'apposita e comoda linguetta, ed è costituita da due valve.

La metà contenente il prodotto è in materiale plastico 100% conforme ad uso alimentare che, sigillato da una pellicola, lo preserva ermeticamente in modo da **garantirne qualità e freschezza fino alla scadenza**. La confezione è inoltre corredata da un pratico cucchiaino, che consente un consumo igienico del prodotto anche fuori casa.

TROVARE IL GIUSTO EQUILIBRIO TRA MANTENIMENTO DELLA QUALITÀ, PROTEZIONE DELL'ALIMENTO, SICUREZZA ALIMENTARE E RISPETTO DELL'AMBIENTE È UN IMPEGNO QUOTIDIANO PER FERRERO E PER KINDER®.

L'altra metà custodisce la sorpresa, sigillata da una pellicola che aumenta la *suspence* della scoperta.



Il *packaging* di Ferrero KINDER SORPRESA e KINDER MERENDERO è declinato in diverse unità di vendita (prodotti singoli, *multipack*, ecc.), che mantengono la medesima funzione e hanno come principale obiettivo quello di garantire nel tempo la perfetta qualità e l'elevatissima freschezza del prodotto.

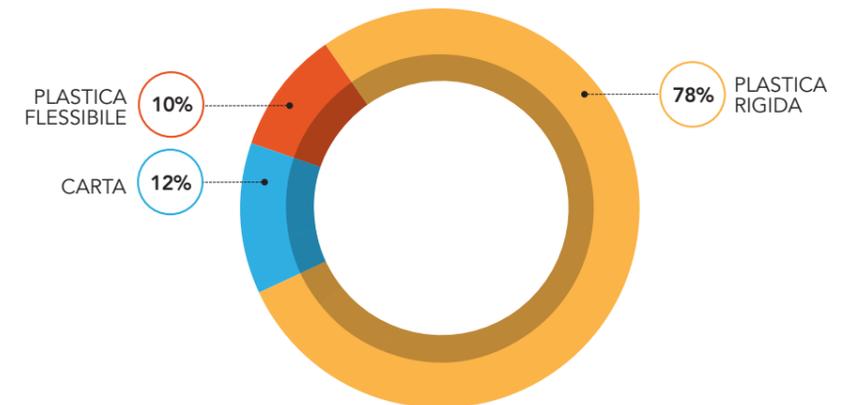
Di seguito sono riportati i materiali utilizzati per gli imballaggi dei due prodotti KINDER® a livello mondiale.

IMBALLAGGI KINDER SORPRESA A LIVELLO MONDIALE NEL 2013/2014*



*Suddivisione % in peso dei materiali utilizzati.

IMBALLAGGI KINDER MERENDERO A LIVELLO MONDIALE NEL 2013/2014*



*Suddivisione % in peso dei materiali utilizzati.

Il materiale che caratterizza maggiormente le confezioni di KINDER SORPRESA è la carta e cartone, mentre per il KINDER MERENDERO è la plastica; per il KINDER SORPRESA è inoltre presente, oltre alla plastica, generalmente utilizzata come materiale secondario di vassoi e materiale di vendita, anche l'alluminio, con cui è realizzato l'incarto dell'uovo.

Volendo garantire l'eccellenza del prodotto non è stato finora possibile utilizzare materiale riciclato nell'imballo primario a contatto con il prodotto. È comunque utilizzato materiale riciclato ove possibile e non a diretto contatto con il prodotto, come gli imballi secondari cellullosici. Questo ha permesso di **ottenere una percentuale di materiale riciclato pari a circa l'11% del totale utilizzato**.

