

COMITATO ETICO

Relazione conclusiva

Oggetto : Valutazione etica relativa alla Gestione dei reclami
pervenuti all'Azienda
"GENIO IN 21 GIORNI"

Periodo di riferimento : anno 2023

Spett.le Azienda GENIO IN 21 GIORNI

IL COMITATO ETICO, in persona dei membri
=== Notaio Alessandra Coscia
=== Dott. Andrea Mengozzi
=== Dott.ssa Rosalba Tuberè

a) preso atto che risultano pervenute a Codesta Spettabile azienda nel periodo annuale di riferimento (gennaio - dicembre 2023) numero cinque (n.5) segnalazioni;

b) esaminate accuratamente le seguenti segnalazioni :

b.1) segnalazione protocollo n. 01-2023 in data 19 gennaio 2023
avente ad oggetto : richiesta di rimborso dell'intero ammontare del CORSO GENIO tenutosi presso la sede di Roma 1 nelle date del 13-14-15 gennaio 2023 inoltrata il 19 gennaio 2023 frequentato da corsista maggiorenne, il cui genitore (richiedente il rimborso) ha evidenziato che il proprio figlio avesse già espresso la propria insoddisfazione entro il sabato sera del week-end del corso (termine entro il quale era possibile - senza obbligo di motivazione - richiedere l'integrale rimborso del corso),
in relazione alla quale l'Azienda - sebbene non risultassero pervenute segnalazioni allo Staff e sebbene quindi l'azienda ritenesse fossero già scaduti i termini per l'esercizio della facoltà di recesso - ha provveduto a procedere al rimborso dell'intero importo, ancor prima del ricevimento di sollecito a mezzo PEC da parte del legale incaricato dal richiedente (genitore di corsista maggiorenne);

b.2) segnalazione protocollo n. 02-2023 in data 22 aprile 1 2023
avente ad oggetto: richiesta di rimborso dell'acconto versato il 5/12/2022 per il CORSO GENIO da tenersi presso la sede di Roma 1 per impossibilità di frequentazione a causa problemi professionali,

in relazione alla quale l'Azienda - sebbene la richiesta fosse pervenuta in data 22 aprile 2023 e fosse stata ritenuta legittima per tempi e motivazioni, ha provveduto al rimborso solo in data 19 maggio 2023 (a seguito di sollecito da parte del cliente)

b.3) segnalazione protocollo n. 03-2023 in data 9 giugno 2023
avente ad oggetto: richiesta da parte dell'attuale Responsabile della Sede di Parma di inserimento nel Codice Etico di un punto inerente *"il rispetto con cui ogni ex-collaboratore dell'azienda dovrebbe essere trattato"*

in relazione alla quale l'Azienda ha accolto favorevolmente lo spunto proposto integrando in tal senso il "Codice Etico di un Istruttore" e reso pubblico

b.4) segnalazione protocollo n. 05-2023 in data 23 settembre 2023
avente ad oggetto: richiesta di rimborso dell'intero ammontare del CORSO ONE tenutosi esclusivamente in via telematica nell'anno 2021 basata sulla garanzia prestata in tal senso da un collaboratore di GENIO 21 (non più tale all'epoca della segnalazione) il quale - per conto dell'azienda e contravvenendo alle direttive aziendali e ai propri vincoli contrattuali - avrebbe assicurato l'integrale rimborso in caso di mancato gradimento del corso da parte del cliente

in relazione alla quale l'Azienda - avendo verificato che effettivamente il proprio ex collaboratore avesse abusivamente garantito l'eventuale integrale rimborso - ha provveduto in data 12 ottobre 2023 a rimborsare la quota di iscrizione pari a euro 600,00 con soddisfazione del richiedente.

c) evidenziato quanto segue in ordine alla segnalazione protocollo n. 04-2023 in data 9 luglio 2023

c.1)

la parte segnalante - tramite mail trasmessa all'indirizzo di posta elettronica aiutaciamigliorare@genioin21giorni.it - ha richiesto un confronto con gli allora membri del COMITATO ETICO (Prof.Dott. Gianluca Pandolfo e Notaio Alessandra Coscia) allo scopo di informarli in ordine a abusi e manipolazioni di cui la medesima parte segnalante sarebbe stata vittima nonché testimone per oltre dieci anni (avendo avuto pregressa relazione matrimoniale con un leader dell'Azienda), evidenziando l'intenzione di voler comunque rendere pubbliche la propria e le altrui testimonianze dopo in confronto con il COMITATO ETICO;

c.2)

l'Azienda "GENIO IN 21 GIORNI" ha prontamente informato il COMITATO ETICO in ordine al contenuto della mail in oggetto

c.3)

in data 12 luglio 2023 il Prof.Dott.Gianluca Pandolfo e il Notaio Alessandra Coscia, allora quali unici membri del COMITATO ETICO hanno riscontrato la segnalazione a mezzo riservata personale trasmessa via mail alla parte segnalante (residente all'estero)

hanno evidenziato in particolare:

che il COMITATO ETICO fu costituito dall'Azienda GENIO IN 21 GIORNI nell'anno 2019 quale organismo indipendente allo scopo di fornire pubblica garanzia della tutela dei diritti, della sicurezza e del benessere dei clienti dell'Azienda con la specifica funzione:

== di verificare che l'Azienda stessa prenda in carico tutte le segnalazioni pervenute sui canali a disposizione della clientela (numero verde, e-mail dedicata e form sul sito web);

