



Governance

5

Governo societario ed etica aziendale

Informativa GRI: 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-16, 2-19, 2-23, 2-24, 2-28

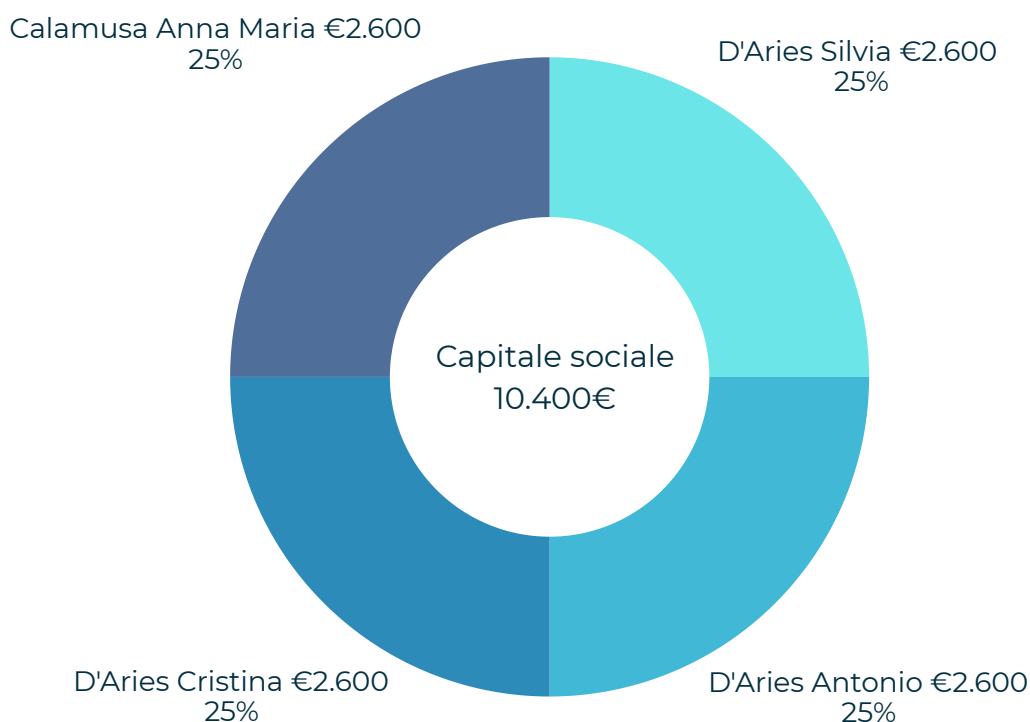
SIL.CRI S.r.l. adotta un modello di governance semplice e coerente con la sua struttura a conduzione familiare. Il **Consiglio di Amministrazione** è composto da quattro membri:

- **Antonio D'Aries**, Legale Rappresentante e Direttore Generale
- **Cristina D'Aries**, Amministratore Delegato
- **Silvia D'Aries**, Consigliere
- **Anna Maria Calamusa**, Socio non esecutivo

Tutti i membri sono esecutivi e la loro nomina è stabilita direttamente dai soci, senza limiti temporali di mandato.

Il **capitale sociale** è equamente suddiviso tra i quattro soci:

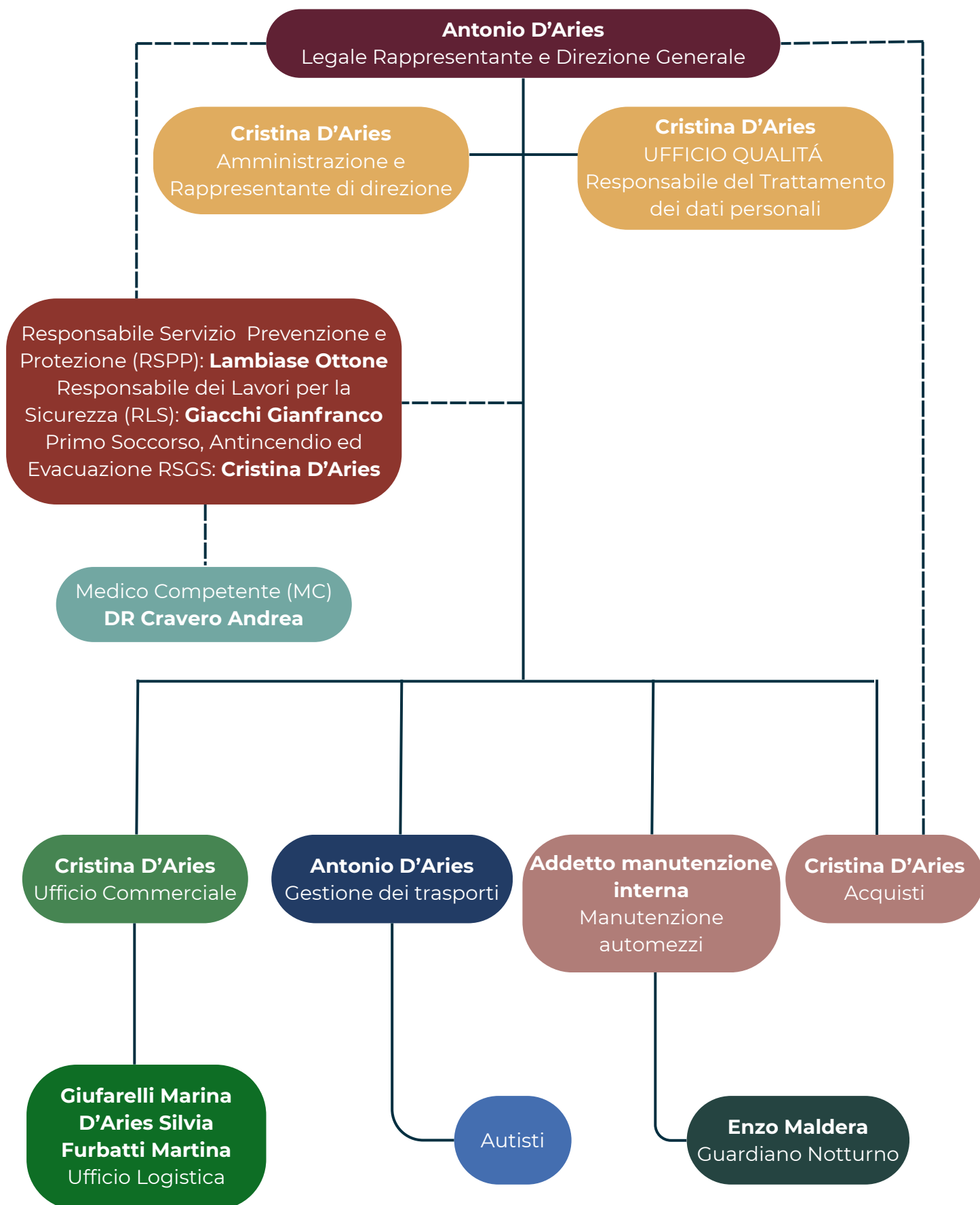
- Antonio D'Aries (25%)
- Cristina D'Aries (25%)
- Silvia D'Aries (25%)
- Anna Maria Calamusa (25%)



L'organo amministrativo è autorizzato a svolgere tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione, con **ampi poteri di rappresentanza** legale e operativa. L'Amministratore o il Consiglio può nominare direttori e procuratori speciali, determinandone i poteri e le attribuzioni economiche.

L'**organigramma aziendale** riflette una struttura snella ma ben organizzata. Antonio D'Aries è responsabile della gestione dei trasporti e coordina direttamente il gruppo degli autisti. Cristina D'Aries, oltre a rappresentare la direzione, segue l'area amministrativa, l'ufficio qualità, gli acquisti e l'ufficio commerciale, supervisionando anche le funzioni legate alla sicurezza sul lavoro e alla protezione dei dati personali. L'ufficio logistico è composto da personale operativo che affianca quotidianamente le attività legate alla pianificazione e gestione dei carichi. Il presidio tecnico delle attività di manutenzione è affidato ad una figura interna, mentre la sicurezza aziendale è supportata dalla presenza di un guardiano notturno.





