



Dichiarazioni di B Lab su tematiche controverse - Agenzie di recupero crediti nei mercati emergenti

L'approccio di B Lab alle tematiche controverse e la certificazione B Corp

In quanto aziende a scopo di lucro che soddisfano gli standard più rigorosi di performance sociali e ambientali generali, responsabilità e trasparenza, le B Corp Certificate sono leader nel movimento per utilizzare il business come una forza per il bene.

Che sia attraverso le informazioni fornite dalle aziende nel [Disclosure Questionnaire](#), per un problema sollevato da una terza parte attraverso il processo formale di B Lab [Complaints Process](#), o per l'opinione pubblica sui requisiti e gli standard per la certificazione B Corp, regolarmente sorgono domande difficili e complesse su come questioni controverse nel mondo degli affari dovrebbero influenzare o no l'idoneità delle aziende alla certificazione B Corp. I giudizi su queste questioni vengono quindi determinati dallo [Standards Advisory Council](#) indipendente di B Lab, nell'ambito di un processo di revisione delle disclosure.

Il Disclosure Questionnaire di B Lab costituisce la base del processo di revisione delle disclosure, che copre settori, pratiche, risultati e sanzioni sensibili e si basa su screening e standard di terze parti come l'IFC Excluded Industries List e le Convenzioni dell'OIL (International Labor Organization Conventions). Riconoscendo in primo luogo che qualsiasi elenco di questioni sensibili potrebbe sempre risultare incompleto, B Lab si riserva anche il diritto di condurre revisioni simili a questa su questioni che non sono attualmente presenti nel Disclosure Questionnaire e che rappresentano oggetto di preoccupazioni concrete per gli stakeholder e una potenziale violazione della Dichiarazione di interdipendenza del movimento B Corp.

Quando sorgono nuovi settori o tematiche per cui non sia già stato sviluppato un modello decisionale, B Lab conduce delle ricerche al fine di guidare la decisione dello Standards Advisory Council. La ricerca si basa su fonti secondarie compilate dallo staff di B Lab, con l'intento generale di identificare e comprendere le diverse preoccupazioni relative al settore o alla tematica e le diverse prospettive degli stakeholder. Ciò comprende una rassegna stampa relativa al settore e al suo impatto, a come il problema è coperto da standard, da politiche pubbliche esistenti e da raccomandazioni da parte delle istituzioni pubbliche, da organizzazioni senza scopo di lucro e altri esperti di attualità, così come esempi - potenzialmente sia buoni che cattivi - di attori facenti parte dello stesso settore, interviste con stakeholder esperti e altri

commenti e prospettive pubbliche. Questo contenuto viene a sua volta utilizzato per sviluppare la struttura per la revisione del Standards Advisory Council e determina i tipi di domande a cui le singole aziende saranno tenute a rispondere come parte del loro processo di revisione.

In particolare quando si tratta di settori controversi, esiste una sana e naturale tensione tra l'inclinazione a escludere tutte le aziende di quei settori dall'idoneità per la certificazione B Corp e la necessità di una *leadership* che abbia il potenziale per trasformare la cultura, il comportamento e l'impatto di tali settori. Sebbene B Lab e il suo [Standards Advisory Council](#) abbiano il potere di determinare che un settore nel suo insieme non è idoneo per la certificazione a causa degli impatti o di pratiche negative, riconoscono anche che è proprio in settori controversi che potrebbe essere significativo per le aziende gestire i propri impatti negativi o controversi. In queste circostanze, potrebbe essere maggiore la necessità di distinguere tra attori buoni e cattivi, nonché tra performance buone e migliori, utilizzando standard rigorosi di performance sociali e ambientali verificati, responsabilità legale e trasparenza pubblica. Tutti gli stakeholder sono tutelati dall'esistenza di standard credibili e trasparenti che facilitano il miglioramento delle decisioni politiche, di investimento, di acquisto e di occupazione.

Oltre a riconoscere che esistono molte prospettive diverse e ragionevoli su ciò che contribuisce a una prosperità condivisa e duratura per tutti, B Lab e il suo Standards Advisory Council prenderanno decisioni in merito all'idoneità per la certificazione B Corp e, se ammissibile, richiederanno alle aziende facenti parte di settori controversi, con politiche controverse o impegnate in pratiche controverse, di essere trasparenti sulle loro pratiche e sul modo in cui lavorano per gestire e mitigare le tematiche problematiche. B Lab inoltre documenterà e condividerà pubblicamente queste posizioni al fine di consentire a tutti gli stakeholder, compresi cittadini e responsabili politici, di esprimere i propri giudizi sulle prestazioni delle aziende, nonché di stimolare ulteriori discussioni pubbliche ponderate e costruttive su tematiche importanti. Dichiarazioni e framework B Lab esistenti su tematiche controverse sono disponibili [qui](#).

