

## **COMITATO ETICO**

*Relazione conclusiva*

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

Periodo di riferimento : **anno 2024**

Spett.le Azienda GENIO IN 21 GIORNI

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

• preso atto che risultano pervenute a Codesta  
Spettabile azienda nel  
periodo annuale di riferimento (gennaio - dicembre 2024)  
numero dieci segnalazioni

esaminate accuratamente le segnalazioni qui di  
seguito riportate e precisamente :

Protocollo n 1 in data 27/12/2023 avente ad oggetto:  
segnalazione spontanea da parte di una ex allieva su

disservizi che aveva riscontrato durante il corso a cui si era iscritta nel 2016

**Oggetto del reclamo secondo il richiedente:** La cliente ci ha gentilmente contattati premettendo la sua riconoscenza verso l'azienda e il percorso di formazione svolto insieme. Ha tuttavia voluto raccontare la sua esperienza, iniziata nel 2016, nella nostra sede di Tirano. (?) In particolare ha segnalato di essersi trovata molto bene con Davide Mura, primo istruttore a gestire la sede e molto male con Eleonora Spedale, la collega che ha gestito la sede dopo la partenza di Davide. Ha riferito di aver percepito una minor attenzione alla persona - tanto che alcune persone tra cui la cugina non sarebbero rimaste soddisfatte del corso - e una maggior attenzione alla vendita e rivendita dei servizi. Forzatura avvenuta, a suo dire, attraverso modi autoritari e rimproveri. Ci ha anche comunicato che queste motivazioni sono state alla base del suo allentamento volontario dalla Soft Skills Academy. Per gli stessi motivi non ha più suggerito il corso ad altri suoi conoscenti. In particolare credeva ci fosse un obbligo aziendale che imponesse di far fare il corso ai suoi conoscenti con la sua docente dell'epoca.

**Soluzione proposta:** Abbiamo provveduto a fare delle verifiche interne e la stessa docente dell'epoca, Eleonora Spedale, ha ammesso le proprie responsabilità. Pur non avendo ricordo di episodi particolare in cui potesse aver incrinato il rapporto con la cliente, ha ammesso di aver avuto difficoltà nella gestione dei clienti dovute alla giovane età e all'inesperienza. Abbiamo allora provveduto a individuare insieme gli errori che potessero aver generato questo malumore e abbiamo invitato la collaboratrice - che oggi non gestisce più una sede - a prenderne coscienza. Al contempo abbiamo fornito alla cliente le nostre scuse incondizionate per gli errori da noi commessi e abbiamo suggerito di indicarci eventuali persone, sue conoscenti, che non fossero soddisfatte del servizio ricevuto al fine di potercene prendere cura. Non ci sono tuttavia pervenute ulteriori segnalazioni.

**Definizione finale del reclamo:** La cliente è rimasta contenta della nostra risposta e ne ha approfittato ancora per ringraziarci.

**Protocollo n. 2 del 27-01-2024**

**Oggetto del reclamo secondo il richiedente:** Il cliente ha richiesto di ritrattare i suoi diritti di immagine utilizzati dal 2017 dall'azienda a scopo commerciale.

**Data di presa in carico del reclamo:** 29-01-2024

**Soluzione proposta:** L'azienda ha provveduto a cancellare le testimonianze di successo e i video in cui compariva il cliente. Dopo un confronto ulteriore con il cliente però abbiamo appreso che la sua volontà era quella di trovare un accordo economico per l'utilizzo

