

Rapporto di Responsabilità Sociale 2013 - Tabella di correlazione (G3.1)

Capitolo GRI/ Tipologia indicatore	Descrizione indicatore	Roche Diagnostics Italia
		2013
Strategia ed analisi (1.1-1.2)	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità e la sua strategia	Rapporto di Responsabilità Sociale 2013, § "Lettera dell'Amministratore Delegato"
	Descrizione dei principali impatti, rischi e opportunità	Rapporto di Responsabilità Sociale 2013, nel testo
Profilo dell' organizzazione (2.1-2.10)	Nome dell'organizzazione	Rapporto di Responsabilità Sociale 2013, § "Chi siamo"
	Principali marchi, prodotti e/o servizi	Rapporto di Responsabilità Sociale 2013, nel testo Sito web: www.roche.it
	Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint-venture	Rapporto di Responsabilità Sociale 2013, § "Chi siamo", Sito web: www.roche.it
	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	Sede Amministrativa Viale G.B. Stucchi, 110 - Monza
	Numeri di Paesi nei quali opera l'organizzazione	Rapporto di Responsabilità Sociale 2013, § "Chi siamo" Sito web: www.roche.it
	Assetto proprietario e forma legale	Rapporto di Responsabilità Sociale 2013, § "Chi siamo" Bilancio di esercizio, § "Cariche sociali" e "Corporate Governance"
	Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari)	Rapporto di Responsabilità Sociale 2013, § "Chi siamo" Sito web: www.roche.it Bilancio di esercizio, § "Relazione sulla gestione"
	Dimensione dell'organizzazione	Rapporto di Responsabilità Sociale 2013, § "Chi siamo" Bilancio di esercizio, § "Relazione sulla gestione"
	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione	Rapporto di Responsabilità Sociale 2013, § "Chi siamo", "L'impatto della crisi sulla qualità dell'assistenza - La risposta di Roche"
	Riconoscimenti/premi ricevuti nel periodo di rendicontazione	Non sono stati ricevuti riconoscimenti o premi nel periodo di rendicontazione.

		Roche Diagnostics Italia
Capitolo GRI/ Tipologia indicatore	Descrizione indicatore	2013
Parametri del Report (3.1-3.13)	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite	I dati sono aggiornati al 31 dicembre 2013
	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	Roche Diagnostics pubblica il report di sostenibilità con frequenza annuale
	Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale, ecc.)	Periodicità annuale
	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni	monza.infodia@roche.com http://
	Processo per la definizione dei contenuti del report	Rapporto di Responsabilità Sociale 2013, “Guida alla lettura: le novità di questo Report”
	Perimetro del report (ad esempio, Paesi, divisioni, controllate, impianti in leasing, joint venture, fornitori)	Il report rendiconta le performance di Roche Diagnostics Spa, che rappresenta la componente diagnostica del Gruppo Roche in Italia
	Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell’obiettivo o del perimetro del report	Non sono presenti limitazioni
	Informazioni relative a joint venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni	Rapporto di Responsabilità Sociale 2013, “Guida alla lettura: le novità di questo Report”
	Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo	Rapporto di Responsabilità Sociale 2013, “Guida alla lettura: le novità di questo Report”
	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti (re-statement) e motivazioni di tali modifiche (ad esempio fusioni/acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del business, metodi di misurazione)	Rapporto di Responsabilità Sociale 2013, “Guida alla lettura: le novità di questo Report”
	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione	Rapporto di Responsabilità Sociale 2013, “Guida alla lettura: le novità di questo Report”
	Tabella esplicativa dei contenuti del report	Sito web: www.roche.it
	Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l’assurance esterna del report	Roche Diagnostics non ha richiesto la assurance del report