Questi framework, come gli standard di B Lab in generale, sono in continuo sviluppo e ci impegniamo costantemente per migliorarli. B Lab accoglie prospettive diverse mentre continua a perfezionare i propri punti di vista e, si spera, a contribuire a una discussione costruttiva sul ruolo delle aziende nella società.

Indipendentemente dall'idoneità alla certificazione B Corp, tutte le aziende di qualsiasi settore possono utilizzare il [B Impact Assessment](#) come strumento di gestione dell'impatto interno, per valutare e migliorare le proprie pratiche in generale e/o adottare una struttura legale di governance degli stakeholder (come la [società benefit](#)) adeguata all'attuale struttura societaria e giurisdizione dell'azienda.

In caso di domande o commenti sull'approccio di B Lab alle tematiche trattate qui di seguito, inviare un'email al direttore degli Standards Management di B Lab Dan Osusky all'indirizzo dosusky@bcorporation.net.

Aziende del settore del recupero crediti nei mercati emergenti e certificazione B Corp

Le agenzie di recupero crediti presentano tematiche controverse a causa delle accuse sul trattamento non etico dei mutuatari e delle preoccupazioni sull'accuratezza, la privacy e la sicurezza dei dati dei mutuatari.

In risposta a queste problematiche, B Lab e il suo Standards Advisory Council indipendente hanno preso la seguente decisione circa l'idoneità alla certificazione B Corp:

Le aziende del settore del recupero crediti nei mercati emergenti sono idonee alla certificazione B Corp con un'ulteriore revisione da parte dello Standards Advisory Council per garantire che stiano gestendo e dimostrando in modo proattivo la leadership sulle questioni importanti sensibili nel settore come descritto di seguito, E, nel caso in cui si decida che sono idonee, devono pubblicare un'ulteriore disclosure riguardante queste tematiche sul loro profilo B Corp.

Informazioni sul settore del recupero crediti

Le agenzie di recupero crediti sono organizzazioni assunte dai creditori (principalmente banche) per fornire servizi specializzati per il recupero dei crediti scaduti. I servizi implicano il contatto e il coinvolgimento di persone indebitate per aumentare la probabilità che ripaghino il debito, che può essere effettuato di persona o tramite l'uso di metodi di telecomunicazione come chiamate, e-mail, sms a mutuatari, ecc. I mercati meno evoluti tendono a fare più uso delle raccolte sul campo (porta a porta) rispetto ai call center, mentre i mercati più avanzati utilizzano poco il contatto sul campo e solitamente si concentrano su raccolte telefoniche e lettere.¹

Mentre molti creditori hanno i propri dipartimenti che svolgono servizi di recupero crediti, esistono agenzie di recupero crediti specializzate con l'obiettivo di integrare o colmare in modo efficiente le lacune nelle competenze specifiche per la riscossione senza aumentare le spese generali per il creditore. Ci sono generalmente due diversi business model con cui le agenzie di recupero crediti potrebbero operare. In un primo modello, i creditori si rivolgono ad agenzie di

¹ International Finance Corporation (2012), *Responsible Debt Collection in Emerging Markets*, Retrieved from <https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/587d25004a9f117795ebfdeec99f439e/Responsible+debt+collection-Final.pdf?MOD=AJPERES>

riscossione solo per recuperare il debito, rendendo così l'agenzia di riscossione solo un fornitore di servizi per il creditore. Nell'altro modello, le agenzie di recupero crediti acquistano effettivamente il debito dei mutuatari dai creditori, rendendo così l'agenzia di recupero crediti il destinatario finale del credito recuperato.

Nonostante le controversie descritte di seguito, è anche comunemente riconosciuto che, poiché i sistemi di prestito non possono esistere senza rimborso e il rimborso richiede la riscossione, le pratiche di recupero crediti sono parte integrante di un sistema finanziario funzionante in modo responsabile.²

Controversie relative al settore del recupero crediti

Ci sono due controversie principali e correlate associate al settore del recupero crediti: il trattamento non etico dei mutuatari e le preoccupazioni sull'accuratezza, la privacy e la sicurezza dei dati dei mutuatari. Ciascuno di essi è descritto più dettagliatamente di seguito.

