

Da: (H&M IT: IT: Communication & Showroom)

Inviato: martedì 6 febbraio 2024 17:33

A: [CG] Redazione Repor

Oggetto: RE: Scaletta temi intervista Report Rai3

Attenzione, la presente mail proviene da un mittente esterno alla rete aziendale RAI

Gentilissima Lucina,

Grazie ancora per averci contattati.

Come anticipato telefonicamente venerdì', le inviamo di seguito la risposte alle sue domande.

Siamo a sua disposizione in caso di dubbi o ulteriori chiarimenti. In cc la mia collega Alviana, che si occupa di comunicazione corporate nel nostro dipartimento.

Grazie ancora e i miei piu' cordiali saluti,

Giulia Salinari

### **Produzione annuale**

Non rendiamo nota la nostra produzione annuale. Tuttavia, ci teniamo a sottolineare che non vogliamo contribuire a un approccio consumistico: ci impegniamo a rispondere nel modo più preciso possibile alle richieste dei nostri clienti e a produrre solo ciò che riusciamo a vendere.

Quanti capi vengono buttati via a fine stagione e dove?

Abbiamo una politica rigorosa che vieta la distruzione di prodotti che potrebbero essere venduti, usati o riciclati. Lavoriamo attivamente per non smaltire i prodotti in discarica e li distruggiamo solo in pochissimi casi, in cui non sono disponibili altre opzioni.

H&M Group è categoricamente contrario al fatto che gli abiti finiscano in discarica, in quanto contrasta il nostro approccio verso un'industria della moda più circolare.

Se un prodotto non raggiunge le performance di vendita stimate, prima di utilizzarlo nell'ambito di iniziative circolari interne diamo priorità alla sua vendita all'interno dei nostri canali.

Afound, per esempio, è un marketplace digitale di H&M Group che offre sconti fino al 70% su tutti i marchi del Gruppo, fornendo un ulteriore canale per condividere gli invenduti con i clienti.

Alcuni dei resi che non possono essere rivenduti attraverso il canale di vendita originale vengono venduti tramite la piattaforma di vendita second hand Sellpy (sempre parte di H&M Group).

Solo dopo aver utilizzato tutti i canali interni, troviamo soluzioni attraverso partner commerciali fidati, come outlet e enti di beneficenza. Se il prodotto non può essere venduto, lo diamo in beneficenza (ad esempio attraverso la partnership con Progetto Arca\* in Italia) o lo ricicliamo

attraverso il nostro programma di raccolta di indumenti (Garment Collecting\*\*). Tale programma offre una seconda vita ad abiti dismessi, trasformandoli in nuovi prodotti o fibre.

## **Resi**

Non divulghiamo i dati relativi ai resi. Per ridurre il tasso di resi, cerchiamo di aiutare i nostri clienti a trovare la giusta taglia e vestibilità fin dall'inizio dell'esperienza di acquisto. Sul nostro sito web disponiamo di un accurato sistema di misurazione delle taglie; inoltre, inseriamo informazioni sulla vestibilità del capo, l'altezza del modello/a raffigurato/a nell'immagine e la taglia del capo indossato.

Incoraggiamo i nostri H&M Member (i clienti appartenenti al nostro programma fedeltà) a recensire i prodotti acquistati, non solo per ricevere feedback, ma anche per consentire ad altri clienti di ottenere informazioni sulla taglia e sulla vestibilità di un determinato prodotto.

Da qualche tempo abbiamo iniziato a far pagare una commissione per i resi online in diversi mercati. Questo sistema è attualmente in vigore in una selezione di Paesi europei. Il rollout sta continuando in altri mercati. In Italia i resi sono gratuiti per gli H&M Member, mentre per tutti gli altri clienti viene detratto un importo di 2,99 euro dal totale del rimborso.

È possibile inoltre, entro 30 giorni dalla consegna dell'ordine, rendere in forma gratuita in qualsiasi punto vendita H&M i capi acquistati online.