		Roche Diagnostics Italia
Capitolo GRI/ Tipologia indicatore	Descrizione indicatore	2013
Governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder (4.1-4.17)	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia o il controllo organizzativo	Bilancio di esercizio, § "Corporate Governance"
	Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo (in tal caso indicare le funzioni all'interno del management e le ragioni di questo assetto)	Il Presidente del più alto organo di governo (Amministratore Delegato) ricopre anche un ruolo esecutivo (General Manager) Bilancio di esercizio, § "Corporate Governance"
	Per le organizzazioni con struttura unitaria dell'organo di governo, indicare il numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi	L'Amministrazione Delegata è il solo membro esecutivo del CdA Bilancio di esercizio, § "Corporate Governance"
	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo	Rapporto di Responsabilità Sociale, § "Highlights 2013 - Per le nostre persone", Bilancio di esercizio, § "Corporate Governance"
	Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione.	Rapporto di Responsabilità Sociale 2013, § "Chi siamo", "Highlights 2013 - Per i clienti", Sito web: www.roche.it Bilancio di esercizio, § "Relazione sulla gestione"
	Procedure del più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli standard internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati	Bilancio di esercizio, § "Corporate Governance"
	Processo per la valutazione delle performance dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali e sociali	Bilancio di esercizio, § "Corporate Governance"
	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	Bilancio di esercizio, § "Corporate Governance"
Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	n.d.	

	<p>Partecipazione ad associazioni di categoria nazionale e/o internazionali in cui l'organizzazione: detiene una posizione presso gli organi di governo; partecipa a progetti e comitati; fornisce finanziamenti considerevoli al di là della normale quota associativa; considera la partecipazione come strategica</p>	<p>Roche Diagnostics è associata a Assobiomedica</p>
	<p>Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento</p>	<p>Rapporto di Responsabilità Sociale 2013, § “Chi siamo”, “Guida alla lettura: le novità di questo Report”, “Highlights 2013”, “Promuovere il valore della diagnostica - La risposta di Roche”</p>
	<p>Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento</p>	<p>Rapporto di Responsabilità Sociale 2013, § “Chi siamo”, “Guida alla lettura: le novità di questo Report”</p>
	<p>Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder</p>	<p>Rapporto di Responsabilità Sociale 2013, § “Chi siamo”, “Guida alla lettura: le novità di questo Report”</p>
	<p>Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche in riferimento a quanto indicato nel report</p>	<p>Rapporto di Responsabilità Sociale 2013, pagg. 18 -82</p>

Economic & Finance - Performance Indicators

Roche Diagnostics Italia

G3.1 N.	G3.1 Descrizione degli indicatori di performance economica	Indicatore	Unità di misura	Note	2011	2012	2013
EC1 (core)	Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazione ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione. (si veda tabella a pagina 6)	Vendite	k€		441.410	414.114	401.012
		MOL	k€		53.874	57.994	50.837
		Risultato operativo	k€		17.510	17.893	12.619
		Risultato ante imposte	k€		-24.745	13.728	6.500
		Utile netto d'esercizio	k€		-31.393	4.899	1.404
		Investimenti tecnici	k€		42.733	31.277	25.253
		Flusso di cassa prodotto	k€		-96.144	97.093	21.005
		Indebitamento finanziario netto	k€		200.172	268.192	223.105
		Donazioni e erogazioni liberali	k€	Vedi anche EC8 (core)	2.741	2.470	2.270
		Patrimonio netto	k€		52.227	57.126	58.530
	Spesa per il personale	M€		49.147	41.114	43.983	
EC4 (core)	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione.		€		0	0	0
EC8 (core)	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità"	Sponsorship/ Erogazioni liberali	M€		2,7	2,5	2,3

Ripartizione del Valore Aggiunto

		Roche Diagnostics Italia		
		2011	2012	2013
A)	VALORE DELLA PRODUZIONE	445.493.973	411.542.403	404.465.053
B)	COSTI INTERMEDI DI PRODUZIONE	(324.221.296)	(291.490.869)	(294.287.324)
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO		121.272.676	120.051.534	110.177.729
C)	COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI	(42.254.363)	(4.164.276)	(6.118.405)
	Saldo della gestione accessoria	(6.508.195)	(5.746.231)	(8.103.305)
	Saldo componenti straordinari	(34.151.057)	1.581.954	389.790
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO		79.018.313	115.887.259	104.059.324

