

ALTIS



Università
Cattolica
del Sacro
Cuore

ALTA SCUOLA
IMPRESA E SOCIETÀ

Elaborare il bilancio sociale nella piccola impresa.

Teorie e cenni operativi



Cosa è la "Responsabilità sociale d'impresa"?



La responsabilità d'impresa come variabile di competizione

La responsabilità d'impresa

Integrazione volontaria
delle preoccupazioni sociali ed ecologiche
nelle attività aziendali e
nei rapporti con le parti interessate

*Commissione UE, Libro verde. Promuovere un quadro europeo per la responsabilità sociale delle imprese,
Bruxelles, 2001*



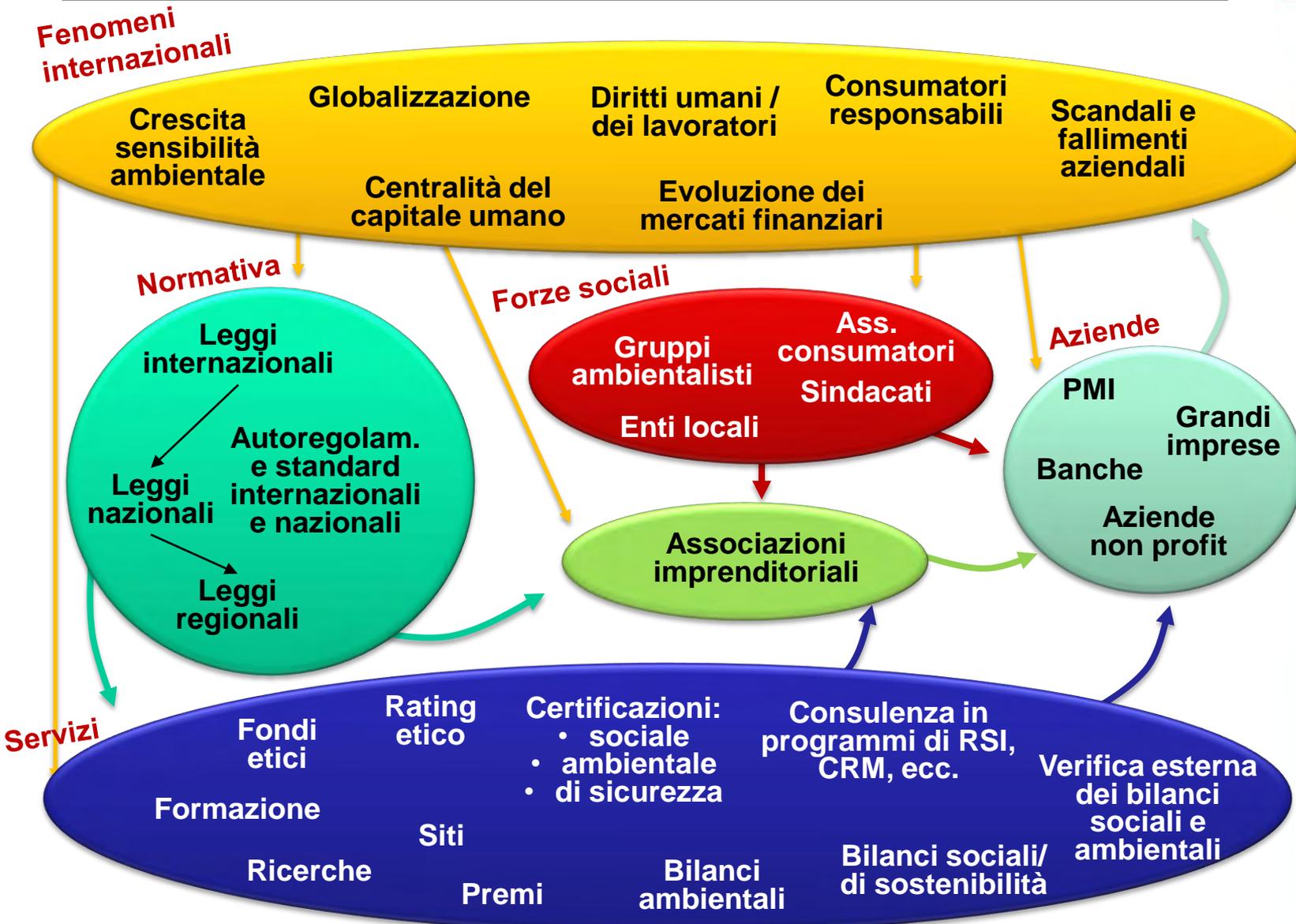
... andando oltre gli obblighi di legge e investendo di più in:

Capitale
umano

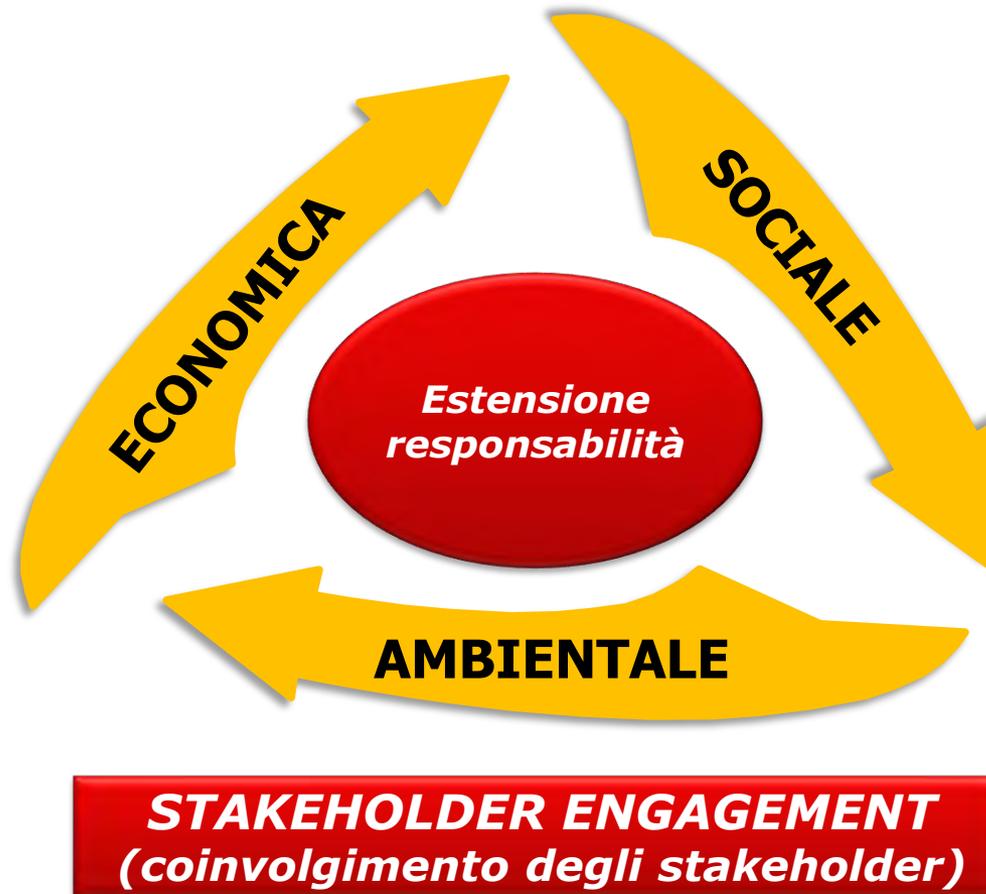
Capitale
relazionale

Ambiente

Il motore della RSI



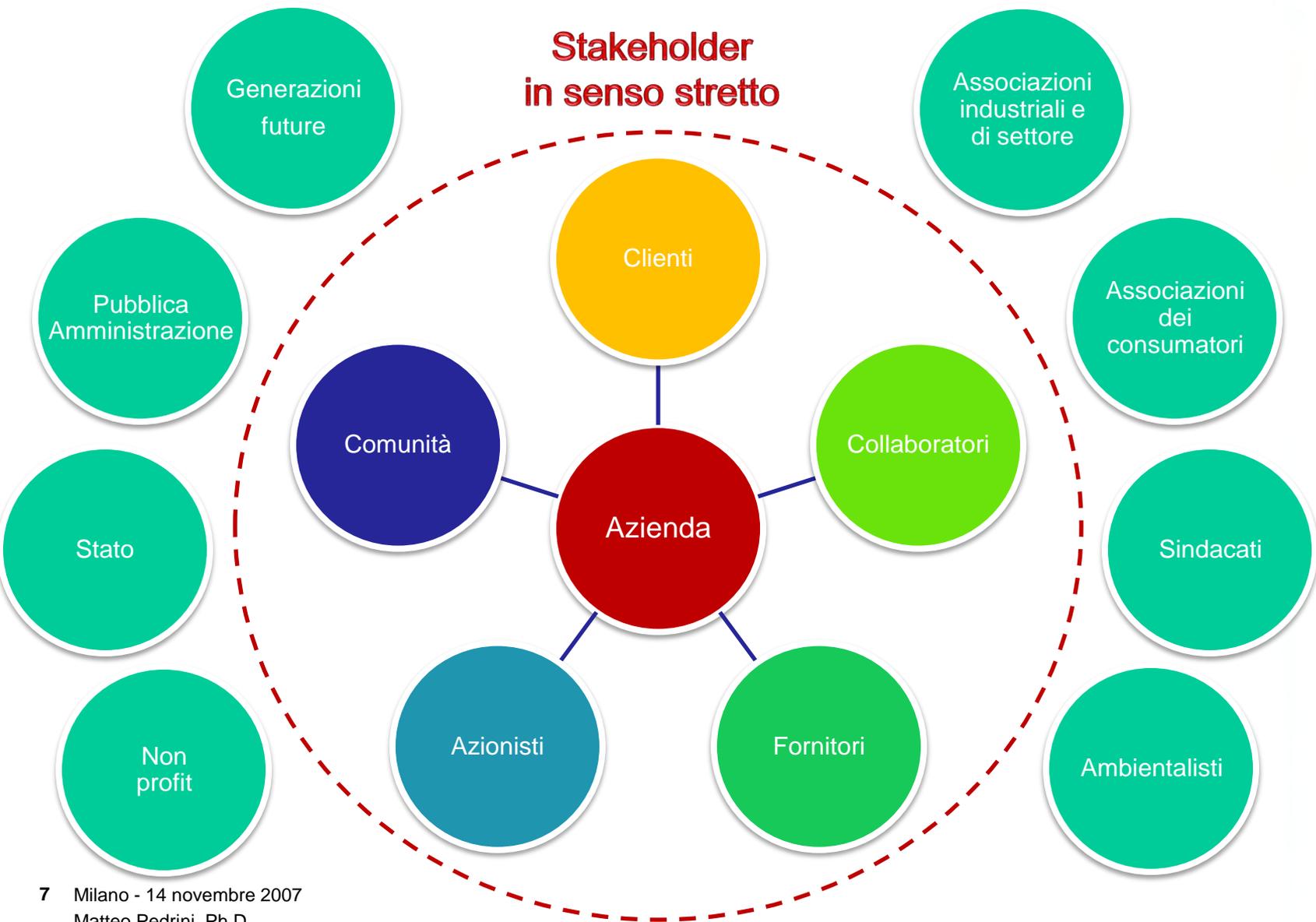
Le dimensioni della responsabilità



«ogni gruppo o individuo che può influenzare o è influenzato dal raggiungimento degli obiettivi di un'organizzazione»