L'eco design

Ferrero si impegna a contenere l'impatto della componente *packaging*, adottando nelle fasi di sviluppo e progettazione dell'imballaggio una strategia, denominata **STRATEGIA 5R³, finalizzata a ottimizzare le principali variabili che influenzano il profilo ambientale complessivo dell'imballo.**

Negli anni, Ferrero ha applicato diverse buone prassi di progettazione, seguendo le linee guida del Gruppo. Di seguito sono riportati alcuni esempi⁴ relativi al 2013/2014:

- **"Riciclo" - gli scarti KINDER MERENDERO.**

Gli scarti valorizzabili di alcune linee di produzione del KINDER MERENDERO sono reinseriti nel flusso di imballi Ferrero creando un circolo virtuoso che, partendo dall'invio di questi a un fornitore Ferrero, porta alla loro trasformazione in granulo di materia seconda e poi alla produzione dei piedini marroni degli espositori Rocher. Questi piedini sono composti per il 95% da materiale rigenerato (il restante 5% è il colore).

Nello scorso anno solare sono state prodotte circa 70 t di tale granu-

lo con duplice beneficio: nell'anno 2013/2014 si è avuta una riduzione dei rifiuti di stabilimento e di risorse non rinnovabili vergini pari a 40 t; la restante parte di granulo è stata utilizzata nel 2014/2015.

- **"Riduzione" - Le termoformatrici del KINDER MERENDERO.**

I nuovi macchinari per la produzione delle confezioni del KINDER MERENDERO, presenti in India e in Ecuador, sono stati ottimizzati, secondo le specifiche Ferrero, per ridurre gli sfridi durante il processo di formatura delle valve: il risultato è una riduzione del 12% degli sfridi pari a 111 t/anno. Tali miglioramenti sono in fase di valutazione per essere implementati anche in altri stabilimenti.

- **"Riduzione" - Il pack secondario del KINDER SORPRESA.**

Nell'ottica di ridurre il consumo di risorse, si è posta attenzione agli imballi secondari in PET del KINDER SORPRESA prodotto in Italia, tramite due operazioni di riduzione di spessore e peso dei vassoi termoformati in plastica e del *display* in carta. Nel 2013/2014, ciò ha permesso di risparmiare il 7% di plastica e di alleggerire di circa il 10% il *display*.

³ Per la definizione delle linee guida si rinvia al capitolo "Minimizzare l'impatto ambientale" del presente rapporto CSR.

⁴ I valori indicati rappresentano una stima calcolata sui volumi annuali a budget.

Le sorprese KINDER® non smettono mai di stupire

IL VALORE DEL GIOCO

L'attività ludico-ricreativa svolge un ruolo molto importante nello sviluppo del bambino: risponde alle esigenze fondamentali della crescita dal punto di vista psicologico, affettivo ed emotivo. Il gioco è, infatti, la lente attraverso la quale i bambini sperimentano il loro universo e il mondo degli altri aiutandoli nel loro percorso di crescita.

Art. 31 della Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti dell'Infanzia Risoluzione 44/25 del 20 novembre 1989

1. Gli Stati parti riconoscono ai fanciulli il diritto al riposo e al tempo libero, a dedicarsi al gioco e ad attività ricreative proprie della sua età e a partecipare liberamente alla vita culturale e artistica.
2. Gli Stati parti rispettano e favoriscono il diritto del fanciullo di partecipare pienamente alla vita culturale e artistica e incoraggiano l'organizzazione, in condizione di uguaglianza, di mezzi appropriati di divertimento e di attività ricreative, artistiche e culturali.

È per questo motivo che da oltre 40 anni KINDER® unisce ad alcuni suoi prodotti dedicati ai ragazzi piccole sorprese con cui giocare, consapevole del grande valore che il gioco rappresenta nella loro vita e nel loro sviluppo.

Per svolgere al meglio questo compito, nel 2013 è stata creata la *Kinder Surprise Company*, una Divisione del Gruppo Ferrero dedicata alla creazione e produzione dei piccoli giocattoli KINDER®, la cui visione ne spiega in maniera inequivocabile ruolo e obiettivi:

CREARE ESPERIENZE DI GIOCO STRAORDINARIE IN FORMATI SORPRENDENTEMENTE PICCOLI CHE GENERANO GRANDI EMOZIONI.