L'**etica aziendale** rappresenta un pilastro della cultura organizzativa. L'azienda ha definito un **Codice Etico ufficiale**, disponibile pubblicamente, che disciplina i comportamenti attesi in termini di **legalità, rispetto reciproco, responsabilità ambientale e sociale**. Il Codice include riferimenti espliciti alla **lotta alla corruzione** e alla **tutela della persona**, ed è integrato da una **procedura interna per la segnalazione di criticità**.

Il sistema di **whistleblowing** consente ai dipendenti di comunicare liberamente, anche in forma anonima, qualsiasi irregolarità tramite moduli cartacei, email, WhatsApp o telefono. Le segnalazioni vengono gestite dal responsabile amministrativo e i flussi sono monitorati internamente. **Nel 2024 non sono pervenute segnalazioni.**

La supervisione degli impatti **ambientali, sociali** e di **governance** è affidata ai membri del Consiglio di Amministrazione, secondo una logica di distribuzione per ambiti funzionali, in assenza di comitati specifici.

Dal punto di vista retributivo, gli amministratori percepiscono una **retribuzione fissa mensile**, eventualmente integrata da dividendi in base agli utili societari, e beneficiano di un **accantonamento pensionistico annuale**. Non sono previsti bonus variabili, stock option o altri incentivi legati alla performance.

L'azienda eroga **corsi periodici su etica e conformità** al personale, con una copertura dell'80% dei dipendenti nell'ultimo anno. Anche i membri del CdA partecipano a momenti formativi mirati.

Il **Codice Etico** rappresenta il documento di riferimento per tutte le politiche, prassi e procedure aziendali. Esso esprime l'**impegno dell'organizzazione a operare nel rispetto delle leggi vigenti**, con **correttezza, imparzialità e professionalità**, condannando qualsiasi forma di **abuso, discriminazione, corruzione o comportamento scorretto** nei confronti di clienti, fornitori, istituzioni, collaboratori e concorrenti. La sua applicazione è **obbligatoria per tutti i dipendenti**, collaboratori, amministratori e soggetti che agiscono per conto dell'azienda. Le violazioni sono soggette a **sanzioni disciplinari o contrattuali**, secondo quanto previsto dalla normativa e dai regolamenti interni.

Infine, SILCRI aderisce alla **Federazione Autotrasportatori Italiani (F.A.I.)** dal **2008** in qualità di **socio attivo**, per aggiornarsi costantemente su **normative, bandi, formazione e innovazione** nel settore dei trasporti.

Privacy e cybersecurity

Informativa GRI: 418-1

Nel contesto del trasporto e della logistica, la gestione sicura delle informazioni è un presupposto imprescindibile per garantire affidabilità, continuità operativa e fiducia da parte di clienti e stakeholder. La crescente digitalizzazione dei processi interni e la gestione quotidiana di dati sensibili, come anagrafiche clienti, documenti di trasporto e informazioni logistiche, hanno spinto SIL.CRI a rafforzare in modo sistematico il proprio approccio alla tutela della privacy e alla sicurezza informatica.

Conformemente al Regolamento Europeo **GDPR** e alla normativa nazionale vigente, l'azienda ha implementato un sistema completo di **protezione dei dati personali**, che si fonda su strumenti formali e operativi. In particolare, è stato istituito e mantenuto aggiornato un **Registro dei Trattamenti dei Dati**, affiancato dalla **nomina di un DPO (Data Protection Officer)** e di un **Referente Privacy interno**, con l'obiettivo di presidiare l'intero ciclo di trattamento delle informazioni.

A supporto di tale sistema, SIL.CRI ha adottato una **Politica per la Sicurezza delle Informazioni**, che definisce in modo chiaro le misure tecniche e organizzative a tutela dei sistemi informativi aziendali.

Tra queste, si annoverano:

- l'utilizzo di **software antivirus sempre aggiornati**;
- la realizzazione di **backup periodici in cloud**;
- l'introduzione di **sistemi di conservazione digitale certificata**, sotto la responsabilità di un **RCD** (Responsabile della Conservazione Digitale);
- lo svolgimento di **Valutazioni d'Impatto (DPIA)** per i trattamenti più critici;
- e la predisposizione di **procedure formali per la gestione di eventuali data breach**, che, pur non essendo state attivate nel 2024, sono pronte per garantire una risposta tempestiva ed efficace in caso di necessità.