Freeman 1984

Gli stakeholder



Gli stakeholder rilevanti

Capacità degli
stakeholder di
influenzare
l'azienda

Alta



Bassa

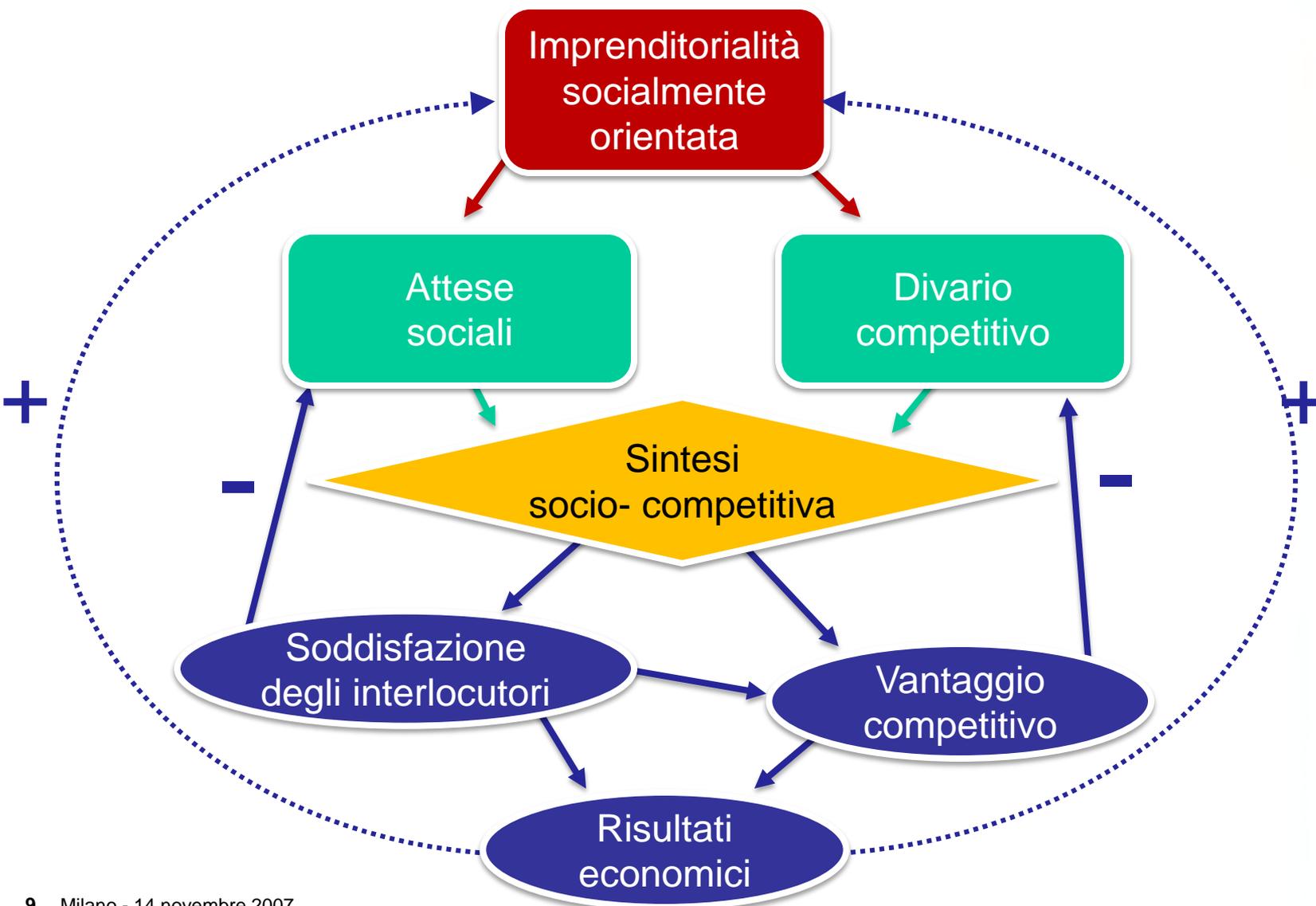


Bassa

Alta

Influenza
dell'azienda sugli
stakeholder

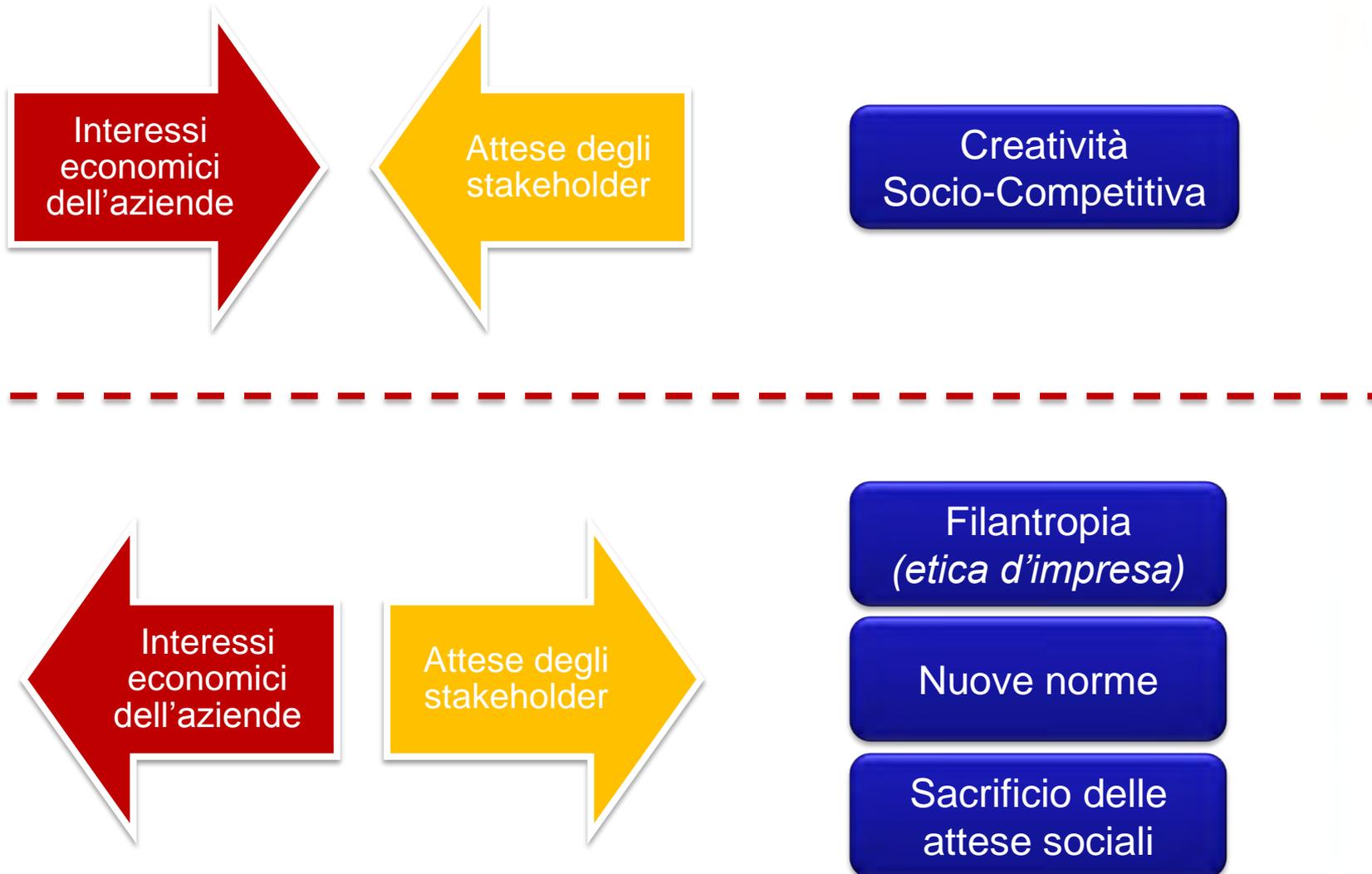
La creatività socio-competitiva



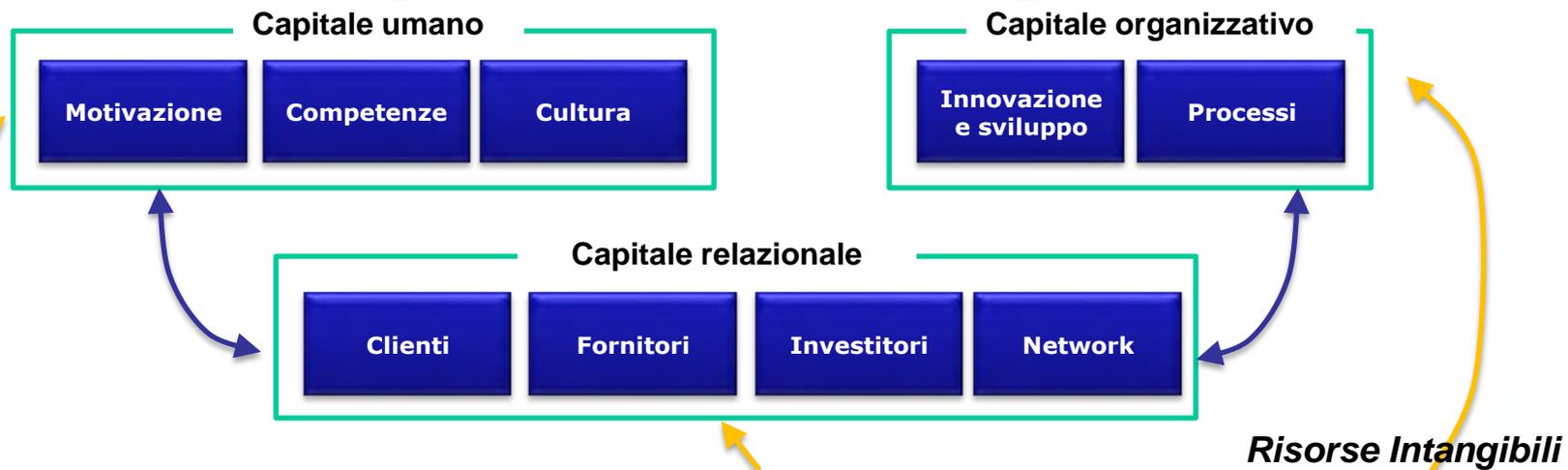
Un esempio di creatività socio-competitiva



Il contemperamento delle attese



Le ragioni dell'assunzione di RSI



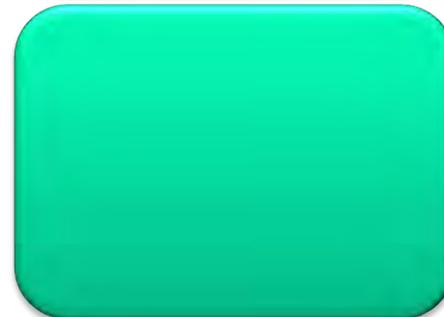
La rilevanza delle iniziative

Capacità di
soddisfare le
esigenze degli
stakeholder

Alta



Bassa



Bassa

Alta

Benefici per
l'azienda

Gli strumenti della RSI

Responsabilità come
correttezza etica

Certificazione etica (SA 8000)