della sua immagine e non che venisse rimosso tutto. Dopo aver

ammesso il fraintendimento abbiamo perciò spiegato al cliente che non ci è possibile emettere compensi a chi rilascia delle testimonianze al fine di conservarne l'autenticità e la spontaneità. Abbiamo anche specificato che qualora fosse suo desiderio avremmo provveduto a ripristinare le testimonianze cancellate. Al contempo, appresa la volontà del cliente- dovuta anche alla sua crescente esposizione mediatica per via dei successi ottenuti nel suo settore di competenza - di voler collaborare, gli abbiamo proposto un accordo da 1 Protocollo 02\_2024 come segnalatore. Ovvero un accordo in cui avrebbe potuto utilizzare la sua immagine per portare clienti all'azienda in cambio di una percentuale sul fatturato. Ci ha risposto proponendo un accordo differente, valido per 7 giorni, che avrebbe previsto 100.000€ annui iva inclusa per la ripubblicazione del materiale legato alla sua immagine. L'azienda ha declinato l'offerta non disponendo di tale budget da investire in questa attività. A quel punto ci ha chiesto di eliminare definitivamente ogni riferimento presente online alla sua esperienza avuta con noi. Noi abbiamo provveduto, ma il cliente ci ha sollecitati qualche giorno dopo facendoci notare che un paio di contenuti ci erano sfuggiti. Abbiamo così provveduto a eliminare dati e metadati presenti online, precisando al cliente che la rimozione dei contenuti da Google segue i tempi di Google che non dipendono da noi. **Eventuali osservazioni del richiedente:** Il cliente non è rimasto particolarmente soddisfatto del confronto con noi. Pensava che avremmo trovato un accordo

economico, ma dato che non è stato possibile trovarlo ha ritenuto sufficiente la rimozione dei contenuti legati alla sua immagine.

**Definizione finale del reclamo:** Il cliente è rimasto soddisfatto della rimozione dei contenuti legati alla sua immagine e non ci sono pervenute ulteriori comunicazioni.

#### **Protocollo n. 3 del 8/2/2024**

**Oggetto del reclamo secondo il richiedente:** Il cliente ha richiesto, in seguito ad un sondaggio di soddisfazione clienti ricevuto via mail, informazioni riguardo ad un rimborso concordato con la sede di Milano e di cui non aveva più avuto notizie

. **Data di presa in carico del reclamo:** 09-02-2024

**Soluzione proposta:** Da una verifica interna abbiamo appreso di un problema tecnico che aveva fatto tardare l'emissione del bonifico. Questo però è stato eseguito in seguito al nostro controllo ed è regolarmente arrivato al cliente.

**Definizione finale del reclamo:** Il cliente è stato soddisfatto della gestione del reclamo.

#### **Protocollo n. 4 del 22-03-2024**

**Oggetto del reclamo secondo il richiedente:** La cliente, su suggerimento di una nostra collaboratrice, ha scritto una mail per segnalare le sue riflessioni sull'azienda a seguito della sua esperienza con noi. In particolare ha raccontato l'esperienza negativa avuta con la sede di Milano - sotto la gestione di Piero Prete, assistente alla docenza di Chiara Savino - differente dall'esperienza positiva avuta con la sede di Ancona. La cliente ha riferito di un servizio tutoring non portato a termine a seguito dell'interruzione della collaborazione tra la sua tutor e l'azienda, ma anche di un rimprovero avuto per una relazione intercorsa tra lei e un altro allievo della Soft Skills Academy.

**Soluzione proposta:** In seguito ad alcune verifiche interne abbiamo appurato la situazione e abbiamo proposto alla cliente

di arrivare a regime con il metodo tramite l'aiuto di un nuovo tutor qualificato e ore di tutoring aggiuntive omaggiate dall'azienda; 2. Abbiamo presentato le nostre scuse per le eventuali esternazioni fatte da un nostro collaboratore relative alla sua vita privata specificando che non esistono regole o direttive aziendali che permettano a nessuno di noi di uscire dal nostro ambito di competenza; 3. L'azienda ha eseguito un appuntamento individuale con Piero Prete al fine di approfondire la situazione e fornirgli la formazione necessaria a capire come fare meglio con i clienti in futuro; 4. È stato inoltre portato il caso all'attenzione dell'intero team durante una formazione per fare in modo che non si ripetessero situazioni analoghe in futuro; 5. Abbiamo infine ringraziato la cliente per il prezioso feedback.

