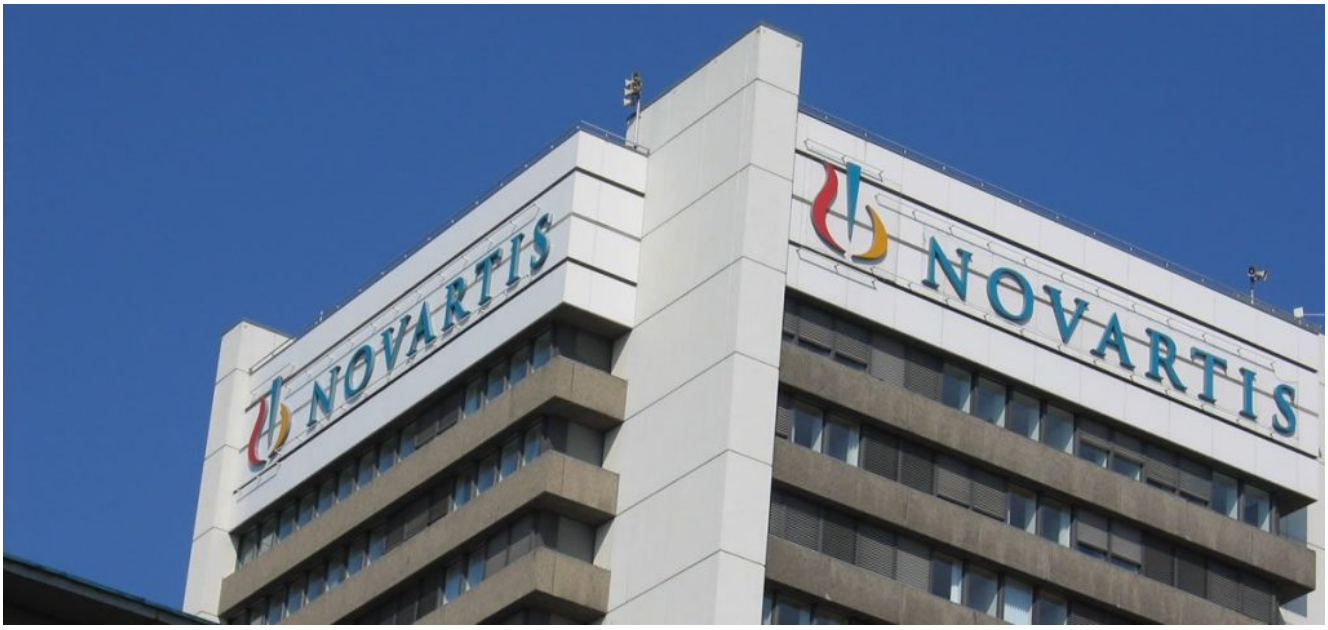
NOVARTIS, LA MULTINAZIONALE “CAMPIONE” DI RENDICONTAZIONE TRASPARENTE, E IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER SULLO SCANDALO IN GRECIA



Novartis: “trasparente”, ma sullo scandalo corruzione in Grecia…

Il “marketing relazionale” è ormai entrato nella pedagogia del business, ma non di sole vendite vive un’azienda, o meglio: per vendere – ma soprattutto per continuare a vendere, costruendo valore nel tempo – è necessario coltivare le relazioni con i propri pubblici in modo realmente trasparente, efficace, aperto all’innovazione, e inclusivo delle novità dettate dallo sviluppo frenetico del mondo digitale. Per comprendere meglio le dinamiche che regolano questi delicati aspetti della vita delle aziende, esaminiamo il caso della multinazionale svizzera Novartis.

Nell’epoca della piena realizzazione della “profezia” di Warren Buffet “sui 5 minuti che servono per distruggerla”, c’è ancora qualcuno convinto che la reputazione – il più