Trattamento non etico dei mutuatari: A causa dei servizi forniti, le agenzie di recupero crediti hanno il compito di lavorare con individui che non sono stati in grado di ripagare i propri debiti in modo tempestivo, il che può essere il risultato di una serie di fattori, tra cui emergenze finanziarie, recessioni economiche o semplicemente per aver acconsentito a un prestito che alla fine non era nel loro interesse. Questi problemi riguardano principalmente individui che hanno un reddito più basso e, a causa di ciò e delle circostanze dirette che possono causare la loro incapacità di ripagare, gli individui coinvolti nel recupero crediti sono in una posizione di maggiore vulnerabilità. Inoltre, possono o meno avere un alto grado di alfabetizzazione finanziaria o consapevolezza, un fattore che potrebbe aver contribuito alle loro circostanze e li rende più inclini a molestie o minacce nel processo di recupero crediti.

Esiste quindi un conflitto di interessi intrinseco tra i due gruppi: da un lato, gli esattori hanno il compito di garantire o massimizzare i rimborsi del debito, per se stessi o per i creditori da cui sono stati assunti. Gli individui con cui hanno a che fare, tuttavia, sono vulnerabili a causa della loro situazione finanziaria e il rimborso del debito nei tempi desiderati dall'esattore potrebbe non essere possibile o nel loro interesse. Di conseguenza, molte agenzie di riscossione danno la priorità alla massimizzazione degli incassi rispetto al trattamento etico dei mutuatari, il che li spinge a promuovere pratiche di riscossione non etiche e potenzialmente dannose, come contatti eccessivi (anche durante la notte), contattare i mutuatari nonostante gli venga chiesto di non farlo, atteggiamenti aggressivi o condotta scortese, citare in giudizio i mutuatari, ecc. Nel caso del recupero crediti negli Stati Uniti ad esempio, dove sono disponibili dati, un'indagine³ condotta dal Consumer Financial Protection Bureau (CFPB, USA) indica che il 37% dei mutuatari ha dichiarato che il creditore o l'esattore aveva cercato di entrare in contatto con loro almeno quattro volte alla settimana e il 32% dei mutuatari ha affermato che il contatto non si era

²Vedere nota 1

³ Consumer Financial Protection Bureau (2017), *Consumer Experiences with Debt Collection*, Retrieved from <https://files.consumerfinance.gov/f/documents/201701_cfpb_Debt-Collection-Survey-Report.pdf>

interrotto nonostante avessero chiesto al creditore o all'esattore di smettere di contattarli. Nei mercati emergenti, data la mancanza di dati e l'applicazione normativa potenzialmente più debole, il rischio di tali pratiche è almeno altrettanto rilevante.

Nei mercati emergenti, dove potrebbe non essere presente una minaccia forte e credibile di ripercussioni legali al mancato rimborso dei debiti, la "necessità" percepita di un contatto intensivo con i clienti è notevolmente aumentata e, con essa, il rischio di abusi⁴. Questo rischio è associato ad altre sfide, come l'esistenza di strutture di protezione dei mutuatari deboli, la mancanza di consapevolezza finanziaria tra i mutuatari, la scarsa disponibilità di informazioni affidabili sul credito da parte delle agenzie di credito e l'investimento insufficiente nelle capacità di riscossione da parte dei creditori.⁵

Accuratezza, privacy e sicurezza dei dati: Oltre alle preoccupazioni sopra delineate, un altro problema inerente ai servizi delle agenzie di recupero crediti sta nel fatto che possiedono o hanno accesso a un'elevata quantità di informazioni personali sensibili dei debitori, tra cui l'identificativo personale, i dettagli di contatto e le passività finanziarie. L'accesso a questo tipo di dati, soprattutto in quelle che potrebbero essere organizzazioni complesse con più reparti, comporta il rischio di violazioni della privacy o di uso improprio dei dati.