Questo implica da parte di Ferrero una cura e un'attenzione particolare su tutta la filiera produttiva, dalla progettazione alla commercializzazione finale.

IL GIOCO VISTO DA KINDER®

Da sempre, ciascuna sorpresa è studiata con grande cura da un team dedicato, attraverso la collaborazione con psicologi specializzati nello sviluppo cognitivo, emotivo, relazionale e motorio dell'infanzia, che lavora secondo quattro principi:

1. miglioramento delle abilità del bambino;
2. varietà;
3. esperienza a 360°;
4. universalità.

1. Miglioramento delle abilità del bambino

Le sorprese KINDER® sono pensate per incoraggiare lo sviluppo di specifiche attitudini del bambino. In particolare:

SVILUPPO COGNITIVO	Il processo con cui si montano le sorprese stimola il pensiero logico e la sequenzialità delle azioni ed esorta l'esperienza del <i>problem solving</i> unita alla curiosità.
SVILUPPO EMOTIVO	L'emozione derivante dall'esperienza di raggiungere un obiettivo (montare la sorpresa) e dall'interazione con piccoli giochi studiati per essere attraenti per i bambini, che stimolano la fantasia.
SVILUPPO RELAZIONALE	L'interazione del bambino con gli amici e i genitori, favorita dalle esperienze di gioco proposte, lo aiuta a socializzare e a creare momenti gioiosi da condividere.
SVILUPPO MOTORIO	L'assemblaggio della sorpresa richiede una buona coordinazione mani-occhi, stimolando l'immaginazione, la logica e la manualità.

2. Varietà: 5 aree di gioco

Ogni anno, un team di esperti sviluppa nuove giocabilità, miranti a stimolare la crescita dei bambini nella sua completezza.

Nascono le 5 aree di gioco dei prodotti con sorpresa, intorno alle quali è articolato un ampio e bilanciato assortimento arricchito anche da sorprese dedicate specificatamente a bambine e bambini.



3. Esperienza a 360°

Le sorprese KINDER® rappresentano una vera esperienza di gioco a 360°, fatta di divertimento, valori educativi e giocabilità su piattaforma digitale.

SORPRESE CHE AIUTANO NELLO SVILUPPO EMOTIVO E RELAZIONALE



UN BIGLIETTINO RICCO DI CONTENUTI EDUCATIVI



E UN MONDO CHE SI ARRICHISCE ANCORA DI PIÙ ATTRAVERSO IL TAG



4. Universalità

Le sorprese sono ideate per soddisfare i bambini di tutto il mondo, diversi per cultura, genere o età. La più grande soddisfazione è creare dei piccoli giochi che esprimano valori universali e che divertano il mondo intero.

IL PATTO DI FIDUCIA CON IL CONSUMATORE

Per il Gruppo Ferrero **l'attenzione al consumatore non è solo un valore, ma una pratica quotidiana**, che ha il suo fondamento in un senso di responsabilità che va ben oltre i propri obiettivi commerciali.

La dedizione verso i consumatori costituisce da sempre la premessa e la base della politica aziendale del Gruppo.

Le ricerche

Mettendo in pratica questi principi, anno dopo anno, Ferrero ha incrementato il numero di ricerche condotte sui consumatori, attraverso indagini qualitative, quantitative, comportamentali e organizzando sessioni di gioco attivo con l'obiettivo di conoscerli al meglio e scoprirne necessità e desideri.

Anche durante le diverse fasi di progettazione delle sorprese, Ferrero conduce *test* con genitori e bambini per verificare la rilevanza dell'idea di gioco e affinarne il *design*.

Ogni anno l'assortimento è completamente rinnovato e sono sviluppate oltre 100 nuove sorprese per **garantire la massima varietà a standard qualitativi elevati, regalando emozioni sempre nuove e diverse**.

La sicurezza

La *Kinder Surprise Company* ha implementato un **codice interno per la progettazione e la produzione delle sorprese KINDER®**. Tale codice interno prevede che le sorprese KINDER®, oltre a rispettare l'impianto normativo di tutti i Paesi ove sono commercializzate, rispettino regole più stringenti.