		2011	2012	2013
A -	RISORSE UMANE	49.147.432	41.114.361	43.982.537
B -	PARTNERS	8.457.105	9.962.573	10.833.551
C -	STATO	12.021.234	14.024.297	10.452.549
F -	SISTEMA IMPRESA	- 30.572.042	12.643.153	2.352.303
G -	COLLETTIVITA'	39.964.585	38.142.874	36.438.382
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO		79.018.313	115.887.259	104.059.324

Indicators Environmental - Performance Indicators

Roche Diagnostics Italia

G3.1 N.	G3.1 Descrizione indicatori di performance ambientale	Indicatore	Unità di misura	Note	2011	2012	2013
EN3 (core)	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.	Gas naturale	GJ	(*)	8.967	9.835	9.624
		Roche Energy Rate	RER		1	0,647	0,640
EN4 (core)	Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.	Energia elettrica	GJ	(*)	11.544	10.276	9.140
EN5 (addit.)	Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza.	Percentuale di energia proveniente da risorse rinnovabili	%	Nel 2011 Roche ha coperto il parcheggio con 6.650 pannelli fotovoltaici.	100	100	100
EN8 (core)	Prelievo totale di acqua per fonte.	Acqua prelevata	m3	(*)	38.778	29.542	28.877
		Prelievo da pozzo	m3		0	0	0
		Prelievo da acquedotto	m3		38.778	29.542	28.877
EN16 (core)	Emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso.	CO ₂ diretta	t	Il valore tiene conto del riscaldamento del sito di Monza, dei trasporti (auto aziendali e voli aerei) (*)	5.112	5.024	4.799
EN19 (core)	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso.	Sistemi di refrigerazione con CFC	n.		0	0	0
		Sistemi di refrigerazione con HCFC	n.		0	0	0
EN22 (core)	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento.	Quantità totale	t	I valori si riferiscono allo smaltimento dei	279,6	286,9	234,5
		Rifiuti pericolosi	t		4,9	2,0	3,8

Indicators Environmental - Performance Indicators

Roche Diagnostics Italia

G3.1 N.	G3.1 Descrizione indicatori di performance ambientale	Indicatore	Unità di misura	Note	2011	2012	2013
		Rifiuti non pericolosi	t	soli rifiuti prodotti in magazzino, sale training, workshop strumenti.	274,6	286,9	230,7
		Rifiuti totali recuperati o riciclati	t		274,6	286,9	230,7
		Rifiuti destinati alla discarica	t		0,0	0,0	0,0
		Rifiuti destinati al compostaggio (i.e. mense)	%		0,0	0,0	0,0
		Rifiuti destinati all'inceneritore	t		4,9	2,0	3,8
EN23 (core)	Numero totale e volume di sversamenti significativi.	Numero di incidenti	n.		0	0	0
		Quantitativi coinvolti	t		0	0	0
EN28 (core)	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.	Valore monetario totale delle multe significative		(*)	0	0	0
		Numero di sanzioni non monetarie	n.		0	0	0
		Reclami per problemi di carattere ambientale	n.		0	0	0

* Il dato include le attività del sito di Monza, quindi sia Roche Diagnostics che Roche Pharmaceuticals

Labour practices - Performance Indicators

Roche Diagnostics Italia

G3.1 N.	G3.1 Descrizione indicatori di performance sulle pratiche di lavoro e sulle condizioni di lavoro adeguate	Indicatore	Unità di misura	2011	2012	2013
LA1 (core)	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale, ordinati per sesso	Dipendenti	n.	577	490	495
		Dipendenti di sede	n.	275	221	223
		Dipendenti "field"	n.	302	269	272
		Agenti	n.	67	68	67
		Dipendenti con contratto a tempo determinato	n.	8	1	0
		Dipendenti part-time	n.	12	4	4
		Età media dipendenti	Età	43,79	44,00	44,00
		Composizione del personale	n. dirigenti - uomini	12	10	10
			n. dirigenti - donne	1	2	1
			n. quadri - uomini	62	56	63
			n. quadri - donne	22	18	15
			n. impiegati - uomini	295	252	251
			n. impiegati - donne	173	147	151
			n. operai - uomini	6	3	3
			n. operai - donne	6	2	1
		Composizione per fasce di età	n. dip fino a 30 anni	53	33	33
			n. dip da 31 a 40 anni	168	153	142
			n. dip da 41 a 50 anni	192	177	176
			n. dip oltre 51 anni	164	127	144
		Composizione del personale, pari	% Uomini	65	66	66