Nei casi in cui il business model dell'agenzia di recupero crediti è progettato intorno all'acquisto del debito di individui, non è raro che le agenzie di recupero acquistino quel debito dopo che è già stato venduto e rivenduto più volte. La complessità di queste operazioni può comportare l'acquisizione di dati di scarsa qualità da parte delle agenzie di riscossione, portando a informazioni errate su un individuo e sul suo prestito. Nel sondaggio di CFPB negli Stati Uniti, il 53% delle persone contattate da un esattore ha indicato che il debito per cui era stato contattato non era loro, era dovuto da un membro della famiglia o era per l'importo sbagliato. Circa il 27% dei mutuatari contattati ha riferito di aver contestato un debito con il proprio creditore o esattore nell'ultimo anno.⁶

Le best practice nel recupero crediti

Come descritto sopra, le B Corp che operano nel settore del recupero crediti nei mercati emergenti devono dimostrare di implementare le best practice per gestire in modo adeguato le questioni sensibili del settore.

Tuttavia, non esistono standard globali o best practice universali per il settore del recupero crediti, nonostante la natura controversa dei loro servizi, e le pratiche del settore in genere variano in base al paese o alla regione. Nel 2012, la International Finance Corporation ha commissionato uno studio sulle pratiche di recupero crediti nei mercati emergenti con l'obiettivo di documentare i meccanismi di controllo attualmente impiegati dalle agenzie di recupero crediti

⁴Vedere nota 1

⁵Vedere nota 1

⁶Vedere nota 3

per promuovere pratiche etiche. Sulla base di ciò, lo studio tenta di formulare raccomandazioni in merito ai meccanismi di controllo che esattori e prestatori possono utilizzare per garantire che le pratiche effettive si allineino alla loro condotta prevista.

Nel determinare l'idoneità delle agenzie di riscossione nei mercati emergenti alla certificazione B Corp, B Lab utilizzerà le seguenti pratiche come riferimento per valutare le prestazioni dell'azienda su questioni rilevanti per il settore, come delineato nel rapporto IFC⁷:

1. **Supervisione da parte del senior management sulle pratiche di riscossione:** Il coinvolgimento del senior management nella definizione e supervisione delle pratiche di riscossione, piuttosto che il solo reparto di riscossione, aiuta a garantire che le relazioni con i clienti e la responsabilità sociale dell'impresa siano prese in considerazione nella strategia aziendale e nei processi di riscossione.
2. **Contatto virtuale con i debitori:** Utilizzo di canali vocali centralizzati sotto forma di call center al posto della raccolta sul campo.
3. **Gestione delle risorse umane:** Assunzione di personale qualificato con formazione regolare sulla raccolta etica, con una scheda di valutazione bilanciata per la valutazione delle prestazioni che enfatizza l'aderenza al processo tanto quanto l'importo da recuperare.
4. **Sistemi di monitoraggio e gestione dei reclami:** Monitoraggio delle chiamate con strumenti avanzati come il rilevamento di linguaggio volgare, contatti casuali di follow-up con i clienti, sistemi di gestione dei reclami formalizzati come le hotline e la pubblicità di questi meccanismi ai mutuatari. Sono inclusi anche canali di whistleblowing efficaci e un team di audit interno indipendente per valutare i processi circa il loro impatto sui clienti.
5. **Innovazione di processo:** Utilizzo di strumenti sistematici e analitici che aiutano gli esattori a valutare le circostanze dei mutuatari e a scegliere approcci allineati alla probabile capacità e volontà dei clienti di rimborsare, al fine di massimizzare i recuperi e ridurre al minimo la possibilità di maltrattamenti.

	Esemplare	Tipico
POLITICA DI RECUPERO - Copertura	Responsabilità sociale d'impresa, rischi reputazionali e relazione con i clienti sono considerati alla pari con l'efficienza degli incassi	L'efficienza delle riscossioni è al primo posto, pur riconoscendo l'importanza del rischio reputazionale e della relazione con il cliente
POLITICA DI RECUPERO - Coinvolgimento del top management	Il comitato del consiglio approva la politica di riscossione	Il comitato esecutivo approva la politica