In sintesi, il codice interno per la progettazione e la produzione delle sorprese contiene:

- norme sui giocattoli;
- "policy" e "regole" volontarie molto restrittive con l'obiettivo di garantire l'elevatissima sicurezza delle sorprese KINDER®.

Adesione alle norme obbligatorie

Il codice interno prevede che tutte le sorprese KINDER® siano conformi a norme obbligatorie direttamente applicabili ai giocattoli e agli *standard* internazionali e nazionali sui giocattoli ai quali le prime rinviano:

NORME OBBLIGATORIE A CUI CI ATTENIAMO:

- Direttiva 2009/48/CE sulla sicurezza dei giocattoli;
- *standard* europei sulla sicurezza dei giocattoli (EN 71);
- *standard* internazionali sulla sicurezza giocattoli (ISO 8124);
- *standard* sui giocattoli sovranazionali MERCOSUL;
- *standard* nazionali di tutti i Paesi ove le sorprese sono commercializzate, e in particolare quelli del Canada e dell'Australia, che contengono alcuni requisiti più restrittivi di quelli previsti dello *standard* ISO e dallo *standard* EN 71.

Oltre le norme di legge: una rigorosa policy interna

Il codice interno contiene una **policy e regole volontarie molto restrittive che garantiscono l'elevatissima sicurezza delle sorprese KINDER®** e prevede che i piccoli giocattoli rispettino regole ancora più severe di quelle previste dalle norme vigenti in tutti i Paesi ove sono commercializzate:

- non sono ad esempio utilizzati magneti, *tattoo*, spugnette antistress, armi giocattolo e giocattoli raffiguranti armi, bolle di sapone, giocattoli con funzione "gomma per cancellare";
- si pone particolare attenzione e cautela a taluni componenti delle sorprese, ad esempio le ventose, che non si devono staccare dal giocattolo;
- sono reinterpretate in maniera restrittiva alcune norme applicabili anche ai giocattoli.

Le regole volontarie: linee guida

La progettazione delle sorprese KINDER®

Nella progettazione delle sorprese, la *Kinder Surprise Company* osserva delle linee guida per evitare che i bambini possano farsi male usando in modo improprio i giocattoli.

Tali linee guida si traducono in specifici accorgimenti sulla morfologia delle sorprese, attuati ricorrendo a tutti, o ad alcuni di essi, a seconda delle sorprese e delle relative necessità.

Esse sono:

- l'assenza di forme sferiche e ovoidali;
- la presenza di fori;
- l'assenza di parti troppo piccole;
- la tridimensionalità e l'articolazione delle sorprese e delle loro parti;
- il "pre-montaggio" di parti troppo piccole;
- il non utilizzo del colore marrone cioccolato.



L'approvazione dei prototipi delle sorprese KINDER®

L'approvazione dei prototipi delle sorprese KINDER® segue una rigorosa procedura approfondita in modo qualificato con esperti del settore:

• **In-house development:** le sorprese KINDER® sono sviluppate interamente dalla *Kinder Surprise Company*.

• **Studio psicologico:** psicologi studiano l'interazione dei bambini con le sorprese KINDER® ed intervengono nell'indirizzo della loro creazione affinché ogni sorpresa preveda elementi ludici che aiutino lo sviluppo motorio e cognitivo dei bambini.

• **Age grading evaluation:** la *Kinder Surprise Company* fa esaminare le sorprese KINDER® da psicologi e organismi internazionali per assicurarsi che esse siano conformi alle linee guida in materia di classificazione di età dei giocattoli redatte dal CEN (Comitato Europeo di Normalizzazione).