importante e prezioso asset intangibile per un'organizzazione – sia qualcosa che si costruisce grazie solamente a "uscite sui giornali".
La reputazione è il grado di allineamento tra l'identità dell'organizzazione e la sua immagine, costruita nel tempo dall'organizzazione insieme ai suoi pubblici: essa può migliorare sempre e solo se la relazione tra i soggetti è basata su criteri di reale autenticità.
I Clienti oggi si sentono sempre più liberi di manifestare la propria opinione: sanno di essere parte dell'equazione. L'era della mera trasmissione unilaterale di contenuti – senza curarsi dell'impressione e delle idee del proprio pubblico – è finita da tempo, cosa che risulta evidente se si osservano le dinamiche relazionali dei vari social-network, e il peso del "passaparola" tra i Clienti di un'azienda.
Anche per questo, le organizzazioni sempre più spesso "rendicontano" ai propri stakeholder, con vari strumenti, alcuni più adeguati, altri meno. La "rendicontazione non finanziaria" è stata resa obbligatoria – con direttiva UE – dal 31/12/2017 per tutte le aziende da 500 dipendenti in su (in futuro questo limite verrà probabilmente abbassato), ma in realtà è già da tempo prassi corrente per le aziende più attente a costruire con la propria Clientela un rapporto di fiducia, in grado di condizionare i comportamenti di acquisto.
Tuttavia, la rendicontazione aziendale spesso viola intrinsecamente le regole di base del Reputation management: è "agiografica", auto-referenziale, riporta solo i successi delle aziende e non rispetta quasi mai il principio del *"comply or explain"* (le aziende illustrano raramente i motivi per i quali non sono riuscite a raggiungere gli obiettivi dettati dagli impegni assunti con i loro pubblici). Come è possibile costruire fiducia in assenza del requisito – essenziale – della già citata autenticità? La relazione tra organizzazione e stakeholder è a quel punto come un fragile castello di carte, pronto a crollare al primo episodio di crisi reputazionale: le cronache – e i Social – sono pieni di case-history di questo genere.

La rendicontazione di Novartis

Ebbene, non è il caso di Novartis, ila multinazionale farmaceutica produttore – come molte altre aziende del settore – di preziosi farmaci salvavita, e di vari farmaci blockbuster anche per bambini.
Nella sezione del suo sito dedicato alla Responsabilità sociale, il colosso Svizzero illustra con estrema chiarezza le politiche e i codici che in Novartis definiscono gli standard di lealtà, correttezza e trasparenza che tutti i dipendenti e i fornitori sono tenuti a rispettare, come è d'altra parte evidente analizzando vari fatti di cronaca che non fanno che confermare l'attenzione di questa azienda al profilo etico dei dipendenti e collaboratori.
Pazienti, collaboratori, medici, istituzioni, partner commerciali, azionisti, opinione pubblica: guadagnare e mantenere la fiducia di tutti questi interlocutori secondo Novartis è una condizione essenziale affinchè l'organizzazione possa svolgere il suo ruolo di leader dell'innovazione in medicina, e l'azienda si muove quindi sempre esattamente in questa chiara direzione.
La trasparenza nelle attività di reporting, in termini di responsabilità sociale, è poi una priorità per il Gruppo, tanto che Novartis pubblica da anni un resoconto dettagliato delle sue attività di responsabilità sociale. Il Society Report della farmaceutica Svizzera risponde all'esigenza di illustrare e divulgare i progressi effettuati in particolari ambiti (Novartis ha sottoscritto il Global Compact dell'ONU) promuovendo in tutto il mondo la diffusione dei principi che stanno alla base di una crescita economica sostenibile, ovvero: rispetto dei diritti dell'uomo, salvaguardia dei diritti e della dignità dei lavoratori, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione. Il testo in questione è suddiviso in quattro capitoli che rispecchiano altrettante priorità: attenersi agli standard etici più elevati, essere parte della soluzione sui temi del pricing e dell'accesso alle cure,

affrontare le sfide per la salute globale ed esercitare una cittadinanza responsabile.
In virtù di tutti questi principi – necessità di rendicontazione trasparente, coerenza e autenticità – cari a molte multinazionali e nei quali Novartis a suo dire si ritrova senza possibilità di equivoco, in un capitolo del Report 2018, pubblicato nel 2019, l'azienda rendiconta i suoi pubblici su quanto accaduto in Grecia, e assunto agli onori delle cronache fin dagli inizi del 2018: infatti, già a febbraio dell'anno scorso, come confermato da un articolo de Il Post, i procuratori anticorruzione di Atene inviarono al Parlamento della Grecia i documenti di un'inchiesta nata sull'ipotesi che Novartis avrebbe pagato tangenti ad alcuni importantissimi politici greci per condizionare il locale mercato dei farmaci. Le tangenti pagate da Novartis sarebbero state pari a 50 milioni di euro, secondo l'agenzia di stampa greca AMNA, con conseguenti perdite per lo stato Greco che corrisponderebbero a diversi miliardi di euro.
I Pubblici ministeri di Atene – che sono stati assistiti nell'indagine dall'FBI – hanno fatto sapere che i fatti riguardano gli anni dal 2006 al 2015, un periodo in cui la Grecia era nel pieno delle difficoltà dettate dalle riforme economiche e dei tagli imposti dai creditori internazionali, all'interno del programma di salvataggio che terminerà nell'agosto del 2018. Sempre AMNA sosteneva che nelle carte dei procuratori ci fosse la testimonianza di 20 persone a supporto delle accuse, e che le tangenti sarebbero state pagate per alzare il prezzo dei farmaci Novartis e ottenere vie preferenziali per l'autorizzazione dei suoi prodotti.