Labour practices - Performance Indicators

Roche Diagnostics Italia

G3.1 N.	G3.1 Descrizione indicatori di performance sulle pratiche di lavoro e sulle condizioni di lavoro adeguate	Indicatore	Unità di misura	2011	2012	2013
		opportunità	% Donne	35	34	34
LA2 (core)	Numero totale e tasso di nuovi dipendenti assunti e turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica	Turnover del personale	%	4,68%	20%	4,07%
		Anzianità aziendale media	età	14,46	14,04	14,63
LA3 (addit.)	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, suddivisi per principali siti produttivi		Dal 2011 l'Azienda ha inoltre strutturato il programma di welfare aziendale rivolto a tutti i dipendenti Benefit@Roche	Rapporto di Responsabilità Sociale 2011, § "I dipendenti"	Le principali tappe verso la sostenibilità, § "Vivere e crescere in Roche"	Rapporto di Responsabilità Sociale 2013, § "Per le nostre persone".
LA4 (core)	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione.	Lavoratori iscritti a organizzazioni sindacali	%	55,00	39,00	37,00
		Dip. coperti da contratto collett.	n.	100%	100%	100%
LA5 (core)	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva.			Condizioni incluse nella contrattazione collettiva di categoria		
LA7 (core)	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica e sesso.	Infortuni denunciati all'INAIL	n.	11	10	7
		di cui uomini	%	45%	70%	57%
		di cui donne	%	55%	30%	43%
		di cui tecnici (rischio biologico)	n.	2	1	0

Labour practices - Performance Indicators

Roche Diagnostics Italia

G3.1 N.	G3.1 Descrizione indicatori di performance sulle pratiche di lavoro e sulle condizioni di lavoro adeguate	Indicatore	Unità di misura	2011	2012	2013
		di cui in itinere (a bordo di autovettura)	n.	7	1	3
		di cui cadute accidentali	n.	1	4	1
		Altro	n.	1	4	3
		Roche Accident Rate	Rar	0,03	0,12	0,03
		Giorni persi	gg.	17	61	65
LA10 (core)	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratore.	Partecipazione alle attività di formazione	n. presenze	577	544	505
		Tipologia di formazione	Comportamentale	8.189	4.714	6.328
			Informativa	1.494	250	1.081
			Linguistica	4.337	5.009	14.181
			Tecnico/Scientifica	11.433	12.405	16.341
Investimenti in formazione	ore uomo medie	44	41	75		
LA11 (addit.)	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 fase finale delle proprie carriere.		Qualitativo	Rapporto di Responsabilità Sociale, § "I dipendenti"	Le principali tappe verso la responsabilità, § " Vivere e crescere in Roche"	Rapporto di Responsabilità Sociale 2013, § "Per le nostre persone".
LA12 (addit.)	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera, suddivisa per sesso		%	100	100	100.
LA13	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei	Numero dipendenti appartenenti a categorie protette	n.	15	14	14

Labour practices - Performance Indicators

Roche Diagnostics Italia

G3.1 N.	G3.1 Descrizione indicatori di performance sulle pratiche di lavoro e sulle condizioni di lavoro adeguate	Indicatore	Unità di misura	2011	2012	2013
(core)	dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità.	Per altri indicatori si veda LA1				