Codice etico

Modello ex dlgs. 231/01

Rating etico

Bilancio sociale / di sostenibilità

Responsabilità come
creatività socio competitiva

Cause related marketing

La RSI nell'Azienda

Cenni operativi

Cenni operativi 1

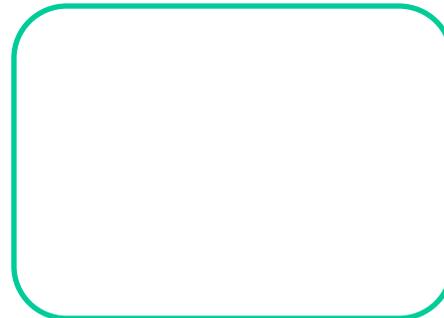
La mappa degli stakeholder

Capacità degli
stakeholder di
influenzare
l'azienda

Alta



Bassa



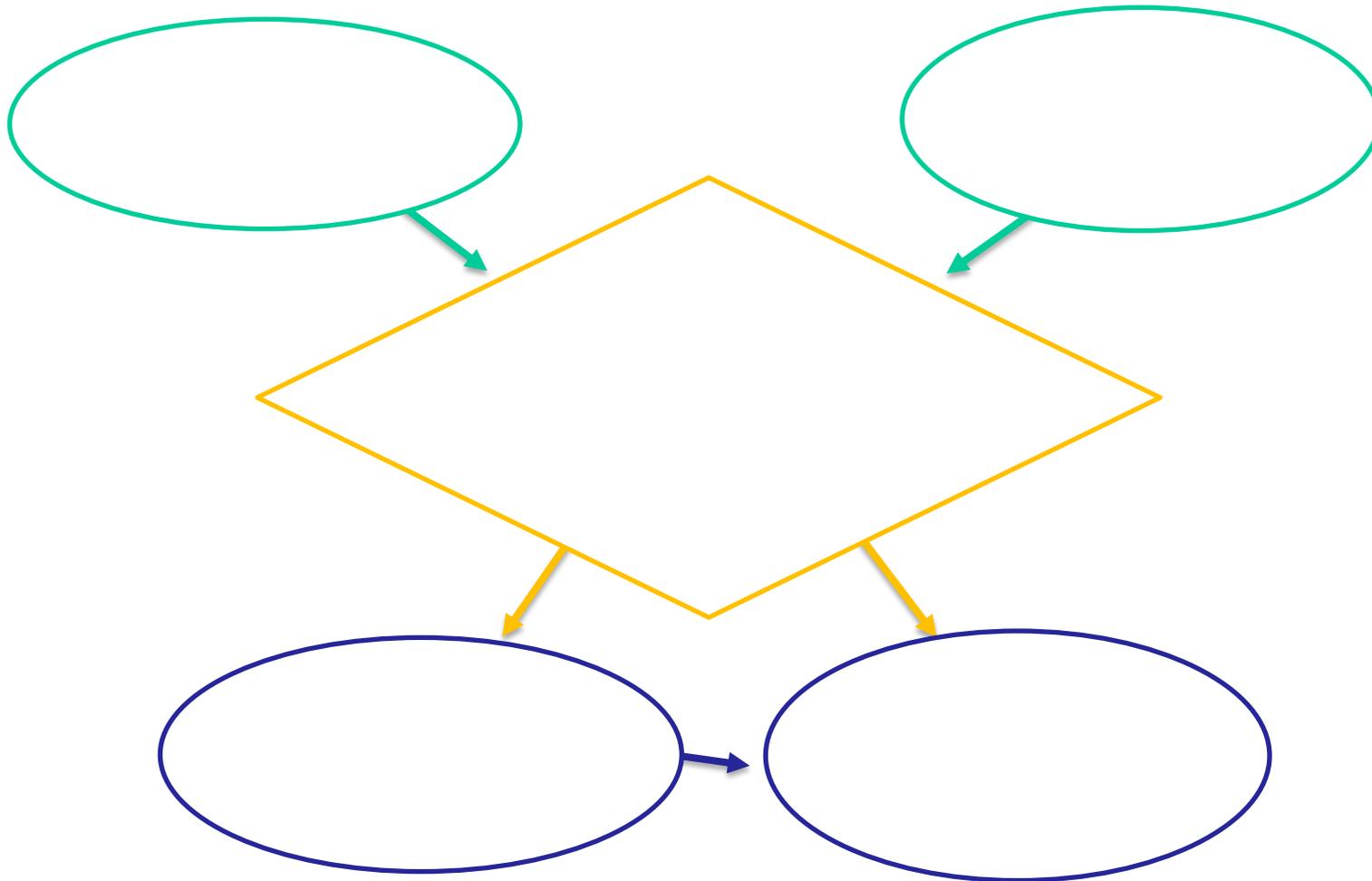
Bassa

Alta

Influenza
dell'azienda sugli
stakeholder

Cenni operativi 2

Creatività socio-competitiva



Cenni operativi 3

La mappa delle iniziative di RSI

**Capacità di
soddisfare le
esigenze degli
stakeholder**

Alta



Bassa



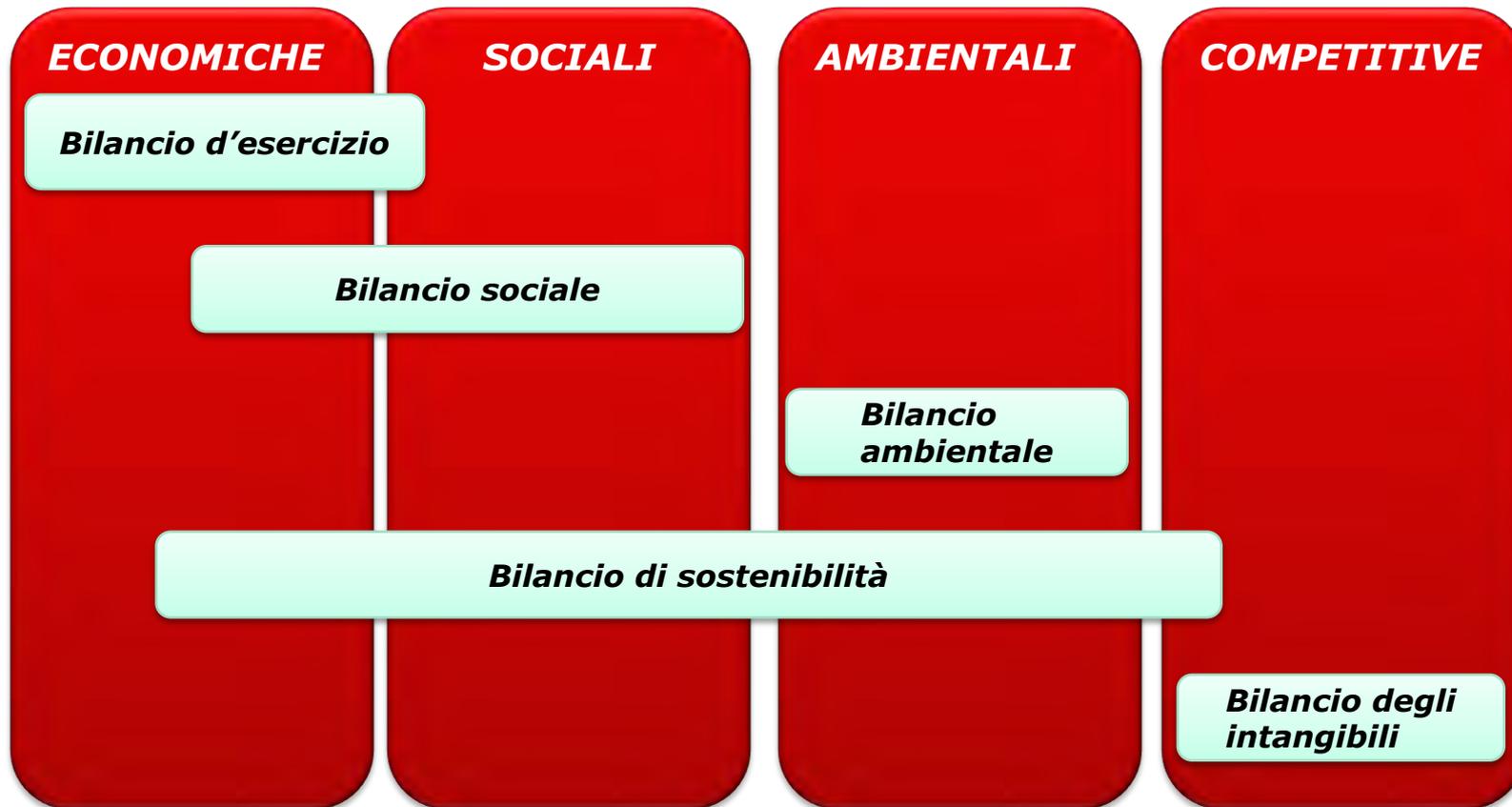
Bassa

Alta

**Benefici per
l'azienda**

La rendicontazione sociale e di sostenibilità

Gli strumenti della rendicontazione

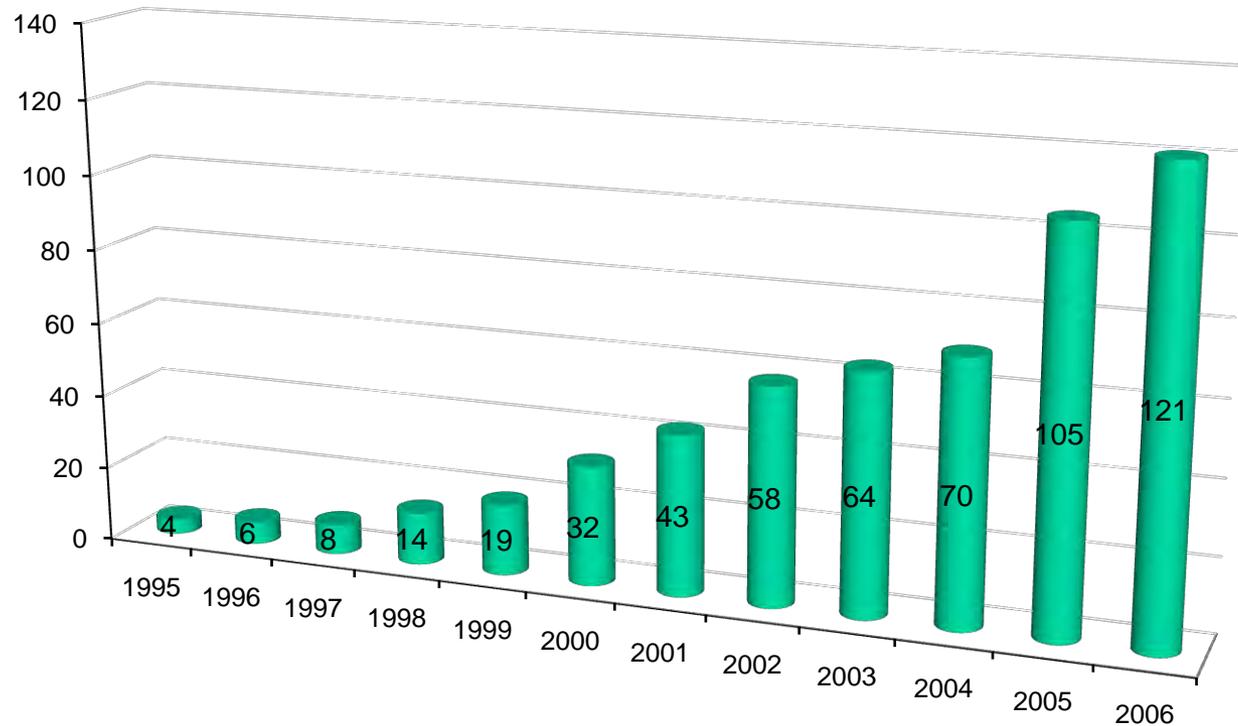


Le due anime del bilancio di sostenibilità



- ▶ Soddisfare le aspettative degli stakeholder
- ▶ Decidere osservando gli effetti ambientali, sociali ed economici
- ▶ Supportare la pianificazione strategica e il conseguimento degli obiettivi
- ▶ Raccogliere le proposte degli stakeholder
- ▶ Comunicare il complesso di attività svolte
- ▶ Rilevare il grado di soddisfazione degli stakeholder e la legittimazione sociale

La diffusione del bilancio di sostenibilità in Italia



Fonte: Osservatorio Altis-Isvi

Gli standard di riferimento

I principali standard e linee guida

Internazionali

- Global Reporting Initiative (GRI)
- AccountAbility 1000 (AA1000)
- London Benchmarking Group

Nazionali

- Gruppo di studio per il Bilancio Sociale (GBS)
- ABI
- Federcasse

Gli standard di riferimento

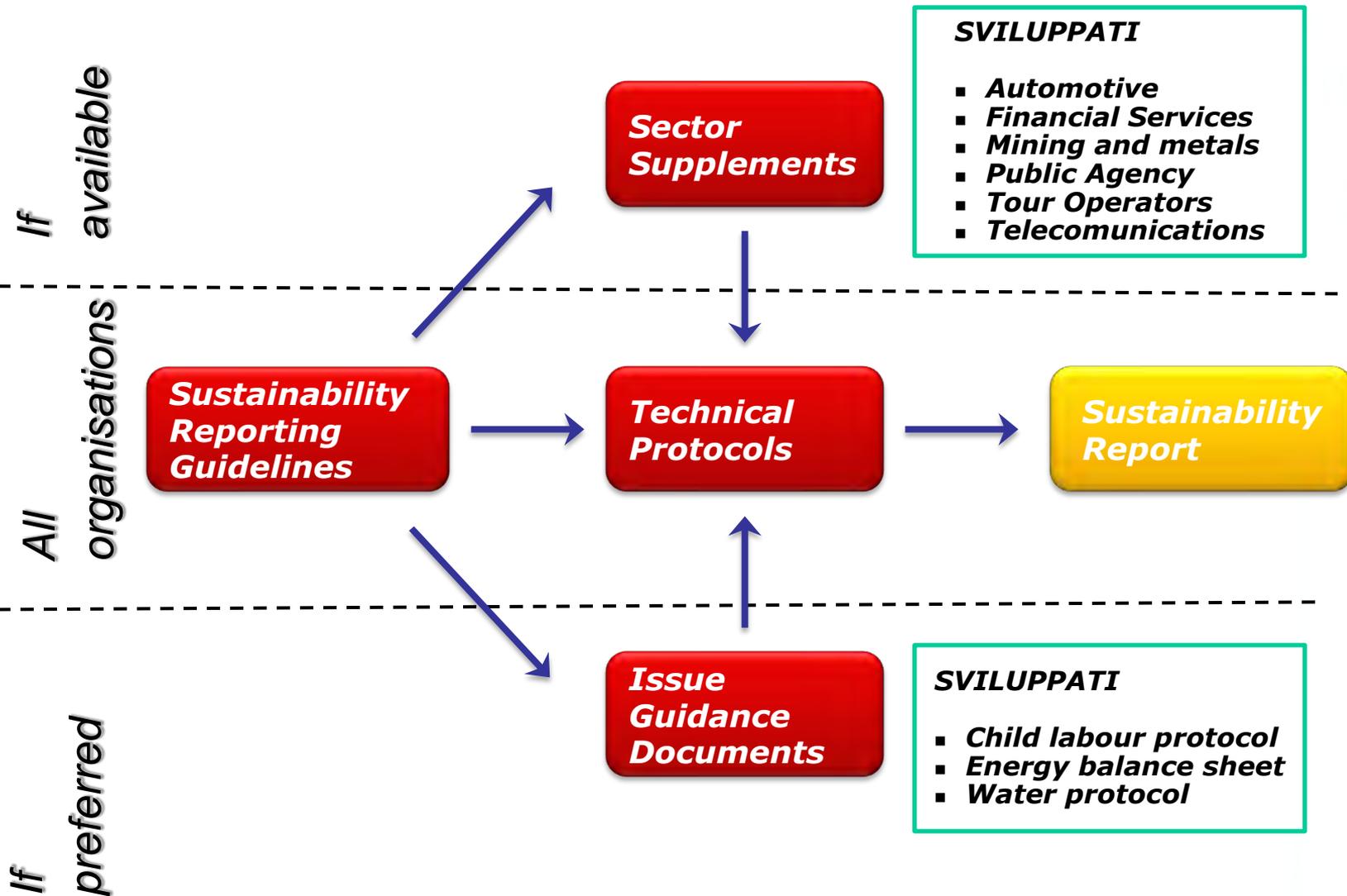
Lo standard GRI

La Global Reporting Initiative (GRI)