L'analisi dei dati relativi al 2024 conferma l'efficacia delle misure in atto: **non si sono verificate violazioni** della privacy né perdite di dati, e non è stato necessario attivare segnalazioni al Garante. L'**inattività aziendale causata da problematiche IT** è stata contenuta, con un totale di circa 4 ore su base annua, e **non si sono registrate perdite economiche** associate a eventi informatici.

L'azienda sta inoltre investendo per incrementare il **livello di digitalizzazione**, che attualmente si attesta attorno al **60% dei processi interni**. **Non è ancora attiva una polizza di cyber insurance**, ma SIL.CRI sta valutando se introdurre nuove forme di copertura e strumenti di prevenzione avanzati.

Sul fronte della **formazione del personale**, i dati mostrano ancora margini di miglioramento: nel 2024 il **100% del personale impiegatizio ha ricevuto formazione specifica in ambito cybersecurity**, un dato che SIL.CRI intende migliorare con programmi strutturati nei prossimi anni, anche in relazione ai crescenti rischi esterni e alla necessità di rafforzare la cultura digitale in azienda.

Nel suo complesso, l'impegno di SIL.CRI in materia di protezione dei dati e sicurezza informatica si inserisce coerentemente in una visione più ampia di **responsabilità d'impresa**, orientata alla tutela degli stakeholder, alla compliance normativa e al consolidamento di una cultura aziendale fondata sulla trasparenza e sulla prevenzione.

Qualità dei servizi e soddisfazione dei clienti

Informativa GRI: 416-1

La qualità del servizio rappresenta per SIL.CRI un elemento distintivo e un impegno quotidiano, fondato sulla capacità di garantire **puntualità, affidabilità operativa e attenzione personalizzata** alle esigenze dei clienti. In un settore ad alta complessità logistica, la qualità non si limita alla mera consegna della merce, ma si estende a tutti i processi di relazione, gestione e monitoraggio del servizio.

L'azienda **effettua regolarmente indagini di soddisfazione**, sia tramite sondaggi interni – **inviati con cadenza annuale via email attraverso moduli dedicati** – sia tramite valutazioni semestrali raccolte direttamente dai clienti, integrate nelle loro piattaforme digitali. I dati raccolti mostrano un **indice medio di soddisfazione superiore al 90%**, segno tangibile del livello di servizio percepito. I **punti di forza più frequentemente riconosciuti** dai clienti includono la **performance qualitativa complessiva** e la **valutazione tecnica del personale e dei mezzi impiegati**.

Anche nella gestione dei reclami SIL.CRI dimostra un approccio strutturato e risolutivo: **nel corso del 2024 è stato ricevuto un solo reclamo**, prontamente **risolto al primo contatto**, con un tasso di gestione immediata del **100%**.

Sul fronte della **fedeltà e fidelizzazione**, i dati confermano una **retention dei clienti pari al 99%**, un risultato molto elevato per il settore. Questo risultato è attribuibile a una combinazione di fattori: servizio efficiente e personalizzato, attenzione alle **richieste specifiche, flessibilità operativa** e una politica di prezzi percepita come corretta e giustificata rispetto al valore offerto.

Al momento, **non sono attivi programmi formali di fidelizzazione**, ma l'elevata continuità dei rapporti commerciali riflette comunque un forte legame relazionale con la clientela.

Per quanto riguarda le politiche di gestione cliente, pur **non esistendo un documento interno formalizzato**, l'azienda si rifà alle **linee guida definite all'interno del Codice Etico**, che disciplina il rapporto con i clienti in termini di **trasparenza, correttezza e ascolto**. Inoltre, le verifiche sulla qualità del servizio sono costanti, svolte in maniera diretta e continuativa, anche attraverso **presenze occasionali presso i luoghi di carico e scarico**, utili per rilevare eventuali criticità operative.