#### **Definizione finale del reclamo**

La cliente ha effettuato il tutoring con successo e raggiunto i propri obiettivi definendosi pienamente soddisfatta del servizio.

#### **Protocollo n. 5 del 14/3/2024**

#### **Oggetto del reclamo secondo il richiedente:**

Abbiamo contattato noi la cliente dopo essere stati informati dalla sede di Brescia della sua mancata soddisfazione. La cliente afferma di aver ricevuto un pessimo servizio e di essere stata trattata male fuori dai locali commerciali. In particolare afferma di non essere stata ben seguita dal tutor e di aver avuto problematiche legate ad una prestazione lavorativa da lei effettuata - e che nulla tuttavia ha a che vedere con il corso acquistato - per la nostra ex collaboratrice Luisa De Donno. Per tali ragioni la cliente richiede un rimborso integrale **Soluzione proposta:** Abbiamo effettuato delle verifiche interne a seguito delle quali abbiamo fissato un appuntamento su Zoom con la cliente per poter chiarire la situazione e rimediare ad eventuali errori commessi dall'azienda.

Per avere il quadro completo della situazione abbiamo chiesto una relazione sulla cliente a 4 nostri collaboratori che si erano interfacciati con lei: Martina Negro, Flavia Bergese, Valeria Delogu e Serena Danuzzo. Abbiamo così appurato che la cliente ha frequentato il corso online con la sede di Lecce a febbraio del 2021, dopodiché non essendosi trovata bene ha ri-frequentato il corso dal vivo presso la sede di Roma 2 (all'epoca gestita da

Luisa De Donno) a ottobre 2021. Infine è entrata in contatto con la sede di Brescia che le ha proposto la rifrequenza e che nel contempo ha contattato il customer care per approfondire la situazione. In particolare dalla relazione fatta dalla sede di Roma con l'aiuto di Carlotta Salvucci, tutor che l'aveva presa in carico, sono emerse delle difficoltà nel seguire la cliente in quanto non realmente interessata ai propri studi e poco disciplinata. Il Feedback della tutor trova ulteriore riscontro nella relazione scritta da Serena Danuzzo in cui si evidenzia uno scarso impegno da parte della cliente. Chiarita la situazione abbiamo organizzato un appuntamento via Zoom a cui non si è presentata. Abbiamo così riorganizzato l'appuntamento avvenuto tra lei e il nostro responsabile del customer care Mirko Romano. Durante l'appuntamento abbiamo precisato che:

- Saremmo stati disposti, nonostante non avessimo più alcun obbligo contrattuale in tal senso, a farle ri-frequentare il corso gratuitamente allo scopo di renderla pienamente soddisfatta dell'investimento. Abbiamo anche precisato che la soluzione avrebbe portato a dei risultati se ci fosse stato un impegno da parte sua più adeguato alle sue necessità
- Ci siamo scusati per ogni spiacevole situazione che potesse essersi presentata con Luisa De Donno e la abbiamo al contempo informata che non lavorando più con noi non ci sarebbe stato possibile intervenire direttamente sulla nostra ex-collaboratrice. Né per verificare quanto da lei affermato né per eventuali interventi correttivi e formativi nei suoi confronti. Ci siamo tuttavia offerti di aiutarla a comunicare con la dott.ssa De Donno per informarla del suo malumore - riguardante la loro situazione privata che tuttavia non compete in nessun modo all'azienda - qualora fosse suo desiderio.
- Riguardo alla sua richiesta di rimborso abbiamo illustrato le clausole del contratto sottoscritto insieme, precisando che essendo stato erogato il servizio per intero e non avendo ricevuto alcuna richiesta di rimborso nei tempi previsti dal modulo di iscrizione, non sussistevano le condizioni per poter procedere. La cliente durante l'incontro si è mostrata pacifica e disponibile al confronto. Tuttavia ha mostrato delusione per non aver ottenuto il rimborso e ha accettato la proposta di rifrequentare il corso a Brescia un'ultima volta. Purtroppo dopo aver dato conferma della presenza poi non

si è presentata al corso e non abbiamo più ricevuto alcuna sua comunicazione. Abbiamo segnalato così via mail alla cliente che qualora avere voluto frequentare il corso in futuro la nostra offerta sarebbe rimasta valida.