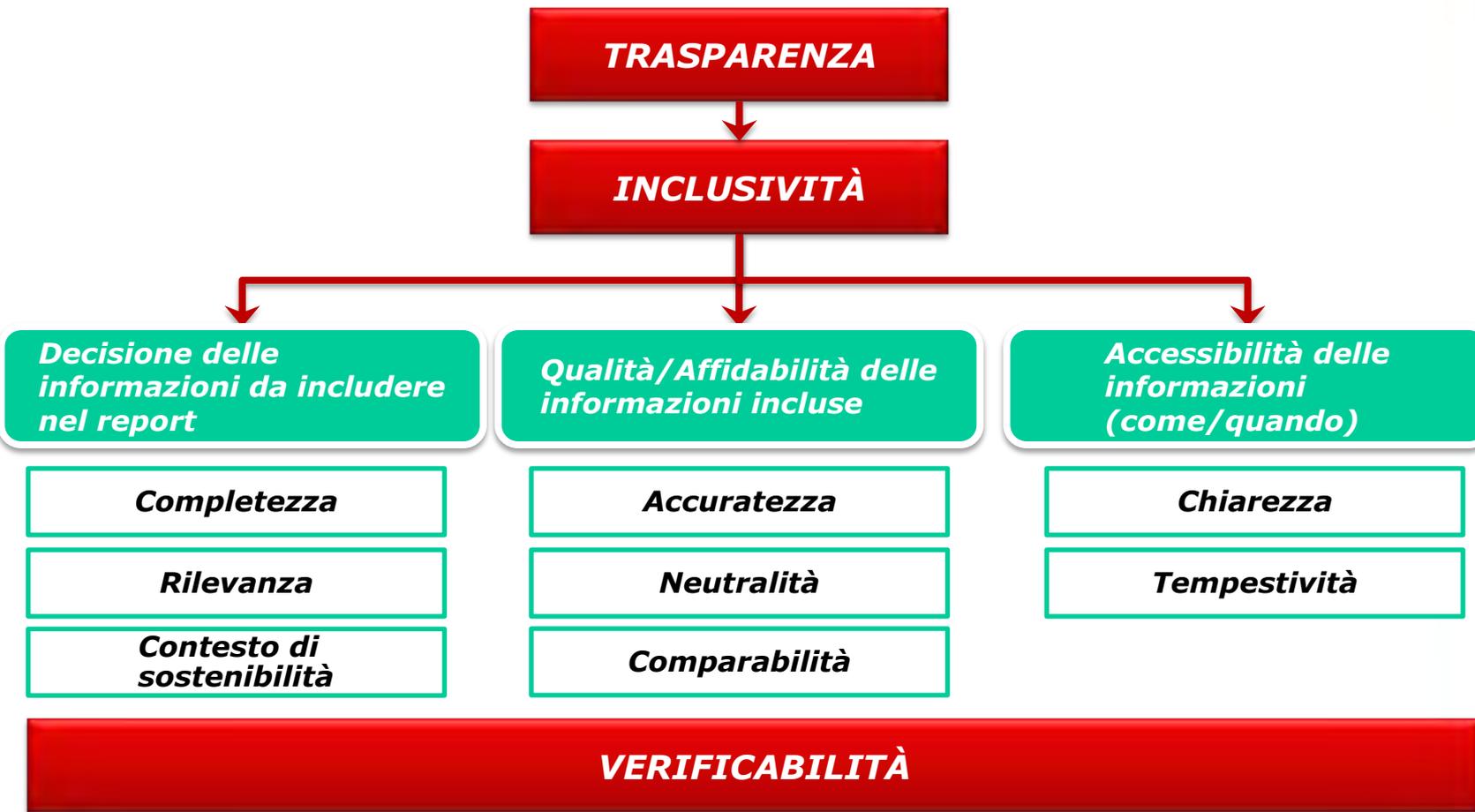
“The Global Reporting Initiative (GRI) is a long-term, multi-stakeholder international process whose mission is to develop and disseminate globally applicable Sustainability Reporting Guidelines. These guidelines are voluntarily used by organisations for reporting on economic, environmental, and social dimensions of their activities, products, and services. The aim of the Guidelines is to assist reporting organisations and their stakeholders in articulating and understanding contributions for reporting organisations to sustainable development”

Fonte: GRI, 2002 – Sustainability Reporting Guidelines, GRI, Boston, MA.

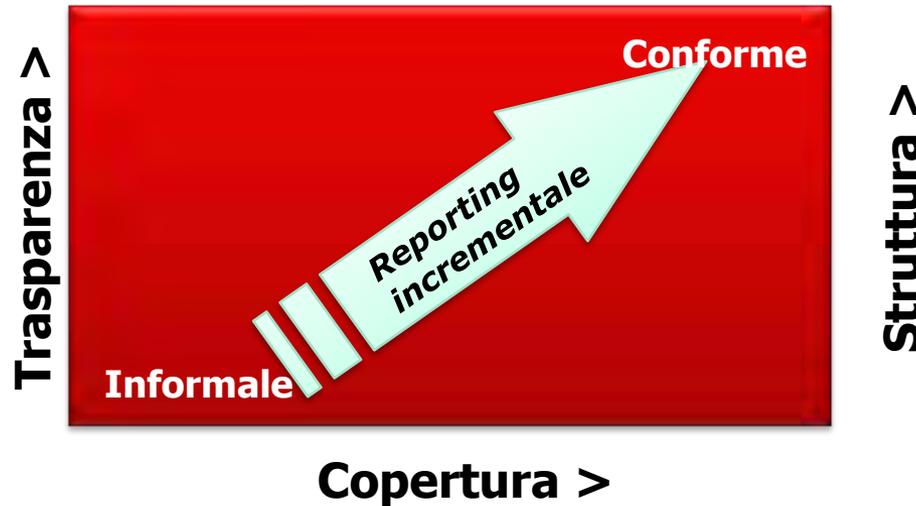
Il framework del GRI



I principi del GRI



L'approccio incrementale del GRI



Le linee guida sono flessibili e prevedono un approccio incrementale: le organizzazioni possono usare le linee guida in via informale selezionando alcuni principi, elementi e indicatori per iniziare i propri programmi di rendicontazione.

La struttura proposta dal GRI

Visione e strategia

Profilo

Struttura e sistema di gestione

Indicatori di performance

Economici

DIRETTI

- **Clienti**
- **Fornitori**
- **Collaboratori**
- **Finanziatori**
- **Pubblica Amministrazione**

INDIRETTI

Ambientali

DIRETTI

- **Materie Prime**
- **Energia**
- **Acqua**
- **Biodiversità**
- **Emissioni, Effluenti, rifiuti**
- **Fornitori**
- **Prodotti e servizi**
- **Trasporti**

INDIRETTI

Sociali

LAVORATORI

- **Relazioni industriali**
- **Sicurezza e salute**
- **Formazione e addestramento**
- **Pari opportunità**
- **Diritti umani**

SOCIETÀ

- **Corruzione**
- **Contributi politici**
- **Concorrenza e prezzi**

RESP. DI PRODOTTO

Gli standard di riferimento

Lo standard GBS

Il Gruppo di studio per il Bilancio Sociale (GBS)

“L'utilizzo di un modello di rendicontazione sulle quantità e sulle qualità di relazione tra l'impresa ed i gruppi di riferimento rappresentativi dell'intera collettività, mirante a delineare un quadro omogeneo, puntuale, completo e trasparente della complessa interdipendenza tra i fattori economici e quelli socio-politici connaturati e conseguenti alle scelte fatte”

Fonte: GBS, 2001 - Principi di redazione del bilancio sociale, GBS.

I principi del GBS

COERENZA

- Fornire una descrizione chiara, esauriente ed esplicita della congruenza tra politiche, scelte del management e obiettivi perseguiti, e tra questi e i valori ai quali l'azienda dichiara di ispirare il suo comportamento.

NEUTRALITÀ

- Imparzialità delle informazioni: non devono servire a favorire interessi di parte o antagonisti poiché destinate a una pluralità di interlocutori.

COMPETENZA

- Gli accadimenti da prendere in considerazione ai fini della competenza sono quelli che producono effetti sociali nell'esercizio.

PRUDENZA

- Le valutazioni e i giudizi devono essere credibili, devono essere espressi in merito ad eventi definitivamente verificabili e che hanno generato effetti di rilievo e significativi.

COMPARABILITÀ

- La possibilità di mettere a confronto i bilanci della stessa azienda riferiti a più esercizi e quelli di differenti aziende del medesimo settore.

I principi del GBS

COMPRESIBILITÀ CHIAREZZA E INTELLEGGIBILITÀ

- Le informazioni contenute devono essere chiare e comprensibili. La struttura e il contenuto del bilancio devono favorire l'intelligibilità delle scelte aziendali e del procedimento di formazione.

PERIODICITÀ E RICORRENZA

- Il bilancio deve essere riferito allo stesso periodo amministrativo del bilancio d'esercizio e deve essere redatto con la stessa periodicità.

OMOGENEITÀ

- I dati monetari devono essere espressi nell'unica moneta di conto.

UTILITÀ

- Le informazioni e i dati riportati devono essere utili ovvero devono concorrere a soddisfare le aspettative dei destinatari in termini di completezza e attendibilità.

SIGNIFICATIVITÀ E RILEVANZA

- Si deve tener conto dell'impatto effettivo che gli accadimenti hanno prodotto nella realtà circostante.

I principi del GBS

VERIFICABILITÀ

- Tutte le informazioni, anche quelle facoltative, devono poter essere verificate attraverso la ricostruzione del processo di raccolta e rendicontazione.

ATTENDIBILITÀ

- Le informazioni devono rappresentare in modo veritiero e corretto l'oggetto cui si riferiscono e fornire agli utilizzatori un quadro fedele di tale o di tali oggetti.

AUTONOMIA

- Deve essere richiesta e garantita la più completa autonomia e indipendenza di giudizio da parte di terzi incaricati di realizzare specifiche parti del bilancio sociale.

La struttura proposta dal GBS

Identità

Scenario e contesto di riferimento

Mission

Strategie e politiche

Sistema di Governance e assetto organizzativo

Principi e valori di riferimento

Produzione e distribuzione del Valore Aggiunto

Collaboratori

Clienti

Azionisti

Ambiente

Finanziatori

Collettività

Istituzioni

Relazione di scambio sociale

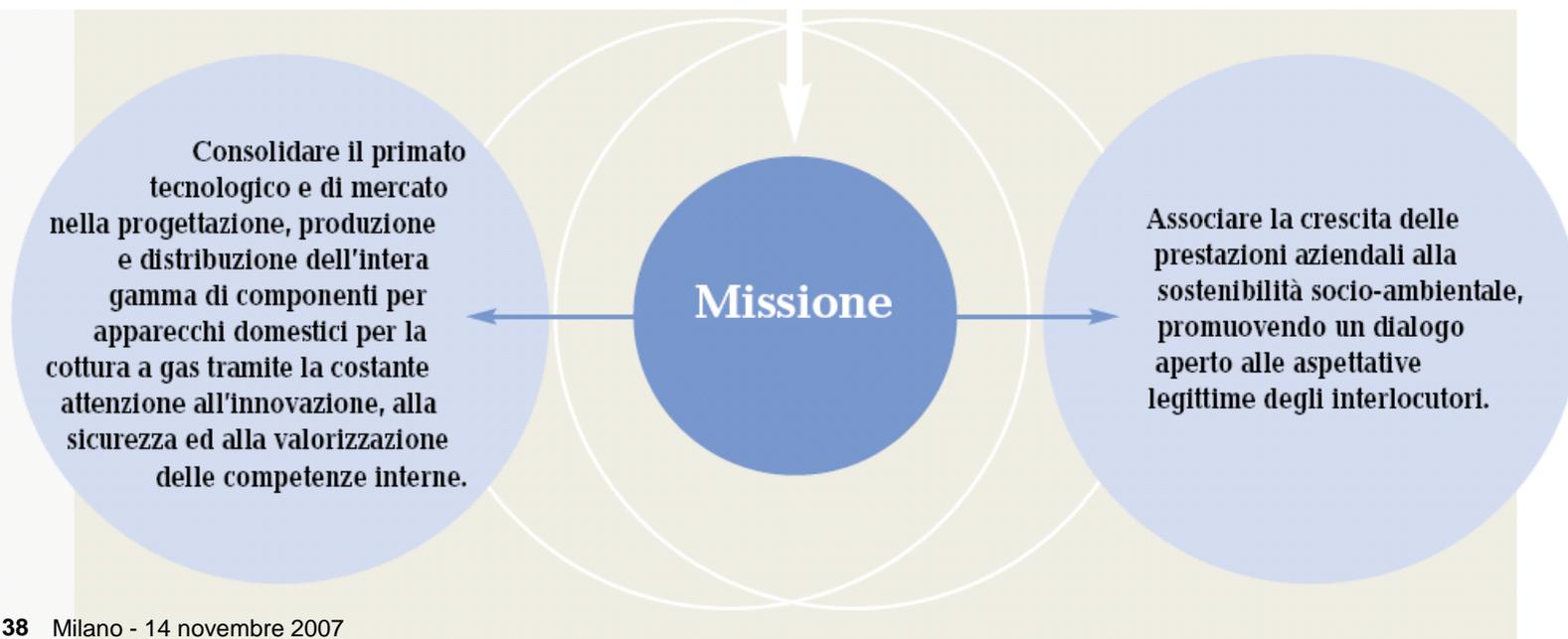
La struttura e i contenuti della sezione identità

Cenni operativi

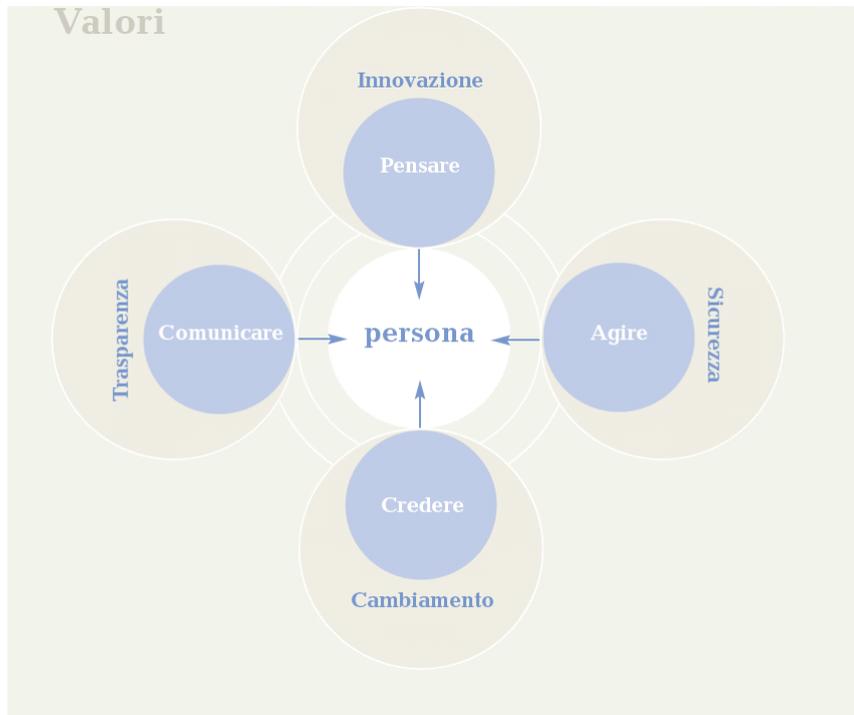
La mission

La *mission* del Gruppo è quella di essere *leader*

- in termini di redditività...
- focalizzandosi sull'Europa continentale e sui mercati internazionali con forte potenzialità di sviluppo...
- servendo principalmente i clienti privati e le piccole e medie imprese...
- attraverso una struttura distributiva multicanale e *multi-brand*, basata sulla presenza di una pluralità di reti di vendita e di marchi che consentono di offrire alla clientela prodotti e servizi per le diverse esigenze.