== di verificare che le soluzioni proposte dall'Azienda siano adeguate e che l'esecuzione delle soluzioni proposte dall'Azienda abbiano migliorato l'esperienza dei clienti mediante il soddisfacimento delle esigenze evidenziate;

== di intervenire con raccomandazioni vincolanti per l'Azienda;

== di segnalare - in caso di violazione al Codice etico aziendale - l'indempimento da parte del personale dipendente rispetto alle obbligazioni derivanti da rapporto di lavoro, con ogni conseguenza contrattuale e di legge, anche con riferimento alla rilevanza delle stesse quale illecito disciplinare;

== di redigere periodicamente un Rapporto che viene pubblicato sul sito web di Genio, in libera consultazione

hanno assicurato alla parte segnalante

che alla segnalazione in oggetto avrebbero riservato massima priorità e estrema attenzione, rendendosi fin da subito disponibili a un immediato confronto di approfondimento - da eseguirsi a scelta della stessa parte segnalante per iscritto o con modalità telematica in ora e data da definirsi di comune accordo - rendendosi disponibili fin dal giorno 13 luglio 2023;

hanno richiesto alla parte segnalante

di analizzare e circostanziare a livello soggettivo e temporale le singole violazioni evidenziate allo scopo di verificare se vi fossero stati eventi già segnalati ma non sottoposti al vaglio del COMITATO ETICO (riservandosi in tal caso di adottare gli opportuni provvedimenti contro l'Azienda stessa);

c.4)

su richiesta della parte segnalante, il confronto tra la medesima e gli allora membri del COMITATO ETICO è avvenuto in data 20 luglio 2023 per una durata di circa due ore e trenta minuti primi;

durante il colloquio la parte segnalante - ribadendo di aver bene conosciuto e aver frequentato i vertici dell'azienda per pregresso vincolo matrimoniale con uno dei suoi leader - ha denunciato l'esistenza di plurimi traumi causati sia alla medesima parte segnalante che a altre persone di sua conoscenza per le minacce, le intimidazioni e le bullizzazioni operate sistematicamente dai membri dell'azienda (sia a livello locale che a livello centrale);

gli allora membri del COMITATO ETICO

c.4.1) hanno preso atto che - come da dichiarazione resa dalla medesima parte segnalante - nessuna segnalazione pregressa in ordine a quanto dalla medesima riferito fosse mai stata inoltrata dal 2019 in poi nè

dalla segnalante nè da alcuno dei soggetti di cui la medesima parte segnalante si è resa portavoce;

c.4.2) hanno chiesto alla parte segnalante le ragioni per cui non ha denunciato nè all'Azienda nè all'autorità giudiziaria quanto dalla medesima subito; la parte segnalante ha motivato la mancata denuncia per proprie problematiche connesse al pregresso vincolo matrimoniale con uno dei leader dell'azienda nonchè alla propria residenza all'estero;

c.4.3) hanno chiesto alla parte segnalante le ragioni per cui nessuno dei soggetti di cui la medesima parte segnalante si è resa portavoce abbia denunciato all'autorità giudiziaria quanto dai medesimi subito; la parte segnalante ha motivato la mancata denuncia all'autorità giudiziaria per problematiche connesse alla volontà di anonimato e al timore di eventuali ritorsioni;

c.4.4) hanno richiesto alla parte segnalante di essere contattati dai soggetti di cui la medesima parte segnalante si è resa portavoce ma hanno ricevuto riscontro negativo.

c.5)

gli allora membri del COMITATO ETICO (Prof.Dott. Gianluca Pandolfo e Notaio Alessandra Coscia), previa ulteriore esortazione alla parte segnalante di procedere a denunciare all' autorità giudiziaria eventuali reati commessi, hanno ritenuto di non poter procedere ad alcun rilievo nei confronti dell'AZIENDA attesa la genericità delle informazioni nonchè della reticenza della stessa parte segnalante nel circostanziare quanto dalla medesima riportato in relazione sia agli eventuali autori che alle eventuali vittime di violazioni

EMETTE LA SOTTOINDICATA VALUTAZIONE CONCLUSIVA

A) nel corso dell'anno 2023 non si evince alcuna segnalazione situazione di particolare gravità etica tra clienti e azienda, fatta unicamente eccezione per la segnalazione protocollo n. 04-2023 in data 9 luglio 2023 inerente contestazioni sollevate da ex coniuge di uno dei leader dell'Azienda e gestita direttamente dagli allora membri del COMITATO ETICO secondo quanto indicato alla precedente lettera "c"

B) in relazione alla segnalazione protocollo n. 01 - 2023,
=== si ribadisce all'Azienda di relazionarsi con i genitori dei corsisti solo e unicamente nel caso in cui i medesimi siano minorenni;
=== si suggerisce all'Azienda di documentare le richieste di rimborso espresse entro i termini in cui sia possibile - senza obbligo di motivazione - richiedere l'integrale rimborso del corso GENIO 21, ad esempio mediante dichiarazione di recesso redatta in duplice originale, ciascuno dei quali firmato dal richiedente e dall'Istruttore del corso;
== si sottolinea la necessità di far rispettare a tutti i corsisti i termini per il recesso anche allo scopo di evitare diseguaglianze rispetto a quei clienti che si attengano alle norme contrattuali in materia;

C) in relazione alla segnalazione protocollo n. 02-2023
si sollecita l'Azienda - nel caso di richieste di rimborso ritenute congrue e nei