- **Definizione finale del reclamo:** Non abbiamo ricevuto ulteriori comunicazioni da parte della cliente.

#### **Protocollo n. 6 del 29/4/24**

**Oggetto del reclamo secondo il richiedente:** La cliente ci ha scritto di voler parlare urgentemente con qualcuno della direzione generale senza specificare le sue necessità.

**Data di presa in carico del reclamo:** 29-04-2024

**Soluzione proposta:** Abbiamo avvisato la cliente che l'avremmo fatta contattare dal responsabile del customer care entro 24 ore. Al primo contatto avuto è emerso che la sede di Catanzaro e il suo responsabile Giuseppe Catania stavano già provvedendo a risolvere il problema. Non è stato dunque neanche necessario alcun ulteriore intervento.

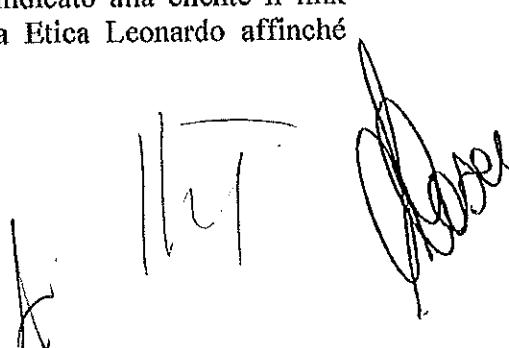
**Definizione finale del reclamo:** La cliente ha risolto la sua problematica.

#### **Protocollo n.7 del 3/5/24**

**Oggetto del reclamo secondo il richiedente:** La cliente è venuta al corrente di una survey rivolta a chi aveva frequentato il corso Eagle negli anni passati e richiedeva il link per poter partecipare al sondaggio.

**Data di presa in carico del reclamo:** 04-05-2024

**Soluzione proposta:** Abbiamo indicato alla cliente il link alla survey promossa da Scuola Etica Leonardo affinché potesse darci il suo feedback

A handwritten signature and initials are written in black ink at the bottom right of the page. The signature appears to be 'G. S.' followed by a stylized 'M' or 'S'. There is also some smaller, less distinct handwriting below the main signature.

**Definizione finale del reclamo:** Abbiamo fornito alla cliente le informazioni richieste.

#### Protocollo n.8 del 16/5/2024

**Oggetto del reclamo secondo il richiedente:** La cliente è venuta al corrente di una survey rivolta a chi aveva frequentato il corso Eagle negli anni passati e richiedeva il link per poter partecipare al sondaggio.

**Data di presa in carico del reclamo:** 17-05-2024

**Soluzione proposta:** Abbiamo indicato alla cliente il link alla survey promossa da Scuola Etica Leonardo affinché potesse darci il suo feedback.

**Definizione finale del reclamo:** Abbiamo fornito alla cliente le informazioni richieste.

#### Protocollo n. 9 del 25/3/24

**Oggetto del reclamo secondo il richiedente:** Abbiamo contattato noi la cliente dopo aver appreso che aveva manifestato con più di un nostro collaboratore una mancata soddisfazione rispetto al corso. La cliente lamentava di essere stata "abbandonata a se stessa" quando era in difficoltà nell'apprendimento del metodo e di aver avuto difficoltà a comunicare con il proprio tutor affermando di non riuscire a comunicare con il tutor anche per settimane.