I valori



promuovere il valore del pensare e del credere: *Innovazione e Orientamento al cambiamento*

SABAF investe in soluzioni tecnologiche all'avanguardia e nello sviluppo delle competenze e delle professionalità del proprio personale, al fine di favorire la continua innovazione dei processi e dei prodotti che, oltre a consolidare il vantaggio competitivo dell'impresa, rappresentano un progresso per la società civile in termini di maggiore sicurezza e minor impatto ambientale.

La corporate governance

Struttura del Consiglio di Amministrazione

Giuseppe Saleri Presidente	Gianbattista Saleri Vicepresidente	Angelo Bettinzoli Amministratore delegato	Alberto Bartoli Direttore Finanziario	
Elio Borgonovi Consigliere indipendente 57 anni	Leonardo Cossu Consigliere indipendente 45 anni	Raffaele Ghedini Consigliere indipendente 45 anni	Franco Carlo Papa Consigliere indipendente 46 anni	Flavio Pasotti Consigliere indipendente 43 anni
Docente universitario e dal 2002 coordinatore delle iniziative sulla CSR presso l'Università Luigi Bocconi di Milano.	Presidente del Consiglio di Amministrazione ed Amministratore Delegato in Coda Srl e Icoigest Srl	Docente universitario di "Economia industriale" e di "Economia dell'impresa" presso Luiss Guido Carli di Roma.	Past President dell'AIAF (Associazione Italiana degli Analisti Finanziari).	Imprenditore e presidente dell'API (Associazione Piccole Industrie) di Brescia.
Vice Presidente AIDEA (Accademia Italiana di Economia Aziendale).	Consigliere d'Amministrazione, sindaco effettivo e presidente del Collegio Sindacale di numerose Società.	VPr. presso l'Università di Cambridge (U.K).	Consigliere Delegato della Ernst & Young Financial-Business Advisors SpA e Managing Partner della divisione Corporate Finance.	Presidente di un fondo di previdenza integrativa.
Membro fondatore di EURAM (European Academy of Management).		Fondatore e presidente della società di consulenza RG Episteme Srl del progetto finanziario internazionale Gamma Group, di Oikyweb SpA e di Oikytech Srl		
Membro del Consiglio Direttivo di diverse Società.		Membro di numerosi Consigli di Amministrazione ed Advisory Boards di società industriali e finanziarie.		

La corporate governance

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE							COMITATI					
CARICA	COMPONENTI					NUMERO DI ALTRI INCARICHI	COMITATO CONTROLLO INTERNO		COMITATO REMUNERAZIONI		COMITATO ESECUTIVO	
		ESECUTIVI	NON ESECUTIVI	INDIPENDENTI	[****]		[**]	[**]	[****]	[**]	[****]	[**]
PRESIDENTE	ANTOINE BERNHEIM	✓			100%	11					✓	100%
VICEPRESIDENTE	GABRIELE GALATERI DI GENOLA		✓		100%	7			✓	100%	✓	100%
AMMINISTR. DELEGATO	SERGIO BALBINOT	✓			100%	8					✓	100%
AMMINISTR. DELEGATO	GIOVANNI PERISSINOTTO	✓			100%	14					✓	100%
AMMINISTRATORE	LUIGI ARTURO BIANCHI		✓	✓	100%	3	✓	100%				
AMMINISTRATORE	ANA PATRICIA BOTIN		✓	✓	50%	2			✓	100%		
AMMINISTRATORE	GERARDO BROGGINI		✓	✓	100%	4	✓	100%			✓	100%
AMMINISTRATORE	CLAUDIO CONSOLO		✓	✓	83%	1						
AMMINISTRATORE	LAURENT DASSAULT		✓	✓	83%	2						
AMMINISTRATORE	DIEGO DELLA VALLE		✓	✓	50%	5			✓	100%		
AMMINISTRATORE	ENZO GRILLI		✓	✓	83%	2						
AMMINISTRATORE	PIERGAETANO MARCHETTI		✓	✓	50%	2					✓	100%
AMMINISTRATORE	KLAUS-PETER MÜLLER		✓	✓	33%	4						
AMMINISTRATORE	ALBERTO NICOLA NAGEL		✓		100%	1					✓	50%
AMMINISTRATORE	ALESSANDRO OVI		✓	✓	100%	2	✓	100%				
AMMINISTRATORE	ALESSANDRO PEDERSOLI		✓	✓	100%	4	✓	100%				
AMMINISTRATORE	REINFRIED POHL		✓		50%	4						
AMMINISTRATORE	VITTORIO RIPA DI MEANA		✓	✓	100%	2						

NUMERO DI RIUNIONI SVOLTE DURANTE L'ESERCIZIO DI RIFERIMENTO
CdA: 6 COMITATO CONTROLLO INTERNO: 5 COMITATO REMUNERAZIONI: 2 COMITATO ESECUTIVO: 2

[**] IN QUESTA COLONNA È INDICATO IL NUMERO DI INCARICHI DI AMMINISTRATORE O SINDACO RICOPERTI DAL SOGGETTO INTERESSATO IN ALTRE SOCIETÀ QUOTATE IN MERCATI REGOLAMENTATI, ANCHE ESTERI, IN SOCIETÀ FINANZIARIE, BANCARIE, ASSICURATIVE O DI RILEVANTI DIMENSIONI, NELLA RELAZIONE SULLA CORPORATE GOVERNANCE GLI INCARICHI SONO INDICATI PER ESTESO.

[***] IN QUESTA COLONNA È INDICATA CON UN SEGNO DI SPUNTA L'APPARTENENZA DEL MEMBRO DEL CDA AL COMITATO.

[****] IN QUESTA COLONNA È INDICATA LA PERCENTUALE DI PARTECIPAZIONE DEGLI AMMINISTRATORI RISPETTIVAMENTE ALLE RIUNIONI DEL CDA E DEI COMITATI.

La corporate governance

CARICA	COMPONENTI	PERCENTUALE DI PARTECIPAZIONE DELLE RIUNIONI DEL COLLEGIO	NUMERO ALTRI INCARICHI [**]
PRESIDENTE	GIANFRANCO BARBATO	90%	-
SINDACO EFFETTIVO	PAOLO D'AGNOLO	100%	-
SINDACO EFFETTIVO	GAETANO TERRIN	100%	2
SINDACO SUPPLENTE	GIUSEPPE ALESSIO-VERNI	-	-
SINDACO SUPPLENTE	PAOLO BRUNO	-	-

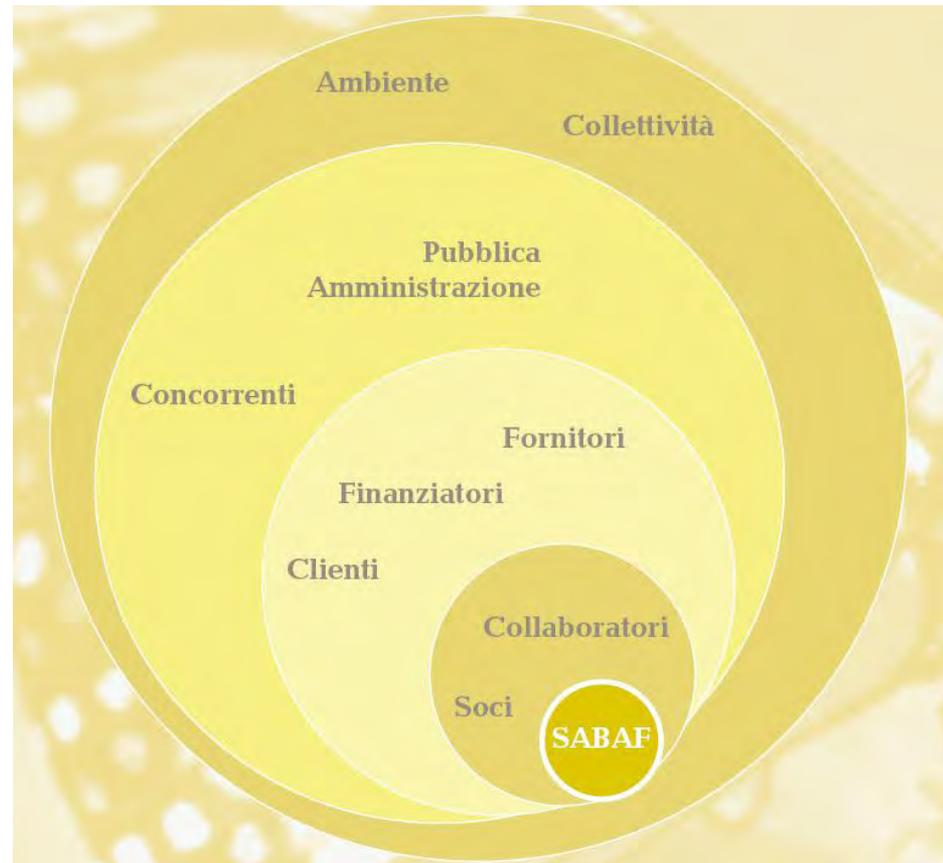
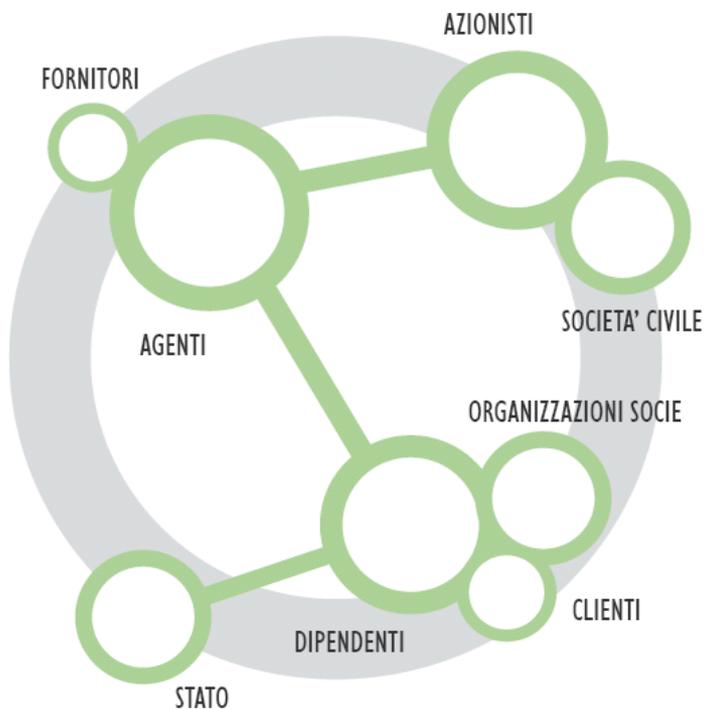
NUMERO DI ULTERIORI RIUNIONI ALLE QUALI HA PARTECIPATO DURANTE L'ESERCIZIO DI RIFERIMENTO:

9 (1 IN ASSEMBLEA - 6 IN CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE - 2 IN COMITATO ESECUTIVO)

INDICARE IL QUORUM RICHIESTO PER LA PRESENTAZIONE DELLE LISTE DA PARTE DELLE MINORANZE PER L'ELEZIONE DI UNO O PIÙ MEMBRI EFFETTIVI (EX ART. 148 TUF): 3/100 DEL CAPITALE SOCIALE

[**] IN QUESTA COLONNA È INDICATO IL NUMERO DI INCARICHI DI AMMINISTRATORE O SINDACO RICOPERTI DAL SOGGETTO INTERESSATO IN ALTRE SOCIETÀ QUOTATE IN MERCATI REGOLAMENTATI ITALIANI, NELLA RELAZIONE SULLA CORPORATE GOVERNANCE GLI INCARICHI SONO INDICATI PER ESTESO.