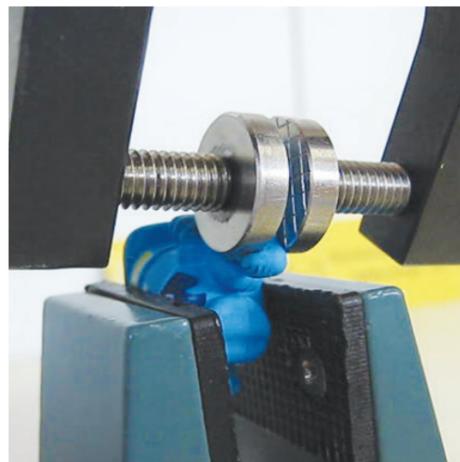
• **Controllo medico:** la *Kinder Surprise Company* sottopone i prototipi di tutte le sorprese KINDER® ad approvazione preventiva di un esperto medico otorinolaringoiatra, che in qualche caso suggerisce delle modifiche alle quali la *Kinder Surprise Company* procede sempre. Nessuna sorpresa è prodotta se non sussiste la piena approvazione dello specialista medico.

• **Safety Assessment:** la *Kinder Surprise Company* effettua il preventivo esame di "sicurezza allargata" di tutte le sorprese KINDER® in fase progettuale. Tale esame consiste nel verificare se le sorprese, anche in considerazione del prevedibile abuso da parte del bambino, comportino rischi "ulteriori", vale a dire rischi non previsti dalle norme tecniche, il cui rispetto in singoli casi potrebbe non essere sufficiente a garantire la sicurezza della sorpresa.

Qualora la rigorosa procedura di approvazione dei prototipi evidenzia la sussistenza anche minima di rischi, la sorpresa è opportunamente modificata.

Nell'adempiere così ad un obbligo previsto dalla nuova normativa sulla sicurezza dei giocattoli 2009/48/CE, che ha introdotto l'obbligo del "Safety Assessment" per i giocattoli, l'approccio della *Kinder Surprise Company* è fortemente responsabile e approfondito.





Al fine di raggiungere una soglia elevatissima di sicurezza, la *Kinder Surprise Company* impone, per le proprie sorprese, il rispetto di requisiti più restrittivi di quelli previsti dallo *standard* EN 71 sulla sicurezza dei giocattoli, specie per gli aspetti chimici, con particolare riferimento al quantitativo di migrazione dei metalli pesanti (infatti il limite accettato dal codice interno è inferiore a quello accettato dallo *standard*, già cautelativo al riguardo).

Anche per quanto riguarda i requisiti meccanici, la *Kinder Surprise Company* ha implementato, per le proprie sorprese, un'applicazione più restrittiva dello *standard* vigente in ambito internazionale (ISO 8124) sulla sicurezza dei giocattoli. Infatti, l'applicazione della *Kinder Surprise Company* prevede che il superamento dei "test di abuso" secondo lo *standard* (ossia test di caduta, torsione e trazione che simulano comportamenti che i bambini adottano durante il gioco) avvenga soltanto se la loro esecuzione non crea la rottura del giocattolo e delle sue parti; diversamente dallo *standard* internazionale, che ammette la rottura del giocattolo, purché non si tratti di parti taglienti.

Ne consegue che **l'applicazione del codice garantisce la robustezza della sorpresa e delle sue parti.**



SORPRESA PROGETTATA CON MATERIALE MOLTO RESISTENTE (PA6.6), IN QUANTO IL POLIPROPILENE O L'ABS NON SUPEREREBBE I TEST MECCANICI.

Tale robustezza è raggiunta soltanto mediante l'utilizzo di materiali selezionati e resistenti al punto tale da consentire il superamento dei test di abuso.

Ulteriori test molto restrittivi effettuati dalla *Kinder Surprise Company* su base volontaria, sono:

- il *cross cut test*, per valutare il distacco della vernice;
- il test sulla resistenza alla saliva e al sudore, per verificare che nessun colorante venga trasferito dai giocattoli colorati alla bocca, alle mucose o alla pelle.

La capsula di KINDER SORPRESA



La nuova capsula monopezzo che racchiude la sorpresa è caratterizzata da un *design* ancora più sicuro del precedente, costituito da due pezzi.