Novartis e i politici corrotti: denaro ai massimi livelli

Tra i politici che parrebbero coinvolti, vi sono due ex Primi ministri: Antonis Samaras e Panagiotos Pikramenos; Dimitris Avramopoulos, Commissario europeo per le migrazioni nella

precedente legislatura UE (già Ministro della Sanità in Grecia dal 2006 al 2009); l'ex vice Primo ministro socialista Evànghelos Venizèlos e l'attuale governatore della Banca di Grecia, Jànnis Stournàras. Samaras e Avramopoulos facevano parte di Nuova Democrazia, il partito di centrodestra che ha governato a lungo la Grecia negli anni precedenti alla grande crisi, e che avrebbe almeno parte della responsabilità sull'alterazione dei conti pubblici compiuta in modo da garantire la sua ammissione in zona Euro. Commentando il caso Novartis, il ministro aggiunto della Giustizia, Dimitris Papanghelòpoulos, disse l'anno scorso che potrebbe essere "il più grande scandalo da quando esiste lo stato Greco".
Novartis, nel suo *Society Report* illustra con trasparenza anche le circostanze per le quali è stata coinvolta in numerose inchieste sulla corruzione negli ultimi anni, in Cina, Corea del Sud, Turchia e Stati Uniti, illustrando le proprie motivazioni a riguardo, e ritorna successivamente sul tema dello scandalo "Grecia" con diversi puntuali aggiornamenti nell'area News del proprio sito istituzionale, specie dopo che sui mass-media è filtrata la notizia che 3 whistleblowers (ex dirigenti della stessa azienda, convintisi a confessare) si sarebbero recati in USA per collaborare con l'FBI, confermando le accuse che hanno generato lo scandalo in Grecia, come riportato dalla TV Svizzera RSI, alla quale essi hanno raccontato nel dettaglio le modalità di corruzione di medici e funzionari pubblici. I tre whistleblowers avrebbero infatti riferito dell'esistenza di un vero e proprio "programma corruttivo", in parte finanziato direttamente dalla sede centrale di Basilea, celato dietro le apparenze di normali iniziative di marketing.
Novartis, che era al corrente da circa 1 anno e mezzo dell'inchiesta, ha ritenuto quindi corretto, nel rispetto dei principi etici ai quali aderisce, di informare compiutamente i propri stakeholder della vicenda, condividendo con i pubblici che ha cuore quanto accaduto, nel documento di rendicontazione pubblicato sul proprio sito web aziendale.
Anzi, no. A ben guardare, su tutte queste vicende non vi è

un'unica riga, né nel *Society Report*, né altrove. Strano, probabilmente una trascurabile svista, che certamente – come le buone prassi di reputation management e corporate social responsibility dimostrano – non avrà alcuna ricaduta sul valore per gli azionisti di Novartis…

NOTA: l'Ufficio relazioni esterne di Novartis, diretto da Satoshi Jean-Paul Sugimoto ha così commentato, con una risposta non firmata, una nostra richiesta di approfondimenti e spiegazioni inviata in occasione della pubblicazione di questo articolo:

> *Questo caso (Grecia, ndr) è stato altamente politicizzato e il dibattito intorno ad esso è stato litigioso e, spesso, sensazionalistico. Abbiamo sempre cooperato, e continueremo a farlo, con le indagini in corso da parte delle autorità greche e statunitensi e adotteremo le misure appropriate per contrastare qualsiasi comportamento illecito. L`impegno di Novartis in Grecia, per sostenere i pazienti greci e il sistema sanitario greco, continua immutato.*

All'ulteriore domanda circa quali *"misure appropriate per contrastare i comportamenti illeciti l'azienda abbia adottato"*, lo stesso Ufficio ha poi risposto:

> *Novartis ha condotto esaurienti indagini interne sulle accuse nei suoi confronti. Dal momento che queste indagini sono tuttora in corso, non è possibile fornire ulteriori commenti*

Curioso, che a un anno e mezzo dall'avvio delle indagini interne esse siano ancora in corso e non sia possibile conoscerne gli esiti. E poi ancora:

> *"Novartis assicura in ogni caso che adotterà le misure appropriate per contrastare qualsiasi comportamento illecito"*

Ne siamo certi, in perfetta coerenza con tutto quanto

illustrato sopra, nell’articolo e nei documenti che potete leggere cliccando sui vari link inseriti nell’articolo stesso. Che incredibile, incommentabile tristezza.

Aggiornamento, 18 novembre 2019: pare che pratiche corruttive per favorire farmaci più costosi per il SSN, non siano state applicate – da Novartis – solo in Grecia: è di questi giorni la notizia di una inchiesta su danni per oltre 200 milioni di Euro in Italia….

– *edit 30/10/2019 h. 11.45*
– *edit 30/10/2019 h. 12.15*
– *edit 31/10/2019 h 03:10*
– *edit 18/11/2019 h 11:50*