Un'altra opzione è l'acquisto online e il ritiro in negozio: questo permette ai clienti di acquistare online e di ritirare il proprio acquisto in negozio, riducendo le consegne.

Cosa succede ai nostri resi quando li rispediamo?

I capi vengono valutati e smistati in base alle loro condizioni. Se sono in buone condizioni, vengono rivenduti; invece, i capi restituiti dai nostri clienti che presentano piccolissimi difetti vengono selezionati per essere donati, solo se i difetti non impediscono il corretto utilizzo, l'aspetto e la funzionalità del capo e sono approvati dal punto di vista della sicurezza.

Se i capi sono gravemente danneggiati, li inviamo alla nostra raccolta di indumenti (Garment Collecting) per essere riciclati in nuovi prodotti e fibre.

Solamente gli articoli che non rientrano nelle categorie di cui sopra vengono smaltiti in altri modi, dando priorità all'incenerimento finalizzato alla produzione di energia.

Quanti chilometri percorrono? Dove finiscono?

Dipende da dove si trova il cliente che ha effettuato l'acquisto e se decide di restituire il capo in store o se preferisce inviarlo ai nostri centri di distribuzione. In entrambi i casi, il capo verrà valutato dal nostro staff e, se in buone condizioni, rivenduto.

## \*\*ULTERIORI INFORMAZIONI SUL NOSTRO PROGRAMMA DI RACCOLTA ABITI USATI

(Garment Collecting):

Nel 2013 H&M è stata la prima azienda di moda della sua dimensione a lanciare un'iniziativa su scala mondiale di raccolta degli indumenti usati.

I nostri clienti possono lasciare nei punti vendita H&M i loro capi di qualsiasi marchio e in qualsiasi condizione.

Inoltre, gli H&M Member riceveranno un buono di 5€ per ogni sacchetto di abbigliamento portato presso i nostri store. Questo tipo di bonus rientra nella strategia di H&M volta a premiare le azioni più virtuose dei clienti iscritti al nostro programma di fidelizzazione. Un'altra azione virtuosa che viene premiata è ad esempio quella di portare la shopper per i propri acquisti direttamente da casa.

Gli abiti raccolti vengono poi resi disponibili per un nuovo utilizzo come materie prime e nuovi prodotti o sminuzzati come materiali per imbottiture (sedili per le auto, pannelli insonorizzanti etc...).

## \*ULTERIORI INFORMAZIONI SU PROGETTO ARCA E H&M:

Fondazione Progetto Arca è una no profit italiana di grandi dimensioni, che copre tutto il territorio nazionale e opera nei settori dell'accoglienza e del sostegno a persone senza dimora, rifugiati, persone in difficoltà e vittime di violenza. H&M e Arca hanno iniziato la loro collaborazione nel 2021, con la donazione di capi resi dalla vendita, per destinarli alle persone in difficoltà.

H&M ha collaborato con Arca nella creazione di due Social Wardrobe (Guardaroba Sociale). Si tratta di un'iniziativa lanciata da Arca nel 2013: uno spazio trasformato in una sorta di negozio che permette alle persone in difficoltà (rifugiati, senza fissa dimora, vittime di violenza) di prendersi cura di sé. Questo è possibile ricreando una vera e propria esperienza di shopping e restituendo loro la dignità e la possibilità di vestirsi secondo la propria personalità e le proprie esigenze.

(I capi non sono donati solo da H&M ma da diversi marchi di moda, oltre che da altre associazioni benefiche o da privati cittadini).

Nel luglio 2022, e nel novembre dello stesso anno H&M ha dato a Progetto Arca la possibilità di arredare uno spazio all'interno dell'Hub solidale di Cascina Vita Nova, nel quartiere milanese di Baggio, e nei pressi della Stazione Centrale di Milano (Hub 126) fornendo non solo capi d'abbigliamento ma anche arredi dismessi dai propri store.

H&M ha anche messo a disposizione il tempo e le competenze del suo Facility Team, per ricreare il layout di uno store, delineando un approccio innovativo al volontariato aziendale.