Human rights - Performance indicators

				Roche Diagnostics Italia		
G3.1 N.	G3.1 Descrizione indicatori di performance sui diritti umani	Indicatore	Unità di misura	2011	2012	2013
HR1 (core)	Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento e contratti che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti ad una relativa valutazione	Presenza nei contratti dell'obbligo di rispettare quanto indicato nel codice etico che prevede il rispetto dei diritti umani	si/no	Si	sì	sì
HR3 (core)	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.	Consegna del code of conduct (con esplicito riferimento al rispetto dei diritti umani) a tutti i dipendenti e neoassunti	si/no	Si	sì	sì
HR4 (core)	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese	n. di reclami/contenziosi per discriminazione	n.	0	0	0
HR5 (core)	Identificazione delle attività e dei fornitori significativi in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti	n. di reclami/contenziosi per non rispetto della libertà di associazione e contrazione collettiva	n.	0	0	0
HR6 (core)	Identificazione delle operazioni e dei fornitori significativi con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua effettiva eliminazione	n. di reclami/contenziosi per lavoro minorile	n.	0	0	0

Human rights - Performance indicators

Roche Diagnostics Italia

G3.1 N.	G3.1 Descrizione indicatori di performance sui diritti umani	Indicatore	Unità di misura	2011	2012	2013
HR7 (core)	Attività e fornitori significativi con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione	n. di reclami/contenziosi per lavoro forzato	n.	0	0	0
HR9 (addit.)	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese	n. di reclami/contenziosi per violazioni dei diritti delle popolazioni indigene	n.	0	0	0
HR11 (core)	Numero di reclami relativi ai diritti umani presentati, affrontati e risolti attraverso meccanismi di reclamo formale	N. totale	n.	0	0	0

Social - Performance Indicators

Roche Diagnostics Italia

G3.1 N.	G3.1 Descrizione indicatori di performance sulla società	Indicatore	Unità di misura	Note	2011	2012	2013
S01 (core)	Percentuale di interventi attuati con l'impegno delle comunità locali, valutazioni di impatto, e programmi di sviluppo.				Rapporto di Responsabilità Sociale 2011, § "Gli investitori"	Report Le principali tappe verso la sostenibilità, § "Vicini alla comunità"	Rapporto di Responsabilità Sociale 2013, § Per la comunità
S06 (core)	Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti, politici e relative istituzioni per Paese.				0	0	0
S07 (addit.)	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze.		n.		0	0	0
S08 (core)	Valore monetario delle sanzioni amministrative significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti e numero e valore delle cause pendenti contro dipendenti o terzi.	Valore totale monetario delle sanzioni amministrative significative	M €		0	30,57	0

Products - Performance indicators

Roche Diagnostics

G3.1 N.	G3.1 Descrizione indicatori di performance sulla responsabilità di prodotto	Indicatore	Unità di misura	Note	2011	2012	2013
PR1 (core)	Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuoverne il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure.	Aspetto soggetto a normazione nazionale					
PR2 (addit.)	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita.	Segnalazioni ricevute	n.		30.748	29.275	29.686
		Segnalazioni risolte localmente	n.		29.414	27.707	28.265
		Inoltrate all'Headquarter	n.		1.334	1.568	1.282
		Avvisi di sicurezza	n.		23	17	17
		Recall	n.		6	3	6
PR3 (core)	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi.	Aspetto soggetto a normazione nazionale					
PR4 (addit.)	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature di prodotti/servizi.	Gestione dei reclami	n.		0	0	0
PR5 (addit.)	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione.	Risultati indagini di customer satisfaction			Rapporto di Responsabilità Sociale 2011, § "I Clienti"	Report Le principali tappe verso la sostenibilità, § "Leader"	Rapporto di Responsabilità Sociale 2013, § "La soddisfazione"

Products - Performance indicators

Roche Diagnostics

G3.1 N.	G3.1 Descrizione indicatori di performance sulla responsabilità di prodotto	Indicatore	Unità di misura	Note	2011	2012	2013
						nella diagnostica in vitro"	ne dei clienti"
PR6 (core)	Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione.	Aspetto soggetto a normazione nazionale					
PR8 (addit.)	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori.		n.		0	0	0