Le due parti della capsula monopezzo sono legate fra loro da una linguetta di plastica molto resistente che le rende inscindibili e quindi non ingeribili.

A riprova di tale resistenza, **la produzione della capsula monopezzo è costantemente sottoposta a specifici test.**

La sicurezza della capsula monopezzo è stata certificata da una qualificata

équipe di medici di riconosciuta fama internazionale.

Il materiale utilizzato per la sua fabbricazione è conforme alla legislazione sul contatto con i prodotti alimentari di tutti i Paesi del mondo. Il Gruppo Ferrero ha immesso sul mercato la capsula monopezzo a partire dal 2007.

La Direttiva sulla sicurezza dei giocattoli 2009/48/CE, che è entrata in vigore dal 20 luglio 2011 in tutti i Paesi dell'Unione europea, prevede che la capsula monopezzo sia l'unico tipo di capsula autorizzato in Europa per le uova di cioccolato con sorpresa.

Garanzia di uno standard globale

La *Kinder Surprise Company* garantisce il totale rispetto del codice interno per la progettazione e la produzione delle sorprese durante l'intero ciclo produttivo delle sorprese KINDER®. Pertanto, tutte le sorprese KINDER® immesse sul mercato sono conformi a quanto previsto dal predetto codice interno.

Questo avviene indipendentemente dal luogo di produzione della sorpresa e dalla sua destinazione ai singoli mercati. Si tratta dunque di **un approccio globale al tema della sicurezza, che si ispira ai più rigorosi standard internazionali di sicurezza e di controllo qualità, spesso superandoli.**

Le misure attivate in tale direzione possono essere così sintetizzate:

- produttori selezionati, approvati e monitorati dalla *Kinder Surprise Company*;
- accettazione dei capitolati di produzione della *Kinder Surprise Company* da parte di tali produttori;

- ricorso a una *Green List* interna, aggiornata all'incirca ogni anno, che consente la più cautelativa scelta possibile dei materiali da utilizzare per la produzione delle sorprese;
- intervento e monitoraggio della *Kinder Surprise Company* nell'acquisto delle materie prime.

Controlli / qualità

Il Dipartimento Qualità della *Kinder Surprise Company* effettua costanti controlli di qualità durante tutto il processo produttivo delle sorprese, secondo specifiche procedure molto accurate e ispirate alle più evolute pratiche del settore.

La *Kinder Surprise Company* ha aderito su base volontaria a programmi di *audit* con gli organismi notificati, correlati al rispetto dei regolamenti dei rispettivi marchi di qualità (marchio "Giocattoli Sicuri" in Italia, "Marque NF" in Francia, marchio "Calidad Comprobada" in Spagna, "SP Mark" in Svezia).

Tali programmi prevedono, a seconda dei casi:

- periodici *audit* del Sistema Qualità Ferrero dedicato ai giocattoli;
- prelievi sul mercato e nei magazzini Ferrero, affinché anche terze parti indipendenti, oltre all'Assicurazione Qualità Ferrero, verifichino, dall'esterno e con i necessari test, la costanza della qualità delle sorprese KINDER® per tutta la produzione.

Certificazioni

La *Kinder Surprise Company* fa certificare le proprie sorprese da **sei organismi europei "notificati" alla Commissione europea e autorizzati dalle autorità nazionali** e, dove richiesto, da organismi extraeuropei attraverso certificazioni locali.



a UL company



LA PRODUZIONE: CRESCERE INSIEME ALLE COMUNITÀ LOCALI

Le sorprese KINDER® sono prodotte principalmente in Europa, Cina e India. Questo dislocamento geografico, anche lontano dai consueti poli produttivi di Ferrero, ha consentito **la creazione di moltissimi posti di lavoro in Paesi emergenti**.

I principi che guidano la relazione del Gruppo Ferrero con questi Paesi sono ispirati al "formare e costruire", ovvero a trasferire 40 anni di esperienza aziendale e a instaurare con loro una relazione diretta basata sulla conoscenza, sullo scambio e sulla crescita. Infatti, perseguendo il progresso tecnologico dei processi produttivi, si contribuisce all'accrescimento della competenza industriale, specie nei Paesi emergenti.