La mappa degli stakeholder



Cenni operativi 4

La mappa degli stakeholder

Cenni operativi 5

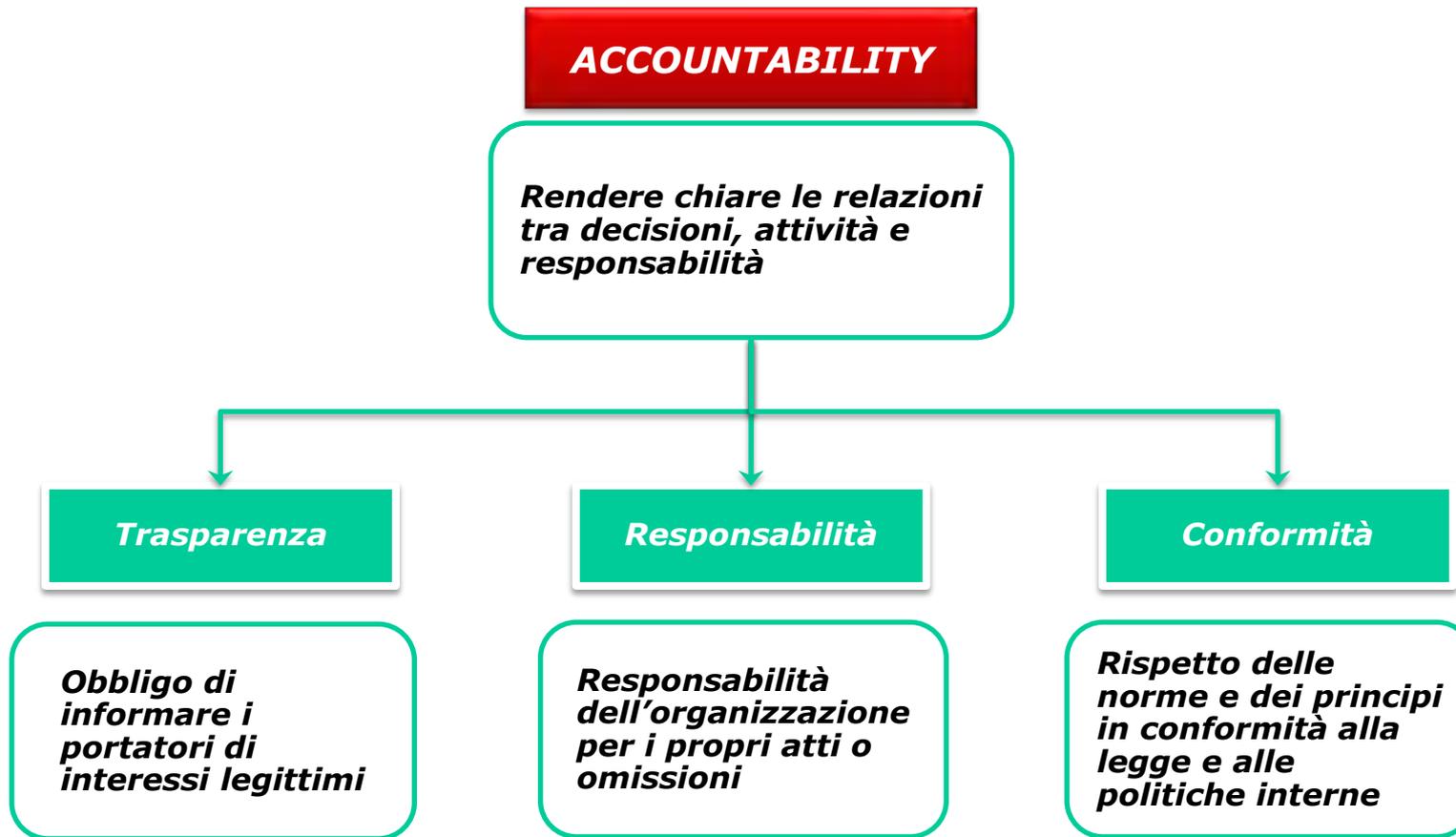
L'identità della vostra azienda

Stakeholder	Principali elementi
Trend sociali	.
Mission	
Principi e valori di riferimento	
Strategie e politiche sociali	

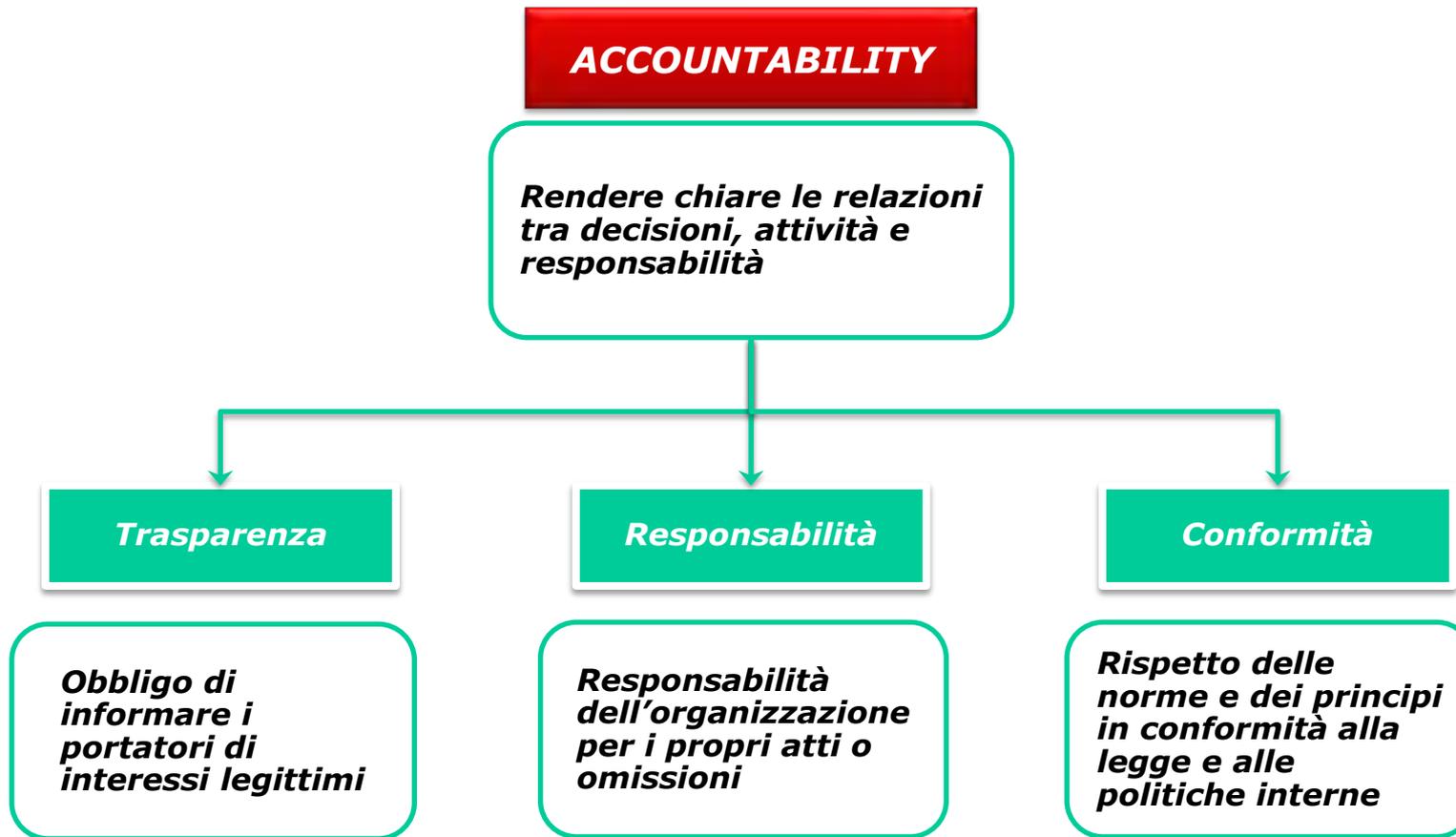
Gli standard di riferimento

Lo standard AA1000

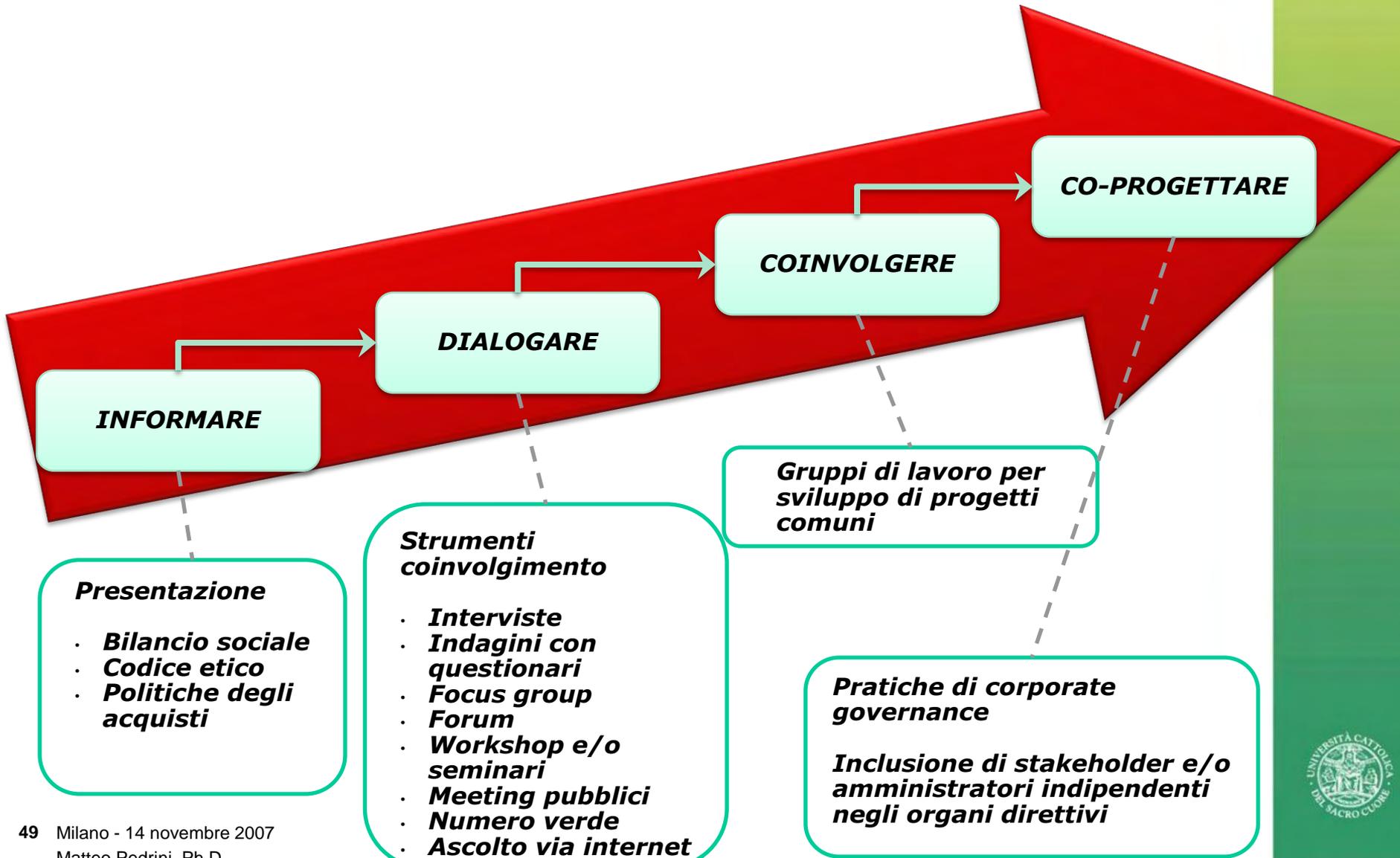
I principi di AA1000



I principi di AA1000



Il coinvolgimento degli stakeholder



Il modello proposto da AA1000

Stakeholder Engagement

Planning

Accounting

Assurance

Reporting

**Establish
commitment**

**Identify
stakeholders**

**Define / review
values**

Identify issues

Determine scope

Identify indicators

**Analyse information,
set targets &
develop
improvement plan**

Assure report(s)

**Communicate
report(s) and
obtain feedback**

Prepare report(s)

Il coinvolgimento degli stakeholder

Cenni operativi

Cenni operativi 6

Indice della relazione sociale

Categoria di stakeholder	Soggetto o associazione di riferimento	Attuale forma di coinvolgimento	Possibili forme di coinvolgimento
		.	