⁷Vedere nota 1

GESTIONE DEL PROCESSO - Recupero sul campo	<ul style="list-style-type: none"> ● Scarsa dipendenza dal campo ● Nessuna gestione di contanti ● Recupero sul campo utilizzato principalmente per evitare monitoraggio e il recupero delle risorse 	<ul style="list-style-type: none"> ● Mix di campo e telefono ● Si utilizza denaro in contanti solo fino a un certo punto
GESTIONE DEL PROCESSO - Recuperi telefonici	<ul style="list-style-type: none"> ● Alta dipendenza dal telefono ● Tutte le chiamate programmate, protocollo di terminazione delle chiamate ● Composizione predittiva ● Formazione utilizzando registrazioni di chiamate 	<ul style="list-style-type: none"> ● Mix di telefono e campo ● La maggior parte delle chiamate è programmata ● Assenza di composizione predittiva ● Formazione limitata utilizzando registrazioni di chiamate
GESTIONE DELLE COMPETENZE DEI DIPENDENTI - Esperienza media	<ul style="list-style-type: none"> ● 5 anni o più 	<ul style="list-style-type: none"> ● Da 1 a 3 anni
GESTIONE DELLE COMPETENZE DEI DIPENDENTI - Ore di formazione all'anno	<ul style="list-style-type: none"> ● 80 - 100 ore 	<ul style="list-style-type: none"> ● 15 ore
GESTIONE DELLE COMPETENZE DEI DIPENDENTI - Formazione su recupero etico	<ul style="list-style-type: none"> ● 30-100 ore, corsi di aggiornamento trimestrali 	<ul style="list-style-type: none"> ● 10- 30 ore, corsi di aggiornamento annuali
GESTIONE DELLE COMPETENZE DEI DIPENDENTI - Sistemi di valutazione delle performance	<ul style="list-style-type: none"> ● Scorecard bilanciate con elementi finanziari e di processo ● Sanzioni severe per le trasgressioni 	<ul style="list-style-type: none"> ● Operatore che recupera sul campo valutato sulla performance finanziaria ● Operatore telefonico valutato su una varietà di criteri
SISTEMI DI MONITORAGGIO - Recupero	<ul style="list-style-type: none"> ● Tutte le chiamate registrate e monitorate ● Software per rilevare i toni 	<ul style="list-style-type: none"> ● Alcune chiamate registrate, riviste solo in caso di reclami ● Nessun software per

telefonico	<p>di voce, l'uso di un linguaggio offensivo</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Call center centralizzati open floor con stretta supervisione 	<p>monitorare la qualità dell'interazione</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Chiamate in filiale e call center, adeguata supervisione dei call center
SISTEMI DI MONITORAGGIO - Recupero effettuato da terzi	<ul style="list-style-type: none"> ● Personale interno integrato nelle operazioni di agenzia ● Controlli e contrappesi solidi (chiamate/visite casuali, processo di gestione dei reclami chiaramente definito, nessuna gestione di contanti) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Personale interno integrato nelle operazioni di agenzia ● Controlli e contrappesi da applicare

Alle B Corp certificate che operano nel settore del recupero crediti nei mercati emergenti è richiesto, in base al giudizio di B Lab e del suo Standards Advisory Council, di avere la maggioranza dei suddetti meccanismi di controllo della categoria “esemplare”.⁸

Revisione e disclosure del Standards Advisory Council:

Dato il ruolo chiave che i rimborsi dei prestiti e di conseguenza le riscossioni svolgono per garantire il panorama finanziario responsabile e l'accordo generale sul fatto che il recupero crediti è un'attività necessaria al sano funzionamento del più ampio settore dei servizi finanziari, lo Standards Advisory Council ha stabilito che è opportuno certificare le agenzie di recupero crediti nei mercati emergenti che possono dimostrare pratiche "esemplari" e proattive per ridurre il rischio di produrre danni da potenziali pratiche senza scrupoli come indicato nella tabella sopra.

Tutte le aziende coinvolte nel settore del recupero crediti nei mercati emergenti che perseguono la certificazione B Corp saranno tenute a presentare informazioni su come stanno affrontando le questioni rilevanti per il settore, compresi i loro meccanismi di controllo durante il processo di recupero, e saranno anche soggette a un controllo dei precedenti.

Queste informazioni verranno quindi riviste dallo Standards Advisory Council per determinare se l'azienda sta mitigando sufficientemente gli impatti negativi delle tematiche evidenziate

⁸L'allegato C del rapporto IFC mette a confronto le pratiche di raccolta nei mercati emergenti, classificandole come Esempolari, Tipiche, Minime. Mentre la tabella elencata mette in evidenza il meccanismo di controllo per le agenzie di recupero crediti che utilizzano metodi di telecomunicazione come mezzo principale per il recupero crediti, il rapporto IFC menziona anche i meccanismi di controllo per le raccolte sul campo.

sopra, affrontando in modo proattivo le sfide del settore. Ciò includerà, almeno, le indagini e i giudizi relativi alle seguenti questioni:

1. Il documento sulla politica di riscossione dell'azienda è strutturato da un team separato dal team di riscossione e questa politica ha l'approvazione del comitato del consiglio di amministrazione?
2. L'azienda ha politiche e pratiche specificamente mirate al trattamento etico dei mutuatari? Quali sono?
3. L'azienda dispone di politiche e pratiche per impartire educazione finanziaria ai mutuatari e renderli consapevoli delle leggi e dei quadri di protezione dei consumatori esistenti nel paese in cui opera?
4. L'azienda dispone di un processo di feedback e di un meccanismo di risoluzione dei reclami per i mutuatari che potrebbero essere trattati in modo non etico?
5. L'azienda ha come usanza quella di citare in giudizio i mutuatari con cui ha lavorato?
6. L'azienda dispone di processi di verifica dei dati prima di avviare il processo di riscossione (soprattutto quando il debito viene acquistato di seconda mano dall'azienda)?
7. Se durante il processo di raccolta vengono rilevate inesattezze dei dati, l'azienda dispone di processi per risolverle?
8. L'azienda si impegna nella formazione regolare del proprio personale con particolare attenzione al trattamento etico dei mutuatari e al rispetto dei processi delineati? Quante ore di formazione vengono fornite ai dipendenti nuovi e non?
9. Durante la valutazione delle prestazioni del proprio personale, l'azienda utilizza un approccio bilanciato che tiene conto sia degli elementi finanziari che di quelli di processo?
10. L'azienda utilizza soluzioni tecnologiche durante la progettazione di meccanismi di controllo per il processo di recupero?
11. L'azienda si impegna a sostenere la politica per migliorare la protezione dei mutuatari e le strutture di sicurezza dei dati?
12. Ci sono indicazioni pubbliche che l'azienda si impegna in pratiche non etiche o aggressive relative al settore?

Le aziende che non hanno gestito in modo sufficiente questi problemi secondo il parere dello Standards Advisory Council non potranno beneficiare della certificazione B Corp. Quelle aziende che, a giudizio dello Standards Advisory Council, stanno mitigando attivamente i problemi del settore e affrontando questioni come il trattamento non etico dei mutuatari, avranno diritto alla certificazione B Corp e saranno tenute a divulgare le loro pratiche di gestione specifiche del settore sulla loro Pagina del profilo B Corp. Ulteriori reclami specifici e materiali sulle agenzie di recupero crediti nei mercati emergenti saranno esaminati attraverso il processo formale di reclamo di B Lab.

Questa disclosure ha lo scopo di riconoscere che alcune persone possono non essere d'accordo con la posizione delineata dallo Standards Advisory Council e dovrebbero avere le

informazioni pertinenti per esprimere il proprio giudizio in merito alle prestazioni sociali e ambientali dell'azienda.

Questa raccomandazione sulla gestione degli standard si applica a tutte le potenziali B Corp nel settore del recupero crediti nei mercati emergenti e stabilisce il precedente secondo cui B Lab esaminerà le pratiche di gestione del debito delle società nel settore del recupero crediti rispetto a linee guida affidabili di terze parti, incluso il rapporto dell'IFC sul recupero responsabile. Nei casi in cui B Lab non fosse in grado di determinare se un'azienda soddisfa questi requisiti, il caso dell'azienda sarà presentato allo Standards Advisory Council per una decisione. Per i mercati sviluppati, se dovesse sorgere il problema, lo Standards Advisory Council esaminerà il caso per determinare se questa posizione debba essere applicata o se debba essere modificata.

La decisione dello Standards Advisory Council è stata basata su una ricerca indipendente condotta da B Lab e su consultazioni con gli stakeholder, inclusi esperti e professionisti del settore.

L'obbligo di divulgazione nei casi in cui l'azienda è ammissibile alla certificazione ha lo scopo di riconoscere che anche persone ragionevoli potrebbero non essere d'accordo con la posizione delineata dallo Standards Advisory Council e dovrebbero avere le informazioni pertinenti per farsi la propria idea in merito alle prestazioni sociali e ambientali dell'azienda.

Questa dichiarazione ha validità a partire da maggio 2019 fino a nuovo avviso da parte dello Standards Advisory Council.

Si prega di inviare commenti o domande al team di gestione degli standard di B Lab all'indirizzo standardsmanagement@bcorporation.net.