Un continuo accrescimento del know-how

IERI

- Lo stampaggio a iniezione è il processo tradizionale utilizzato per la produzione della maggior parte degli articoli in plastica.
- Nella produzione delle sorprese, il processo tradizionale prevedeva lo stampaggio a iniezione e la successiva pitturazione manuale.



OGGI

- La continua spinta al miglioramento ha elaborato un'evoluzione del *design* delle sorprese. Ciò consente di sostituire la pitturazione manuale con un innovativo sistema di stampaggio.
- Tale innovazione garantirà la riduzione del quantitativo di vernici e solventi utilizzati in produzione e dispersi nell'ambiente.



Requisiti etici, sociali e ambientali per i fornitori

Il Gruppo Ferrero ha predisposto e implementato **un codice di condotta per i fornitori di tutto il mondo**, relativo agli aspetti etici e ambientali della produzione delle sorprese. Ciò consente non solo di **mantenere gli alti standard qualitativi** desiderati, ma anche di **continuare a condividere know-how e competenze con i fornitori**.

Il codice, dal titolo "Requisiti Etici, Sociali e Ambientali per i fornitori di giocattoli KINDER®", si ispira ai più avanzati codici etici internazionali ed è altrettanto rigoroso e dettagliato.

Sintesi dei requisiti etici, sociali e ambientali per i fornitori di giocattoli KINDER®

- I produttori delle sorprese devono essere preventivamente sottoposti a un accurato *audit* che ha per obiettivo la verifica del rispetto dei diritti fondamentali previsti nel codice etico.
- Il lavoro minorile non è permesso.
- Gli impianti di produzione, l'ambiente di lavoro e i servizi (mensa, dormitori, servizi igienici) devono essere conformi a tutte le normative locali in materia di igiene del lavoro e prevenzione degli infortuni.
- I dipendenti hanno il diritto di fondare un sindacato o di aderire a uno esistente e di eleggere liberamente le loro rappresentanza.
- Non è ammessa alcuna discriminazione fra i lavoratori sulla base di razza, nazionalità, religione, disabilità, sesso, età, orientamento sessuale, appartenenza sindacale o affiliazione politica e la pratica disciplinare deve essere effettuata secondo legge.
- Deve essere garantito ai lavoratori un salario uguale o superiore al salario minimo legale (locale/nazionale), sia per il lavoro ordinario che per quello straordinario, che deve essere regolato in conformità alla normativa locale e alle relative prassi.
- I produttori delle sorprese devono rispettare la normativa ambientale nazionale e locale in tema di prevenzione dell'inquinamento ambientale, gestione delle sostanze chimiche e dei rifiuti.



Ferrero ha sviluppato un programma di valutazione del grado di implementazione del "Codice di Condotta", incaricando due organismi "terze parti" (SGS e UL) ad ispezionare i produttori di sorprese KINDER® al fine di garantire l'applicazione e il rispetto dei requisiti etici che rappresentano valori imprescindibili per il Gruppo.

LE ISPEZIONI EFFETTUATE DA TALI ORGANISMI CONFERMANO CHE IL TREND DEI PRODUTTORI DI SORPRESE È IN LINEA CON LO SPIRITO E I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL CODICE DI CONDOTTA, CHE NON SUSSISTONO "NON CONFORMITÀ" RIGUARDO AL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI E DEGLI ALTRI IMPORTANTISSIMI CONTENUTI DI TALE CODICE, E CHE NON È MAI UTILIZZATO IN NESSUN CASO, E PER NESSUN MOTIVO, IL LAVORO MINORILE.

Tutto ciò rassicura ampiamente circa il rispetto delle condizioni di lavoro da parte dei fornitori di sorprese, e consente altresì a Ferrero di onorare precisi impegni assunti con alcuni licenzianti, che sui temi etici sono particolarmente sensibili.