Gli standard di riferimento

Lo standard LBG

Il London Benchmarking Group

**RESPONSABILITÀ
ETICA**



CORE BUSINESS



Le erogazioni alla comunità

Cenni operativi

Cenni operativi 7

Indice della relazione sociale

Livello	Iniziativa	Importo
Liberalità	.	
Investimenti nella comunità		
Iniziative commerciali a impatto sulla comunità		
Prodotti/servizi innovativi a contenuto sociale		

Lo schema del valore aggiunto

Determinazione del valore aggiunto globale netto

DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	ESERCIZI		
	(n)	(n-1)	(n-2)
A - Valore della produzione			
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni - rettifiche di ricavo			
2. Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti (e merci)			
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione			
4. Altri ricavi e proventi			
Ricavi della produzione tipica			
5. Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)			

Determinazione del valore aggiunto globale netto

DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	ESERCIZI		
	(n)	(n-1)	(n-2)
B - Costi intermedi della produzione			
6. Consumi di materie prime, sussidiarie, di materie di consumo e acquisto di merci			
7. Costi per servizi			
8. Costi per godimento di beni di terzi			
9. Accantonamenti per rischi			
10. Altri accantonamenti			
11 Oneri diversi di gestione			
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO			
C - Componenti accessori e straordinari			
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO			
- Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni			
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO			

Distribuzione del valore aggiunto globale netto

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	ESERCIZI		
	(n)	(n-1)	(n-2)
A - Remunerazione del personale			
Personale non dipendente			
Personale dipendente			
a) remunerazioni dirette			
b) remunerazioni indirette			
c) quote di riparto del reddito			
B - Remunerazione della Pubblica Amministrazione			
Imposte dirette			
Imposte indirette			
- sovvenzioni in c/esercizio			

Distribuzione del valore aggiunto globale netto

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	ESERCIZI		
	(n)	(n-1)	(n-2)
C - Remunerazione del capitale di credito			
Oneri per capitali a breve termine			
Oneri per capitali a lungo termine			
D - Remunerazione del capitale di rischio			
Dividendi (utili distribuiti alla proprietà)			
E - Remunerazione dell'azienda			
+/- Variazioni riserve			
(Ammortamenti)			
F - Liberalità esterne			
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO			

La riclassificazione del Valore Aggiunto

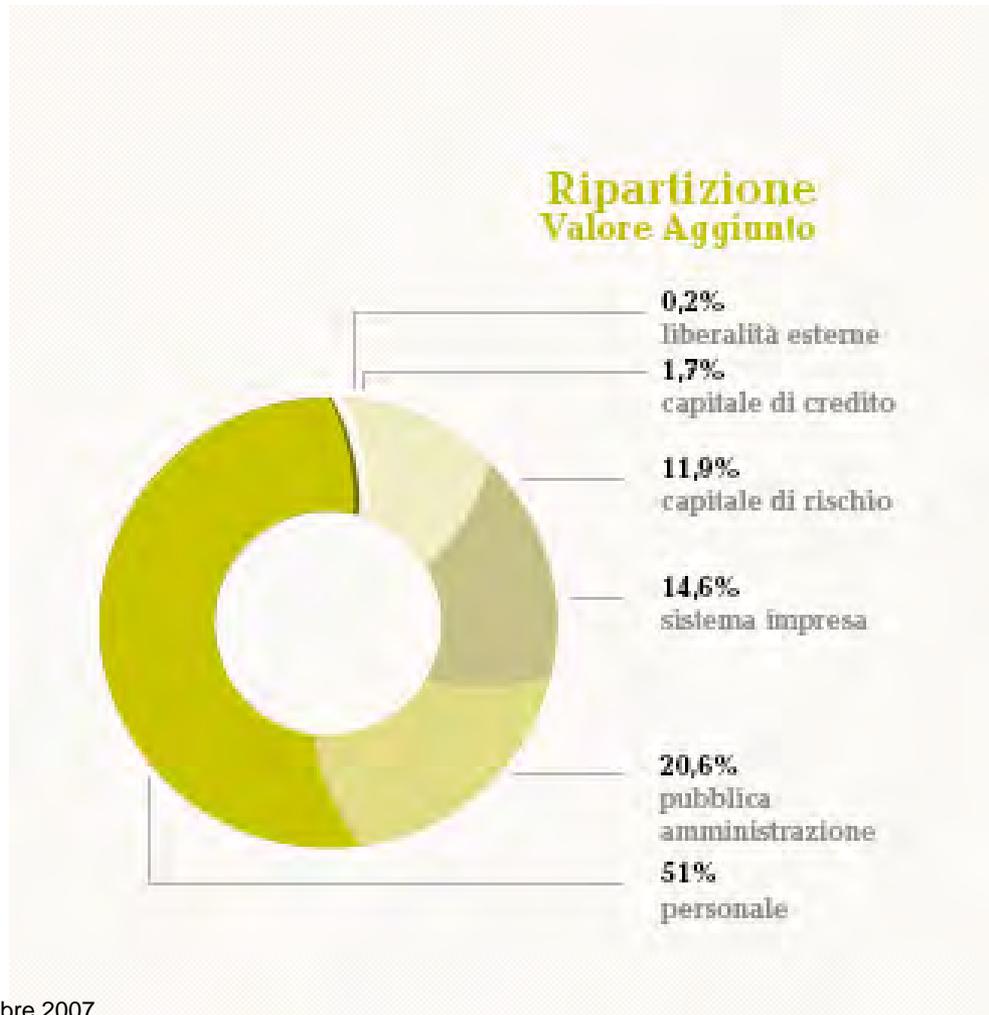
Cenni operativi

determinazione Valore Aggiunto

Valori in €/000

2002	2003	2004	
Valore della produzione			
103.254	110.054	120.527	1 Ricavi delle vendite e delle prestazioni
-156	-195	-17	rettifiche di ricavo
103.098	109.859	120.510	
1.908	-505	931	2 Variazione delle rimanenze di prodotti in lavorazione, semilavorati e finiti
377	540	109	4 Altri ricavi e proventi
105.383	109.894	121.550	Ricavi della produzione tipica
317	424	652	5 Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)
105.700	110.318	122.202	VALORE GLOBALE DELLA PRODUZIONE
Costi intermedi della produzione			
37.995	39.285	43.553	6 Consumi di materie prime
2.674	2.905	3.210	Consumi di materie sussidiarie e di consumo
40.669	42.190	46.763	
15.159	14.749	17.809	7 Costi per servizi
160	80	97	8 Costi per godimento beni di terzi
0	0	444	10 Accantonamenti
33	51	31	11 Oneri diversi di gestione
56.021	57.070	65.144	
49.679	53.248	57.058	VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO
			12 Saldo gestioni accessorie
653	499	185	Ricavi accessori
-860	-762	-259	Costi accessori
-207	-263	-74	
			12 Saldo componenti straordinarie
102	99	551	Ricavi straordinari
-47	-111	-47	Costi straordinari
55	-12	504	
49.527	52.973	57.488	VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO
1.240	1.275	1.210	Ammortamento delle immobilizzazioni immateriali
9.468	10.618	10.616	Ammortamento delle immobilizzazioni materiali
38.819	41.080	45.662	VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO

Un esempio di valore aggiunto



Cenni operativi 8

Indice della relazione sociale

Stakeholder	Principali temi da trattare
	.

La relazione sociale: il personale

Pratiche di lavoro e Indicatori di condizioni di lavoro adeguate

OCCUPAZIONE

- LA1.** Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale. **(Core)**
- LA2.** Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e regione. **(Core)**
- LA3.** Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, suddivisi per principali siti produttivi. **(Additional)**

RELAZIONI INDUSTRIALI

- LA4.** Percentuale dei dipendenti iscritti ad organizzazioni sindacali. **(Core)**
- LA5.** Periodo minimo di preavviso per modifiche operative significative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva. **(Core)**

Pratiche di lavoro e Indicatori di condizioni di lavoro adeguate

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

- LA6.** Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore. **(Additional)**
- LA7.** Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per regione. **(Core)**
- LA8.** Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi. **(Core)**
- LA9.** Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza. **(Additional)**

Pratiche di lavoro e Indicatori di condizioni di lavoro adeguate

FORMAZIONE E ISTRUZIONE

- LA10.** Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori. **(Core)**
- LA11.** Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fine delle proprie carriere. **(Additional)**
- LA12.** Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni per lo sviluppo della propria carriera. **(Additional)**

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

- LA13.** Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità. **(Core)**
- LA14.** Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria. **(Core)**

La relazione sociale: il personale

Cenni operativi

Alcuni esempi di indicatori: Diversità e pari opportunità

LA14

Composizione suddivisa per categoria
(sesso, fascia d'età, minoranze, e altri
indicatori di diversità)

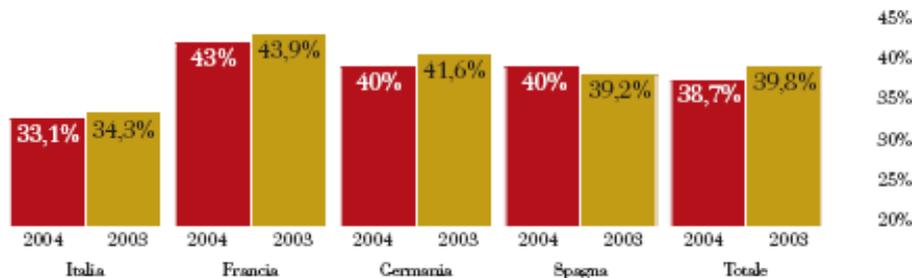
percentuale delle donne per livello (area del Bilancio di Sostenibilità; 2003-2004)

	dirigenti		funzionari		impiegati		produttori		altro		totale	
	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003
Italia	2,8%	5,1%	15,5%	14%	45,1%	44,8%	80,8%	26,7%	4,1%	5,8%	34,3%	33,1%
Francia	37%	35,7%	47,6%	47,6%	72,9%	72,6%	16,1%	14,9%	0%	16,1%	43,9%	43%
Germania	0%	0%	2,6%	2,8%	53,6%	51,7%	17,4%	17,7%	67,2%	0%	41,6%	40%
Spagna	5,2%	5,1%	22%	23,1%	49,9%	51,2%	9,3%	8,8%	0%	0%	39,2%	40%
Totale	19,4%	19,7%	33,5%	32,6%	53,5%	52,3%	21,1%	19,4%	11,8%	5,2%	39,8%	38,7%

categorie protette (area del Bilancio di Sostenibilità; 2003-2004)

	2004	2003
Italia	604	630
Francia	151	126
Germania	628	753
Spagna	9	9
Totale	1.392	1.518

percentuale delle donne per Paese (area del Bilancio di Sostenibilità; 2003-2004)



Alcuni esempi di indicatori: Educazione e formazione

LA11

Ore medie annue di formazione per
lavoratore suddivise per categorie

ore di formazione (area del Bilancio di Sostenibilità: 2003-2004)

	manageriale		tecnico- specialistica		linguistica		informatica		neassunti		totale	
	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003
Italia	14.154	8.631	13.905	23.110	12.140	4.078	48.676	69.833	7.875	10.211	96.750	115.863
Francia	12.851	n.d.	47.891	n.d.	6.538	n.d.	11.068	n.d.	12.627	n.d.	91.024	n.d.
Germania	26.327	37.448	30.738	30.381	339	1.074	42.524	47.242	706	887	100.634	117.532
Spagna	4.400	6.442	11.865	21.384	3.504	7.928	4.875	5.150	7.031	11.071	36.675	51.975
Totale	57.732	n.d.	104.399	n.d.	27.571	n.d.	107.143	n.d.	28.239	n.d.	325.083	n.d.

Alcuni esempi di indicatori: Lavoratori

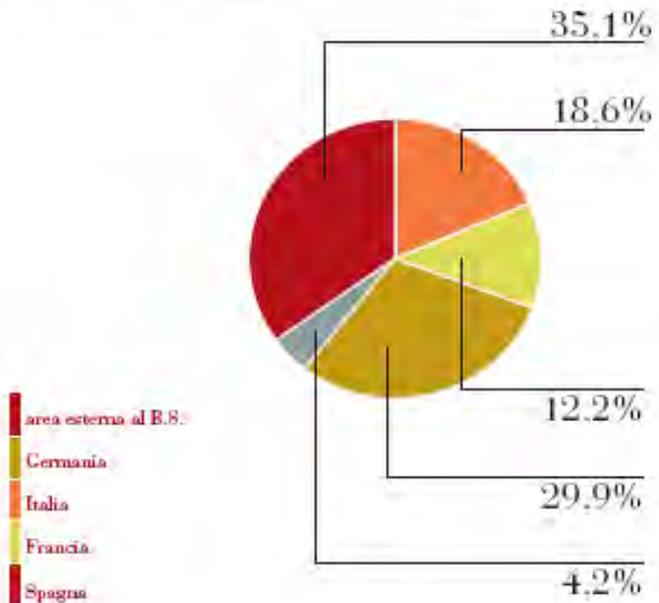
LA2

Numero totale e tasso di turnover
suddiviso per fasce d'età e sesso

turnover (area del Bilancio di Sostenibilità, 2003-2004)

	2003				2004				
	situazione organico 31/12/2002	assunzioni	cessazioni	variazione	situazione organico 31/12/2003	assunzioni	cessazioni	variazione	situazione organico 31/12/2004
Italia	10.330	1.554	1.530	24	10.354	1.779	1.292	487	10.841
Francia	6.986	1.195	1.186	9	6.995	1.219	1.115	104	7.099
Germania	19.161	n.d.	n.d.	-1.007	18.154	n.d.	n.d.	-678	17.476
Spagna	2.426	292	248	44	2.470	278	312	-34	2.436
Totale	38.894	3.041	2.964	-930	37.973	3.276	2.719	-121	37.852

organico per Paese (area di consolidamento, 2004)



Cenni operativi 9

Il piano degli indicatori

	Disponibilità	Rilevanza
Occupazione		
LA1.	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale. (Core)	
LA2.	Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e regione. (Core)	
LA3.	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, suddivisi per principali siti produttivi. (Additional)	
Relazioni industriali		
LA4.	Percentuale dei dipendenti iscritti ad organizzazioni sindacali. (Core)	
LA5.	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative significative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva. (Core)	

Cenni operativi 9

Il piano degli indicatori

Disponibilità Rilevanza

Salute e sicurezza sul lavoro

- LA6. Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore. (Additional)
- LA7. Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per regione. (Core)
- LA8. Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi. (Core)
- LA9. Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza. (Additional)

Cenni operativi 9

Il piano degli indicatori

Disponibilità Rilevanza

Formazione e istruzione

LA10. Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori. (Core)

LA11. Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fine delle proprie carriere. (Additional)

LA12. Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni per lo sviluppo della propria carriera. (Additional)