**Data di presa in carico del reclamo:** 25-03-2024

**Soluzione proposta:** Dalle verifiche interne effettuate è risultato che: 1. La cliente ha frequentato il corso interamente a gennaio 2021 con anche delle ore extra di tutoring totalmente a nostro carico; 2. Quando si sono manifestate delle difficoltà in tutoring la tutor ha chiesto un parere al prof. Emilia Costa - coordinatore scientifico di Genio Net - la quale ha ipotizzato un possibile "eccessivo attaccamento al tutor" dovuto a dinamiche di carattere personale; 3. Data la mancanza di soddisfazione rispetto alla tutor alla cliente ne è stata assegnata un'altra con cui sono state effettuate altre 7 ore di tutoring. Anche con lei non si è

trovata bene e ha affermato di non essere soddisfatta per via della poca disponibilità trovata via Whatsapp (precisiamo che nessuna assistenza via chat è inclusa nel modulo di iscrizione al corso e che nonostante questo a noi risultano centinaia di messaggi intercorsi tra la cliente e i suoi tutor). Precisiamo inoltre che la nuova tutor ha notato fin dalle prime ore che la cliente non stava utilizzando le tecniche apprese al corso. Data la mancata soddisfazione le è stata assegnata una terza tutor e proposta una ulteriore rifrequenza del corso ad aprile 2022. Anche questi servizi sono stati omaggiati dall'azienda. Quest'ultima tutor ci ha riferito di non poche difficoltà nel seguire la cliente. Difficoltà che ipotizziamo possano essere attribuite a questioni di carattere personale, ma non a difficoltà cognitive. Nonostante ciò il tutoring - anche se ad oggi non si è ancora concluso il ciclo delle 7 ore - questa volta pare soddisfare di più la cliente, che sta applicando il metodo e ottenendo buoni risultati.

**Definizione finale del reclamo:** La cliente ha accolto con piacere l'ulteriore rifrequenza con la sede di Lecce e ad oggi sta lavorando con la sua tutor ottenendo buoni risultati

#### Protocollo n. 10 del 17/6/2024

**Oggetto del reclamo secondo il richiedente:** Abbiamo contattato noi il sig. Colella in seguito ad un feedback espresso durante una chiamata di controllo qualità. Il sig. Colella ha dichiarato di non essere totalmente soddisfatto del corso Genio e di non avere particolare affinità con Marco Valentini, il docente della sede di Roma che aveva tenuto il suo corso.

**Data di presa in carico del reclamo:** 17-06-2024

**Soluzione proposta:** Abbiamo proposto al cliente di entrare in contatto con Ivan Romano, un altro istruttore della sede di Roma nonché nostro responsabile della scuola tutoring. L'intento era quello di individuare insieme le criticità da lui riscontrate ed eventualmente procedere all'assegnazione di un nuovo tutor più adatto alle sue esigenze. Il cliente ha accettato la nostra proposta ma purtroppo non siamo più

riusciti a rintracciarlo. Non ha risposto a chiamate o messaggi.

**Il Comitato etico , preso atto di quanto avvenuto, emette la sottoindicata valutazione conclusiva.**

Nel corso dell'anno esaminato non si riscontrano situazioni che possano avere rilevanza sotto il profilo etico.

I reclami pervenuti sono stati in tutti i casi riscontrati in tempo reale dall'azienda

. Quelli che comportavano richieste sono stati soddisfatti con piena soddisfazione da parte degli utenti.

L'azienda ha in molti casi sollecitato i reclamanti a segnalare casi analoghi ed ha provveduto a richiamare il proprio team affinchè non si ripetessero situazioni simili nel futuro, aggiornando le proprie pratiche virtuose.

Si è premurata di specificare al Cliente che gli insegnanti di Genio 21 non possono uscire dal proprio ambito di competenza.

E'opportuno segnalare che, in alcuni casi, i reclami fossero infondati sia perchè l'utente non si applicava, sia perchè non dava più alcun riscontro alle risposte puntuali dell'azienda.

Di conseguenza questo Comitato nulla rileva per quanto riguarda il suo ambito di competenza.

L'azienda ha gestito i reclami nel pieno rispetto del codice etico aziendale.

Data 21/10/2015

Firme