Diversità e pari opportunità

LA13. Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità. (Core)

LA14. Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria. (Core)

La relazione sociale: la comunità

Indicatori di performance sulla Società

COLLETTIVITÀ

SO1. Natura, obiettivo ed efficacia di qualsiasi programma e attività che valuta e gestisce gli impatti delle operazioni su una determinata comunità, incluse le fasi di inizio di attività, di operatività e di dismissione. **(Core)**

CORRUZIONE

SO2. Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione. **(Core)**

SO3. Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anti-corruzione dell'organizzazione. **(Core)**

SO4. Azioni intraprese in risposta ad episodi di corruzione. **(Core)**

CONTRIBUTI POLITICI (APPROCCIO NEI CONFRONTI DI POLITICA/ISTITUZIONI)

SO5. Posizioni sulla politica pubblica e partecipazione e pressioni esercitate sullo sviluppo di politiche pubbliche. **(Core)**

SO6. Contributi finanziari e benefici prestati a partiti, politici e istituzioni per Paese. **(Additional)**

Indicatori di performance sulla Società

COMPORAMENTI ANTI-COLLUSIVI

SO7. Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze. **(Additional)**

CONFORMITÀ (COMPLIANCE)

SO8. Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti. **(Core)**

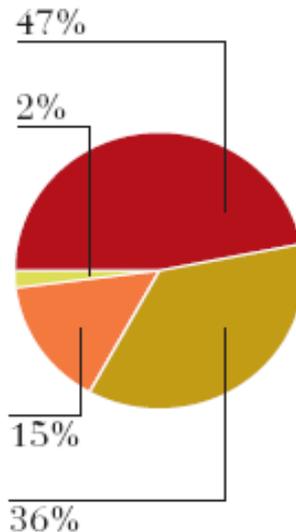
La relazione sociale: la comunità

Cenni operativi

Alcuni esempi di indicatori: Comunità

EC10

Donazioni alla comunità, alla società civile, e ad altri gruppi



I fatti del 2004

	sub-area	principali iniziative
Sociale	assistenza	Eurasolidale, Price-Brody, Associazione Elem, "Wheel House", Schweizerischer Samariterbund, SOS-Kinderdörfer, Saint-Denis, Protezione Civile (I)
	ricerca scientifica	Telethon, Fondazione Vollaro, IEO, Fondazione CERBA, Fondazione FARO, AISM, "Pension Forum" univ. Bocconi, BSI CAMMA Foundation, Associazione Tedesca per le Scienze Assicurative (DVFVW)
	formazione/educazione	RTWH Aachen, Associazione Mas-e, Collegio del Mondo Unito di Trieste, Consorzio MIB, libro "L'associazione sulla vita", rivista "Assicurazioni", BOI-Centro di formazione assicurativa (HU), Talim
	t sensibilizzazione sociale	Campagna "Non uccidere", "Mela e limone", Scimba, Generali Car Hunting Cup, Comunità di San Patrigniano, battelli a vapore del fiume Alster, Forum pour la Cestion des Villes, Fondo per le vittime dell'Olocausto
	sostegno al volontariato	ASPHI, SOS-Kinderdörfer, Talim, Hapoel Migdal
Culturale	mostra/restauri	Generali Foundation, "937 d.C. Ambrogio e Agostino - le sorgenti d'Europa", mostra del Tiepolo, mostra "Arte e Architettura"
	arte/premi letterari	Premio Campiello, Media prize AM, mostra fotografica FATA
	musica/danza	Orpheum, STEPS Dance Festival, Teatro La Fenice (Venezia), Accademia Santa Cecilia (Roma), Teatro Maggio Musicale (Firenze), Teatro Verdi (Trieste), Teatri di Stato "Thalia" e "Alma Hoppe" di Amburgo, Palau de la musica, Aachen Karneval Verein, Aachen Kultursommer, concerti del Wiener Musikverein e dell'Orchestra Gustav Mahler, Pavel Sporci
Ambientale	iniziative esterne	"Cammino dell'alleanza", Fitwalking Tour, guide Outdoor, FAI, sponsorizzazione di due ambasciatori dello sviluppo sostenibile
Sport	giovanile	Associazione Sport Integrato, preparazione di un atleta disabile Raid Vitel
	professionistico	Generali Open Kimbubel, Davis cup (RO), CSIO, CHIO, Nations' Cup, Generali Solo, 8 ^o Easter regatta di Vodice (HR), 6 giorni di ciclismo di Monaco, Barcellona, Ravisela, Federazione Internazionale Sport Equestri, Hapoel Migdal Jerusalem, Aryeh Zeevi, CETURSA - Sierra Nevada

Cenni operativi 10

Il piano degli indicatori

	Disponibilità	Rilevanza
Formazione e istruzione		
Collettività		
SO1. Natura, obiettivo ed efficacia di qualsiasi programma e attività che valuta e gestisce gli impatti delle operazioni su una determinata comunità, incluse le fasi di inizio di attività, di operatività e di dismissione. (Core)		
Corruzione		
SO2. Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione. (Core)		
SO3. Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anti-corruzione dell'organizzazione. (Core)		
SO4. Azioni intraprese in risposta ad episodi di corruzione. (Core)		

Cenni operativi 10

Il piano degli indicatori

	Disponibilità	Rilevanza
Contributi politici (approccio nei confronti di politica/istituzioni)		
SO5.	Posizioni sulla politica pubblica e partecipazione e pressioni esercitate sullo sviluppo di politiche pubbliche. (Core)	
SO6.	Contributi finanziari e benefici prestati a partiti, politici e istituzioni per Paese. (Additional)	
Comportamenti anti-collusivi		
SO7.	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze. (Additional)	
Conformità (Compliance)		
SO8.	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti. (Core)	

Conclusioni e futuro

Alcuni problemi aperti

- ***Ricerca di indicatori di sintesi***
- ***Affinamento degli indicatori (per settore)***
- ***Dall'auto-dichiarazione al risultato di un dialogo***
- ***Comparazione nel tempo e nello spazio***
- ***Attestazione dei report di una parte terza***

Il futuro della rendicontazione



Gli altri indicatori di performance richiesti

Indicatori di performance economica

PERFORMANCE ECONOMICA

- EC1.** Valore economico generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione. **(Core)**
- EC2.** Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici. **(Core)**
- EC3.** Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (benefit plan obligations). **(Core)**
- EC4.** Finanziamenti significativi ricevuti dal Governo. **(Core)**

PRESENZA DI MERCATO

- EC5.** Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative. **(Additional)**
- EC6.** Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione al luogo in cui si svolge prevalentemente l'attività economica. **(Core)**
- EC7.** Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale. **(Core)**

Indicatori di performance economica

IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI

- EC8.** Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente di pubblica utilità, attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono. **(Core)**
- EC9.** Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate. **(Additional)**

Indicatori di performance ambientale

MATERIE PRIME

- EN1. Peso o volume delle materie prime utilizzate. **(Core)**
- EN2. Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato. **(Core)**

ENERGIA

- EN3. Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria. **(Core)**
- EN4. Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria. **(Core)**
- EN5. Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza. **(Additional)**
- EN6. Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguente riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative. **(Additional)**
- EN7. Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute. **(Additional)**

ACQUA

- EN8. Prelievo totale di acqua per fonte. **(Core)**
- EN9. Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua. **(Additional)**

- EN10. Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata.

Indicatori di performance ambientale

BIODIVERSITÀ

- EN11.** Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati, o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette. **(Core)**
- EN12.** Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette. **(Core)**
- EN13.** Habitat protetti o ripristinati. **(Additional)**
- EN14.** Strategie, azioni correnti, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità. **(Additional)**
- EN15.** Numero delle specie elencate nella lista rossa IUCN e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione. **(Additional)**

EMISSIONI, SCARICHI, RIFIUTI

- EN16.** Emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra (GHG) per peso. **(Core)**
- EN17.** Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra significative per peso. **(Core)**
- EN18.** Iniziative per ridurre l'emissione di gas ad effetto serra e risultati raggiunti. **(Additional)**

Indicatori di performance ambientale

- EN21.** Acqua totale scaricata, per qualità e destinazione. **(Core)**
- EN22.** Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento. **(Core)**
- EN23.** Numero totale e volume di sversamenti significativi. **(Core)**
- EN24.** Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea (allegati I,II,II, VIII) che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'estero. **(Additional)**
- EN25.** Identità, dimensione, stato di salvaguardia e biodiversità della fauna e della flora acquatica e i relativi habitat colpiti in maniera significativa dagli scarichi di acqua e dalle dispersioni provocate dall'organizzazione. **(Additional)**

PRODOTTI E SERVIZI

- EN26.** Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto. **(Core)**
- EN27.** Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria. **(Core)**

CONFORMITÀ (COMPLIANCE)

- EN28.** Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale. **(Core)**

Indicatori di performance ambientale

TRASPORTI

EN29. Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale (mobility management). **(Additional)**

GENERALE

EN30. Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia. **(Additional)**

Pratiche di lavoro e Indicatori di condizioni di lavoro adeguate

OCCUPAZIONE

- LA1.** Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale. **(Core)**
- LA2.** Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e regione. **(Core)**
- LA3.** Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, suddivisi per principali siti produttivi. **(Additional)**

RELAZIONI INDUSTRIALI

- LA4.** Percentuale dei dipendenti iscritti ad organizzazioni sindacali. **(Core)**
- LA5.** Periodo minimo di preavviso per modifiche operative significative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva. **(Core)**

Pratiche di lavoro e Indicatori di condizioni di lavoro adeguate

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

- LA6.** Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore. **(Additional)**
- LA7.** Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per regione. **(Core)**
- LA8.** Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi. **(Core)**
- LA9.** Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza. **(Additional)**

FORMAZIONE E ISTRUZIONE

- LA10.** Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori. **(Core)**
- LA11.** Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fine delle proprie carriere. **(Additional)**
- LA12.** Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni per lo sviluppo della propria carriera. **(Additional)**

Pratiche di lavoro e Indicatori di condizioni di lavoro adeguate

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

- LA13.** Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità. **(Core)**
- LA14.** Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria. **(Core)**

Indicatori di performance dei diritti umani

PRATICHE DI INVESTIMENTO E APPROVVIGIONAMENTO

- HR1.** Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti ad una relativa valutazione (screening). **(Core)**
- HR2.** Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese. **(Core)**
- HR3.** Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati. **(Additional)**

NON DISCRIMINAZIONE

- HR4.** Numero totale di violazioni legate a pratiche discriminatorie e azioni intraprese. **(Core)**

LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

- HR5.** Identificazione delle attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti. **(Core)**

LAVORO MINORILE

- HR6.** Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure prese per contribuire ad eliminare il lavoro minorile. **(Core)**

Indicatori di performance dei diritti umani

LAVORO FORZATO

HR7. Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o a cottimo e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione. **(Core)**

PRATICHE DI SICUREZZA

HR8. Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione. **(Additional)**

DIRITTI DELLE POPOLAZIONI INDIGENE

HR9. Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese. **(Additional)**

Indicatori di performance sulla Società

COLLETTIVITÀ

SO1. Natura, obiettivo ed efficacia di qualsiasi programma e attività che valuta e gestisce gli impatti delle operazioni su una determinata comunità, incluse le fasi di inizio di attività, di operatività e di dismissione. **(Core)**

CORRUZIONE

SO2. Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione. **(Core)**

SO3. Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anti-corruzione dell'organizzazione. **(Core)**

SO4. Azioni intraprese in risposta ad episodi di corruzione. **(Core)**

CONTRIBUTI POLITICI (APPROCCIO NEI CONFRONTI DI POLITICA/ISTITUZIONI)

SO5. Posizioni sulla politica pubblica e partecipazione e pressioni esercitate sullo sviluppo di politiche pubbliche. **(Core)**

SO6. Contributi finanziari e benefici prestati a partiti, politici e istituzioni per Paese. **(Additional)**

Indicatori di performance sulla Società

COMPORAMENTI ANTI-COLLUSIVI

SO7. Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze. **(Additional)**

CONFORMITÀ (COMPLIANCE)

SO8. Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti. **(Core)**

Indicatori di performance della Responsabilità di Prodotto

SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI

- PR1.** Fasi del ciclo di vita del prodotto/servizio per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono presi in considerazione per promuoverne il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure. **(Core)**
- PR2.** Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità con i regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita. **(Additional)**

PRODOTTI E SERVIZI- ETICHETTATURA

- PR3.** Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativamente soggetti a tali requisiti informativi. **(Core)**
- PR4.** Numero totale (suddiviso per tipologia) di anomalie e di incidenti dovuti a non-conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi. **(Additional)**
- PR5.** Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla misurazione della customer satisfaction. **(Additional)**

Indicatori di performance della Responsabilità di Prodotto

MARKETING COMMUNICATION

- PR6.** Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi alla comunicazione di marketing includendo pubblicità, promozione e sponsorizzazione. **(Core)**
- PR7.** Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riferiti alla comunicazione di marketing includendo pubblicità, promozione e sponsorizzazione. **(Additional)**

RISPETTO DELLA PRIVACY

- PR8.** Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy dei consumatori e la perdita dei dati dei consumatori. **(Additional)**

CONFORMITÀ (COMPLIANCE)

- PR9.** Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi. **(Core).**

Matteo Pedrini

Via San Vittore, 18

20123 Milano (Italy)

Tel +39 02 48027026

Fax +39 02 862113

e-mail matteo.pedrini@unicatt.it