Sotto il profilo della **comunicazione commerciale**, **non sono mai state registrate sanzioni** per pubblicità ingannevole o violazioni delle normative di marketing, a conferma dell'impegno dell'azienda verso una **comunicazione trasparente e responsabile**.

Nel complesso, il rapporto con i clienti è improntato a un **dialogo aperto e continuo**, orientato al miglioramento costante, alla personalizzazione dei servizi e alla costruzione di una relazione di lungo periodo fondata su fiducia e affidabilità.





GRI Content Index

6

Indice dei contenuti GRI con riferimenti	
Dichiarazione d'uso	SIL.CRI s.r.l. ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo gennaio 2024-dicembre 2024 con riferimento agli Standard GRI.
Utilizzato GRI 1	GRI 1: Principi Fondamentali 2021

STANDARD GRI	INFORMATIVA	UBICAZIONE	PAGINA
GRI 2: Informazioni generali 2021	2-1 Dettagli sull'organizzazione	Nota metodologica	5
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica	5
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica	5
	2-4 Restatement delle informazioni	Nota metodologica	5
	2-5 Assurance esterna	Il presente documento non è sottoposto a verifica di terza parte	5
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	I nostri servizi	10 - 13
	2-7 Dipendenti	Formazione e sviluppo professionale	26
	2-8 Lavoratori non dipendenti	L'azienda non impiega lavoratori non dipendenti	26
	2-9 Struttura e composizione della governance	Governo societario ed etica aziendale	46
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	Governo societario ed etica aziendale	46
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	Governo societario ed etica aziendale	46
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti	Governo societario ed etica aziendale	46
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	Governo societario ed etica aziendale	46
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Governo societario ed etica aziendale	46

STANDARD GRI	INFORMATIVA	UBICAZIONE	PAGINA
GRI 2: Informazioni generali 2021	2-15 Conflitti d'interesse	Non presente	-
	2-16 Comunicazione delle criticità	Governo societario ed etica aziendale	46
	2-17 Competenze collettive del massimo organo di governo	Non presente	-
	2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo	Non presente	-
	2-19 Politiche retributive	Governo societario ed etica aziendale	46
	2-20 Processo di determinazione della retribuzione	Formazione e sviluppo professionale	26
	2-21 Rapporto sulla retribuzione totale annuale	Formazione e sviluppo professionale	26
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder	4
	2-23 Impegni assunti tramite policy	Governo societario ed etica aziendale	46
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	Governo societario ed etica aziendale	46
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Non sono state rilevate non conformità	-
	2-28 Adesione ad associazioni	Governo societario ed etica aziendale	46
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Stakeholder e modalità di coinvolgimento	13
	2-30 Accordi di contrattazione collettiva	Formazione e sviluppo professionale	26
GRI 3: Temi materiali 2021	3-1 Processo per determinare i temi materiali	Identificazione dei temi rilevanti	13 - 15
	3-2 Elenco di temi materiali	Identificazione dei temi rilevanti	13 - 15

STANDARD GRI	INFORMATIVA	UBICAZIONE	PAGINA
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Matrice di materialità	13 - 15
GRI 302: Energia 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Efficientamento energetico e riduzione delle emissioni	18
	302-3 Intensità energetica	Efficientamento energetico e riduzione delle emissioni	18
	302-4 Riduzione del consumo di energia	Efficientamento energetico e riduzione delle emissioni	18
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Efficientamento energetico e riduzione delle emissioni	18
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Efficientamento energetico e riduzione delle emissioni	18
GRI 306: Rifiuti 2020	306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	Gestione ottimale delle risorse e riduzione dei consumi	23
	306-3 Rifiuti prodotti	Gestione ottimale delle risorse e riduzione dei consumi	23
	306-4 Rifiuti non destinati a smaltimento	Gestione ottimale delle risorse e riduzione dei consumi	23
	306-5 Rifiuti destinati allo smaltimento	Gestione ottimale delle risorse e riduzione dei consumi	23
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover	Formazione e sviluppo professionale	26
	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Benessere delle risorse umane	41

STANDARD GRI	INFORMATIVA	UBICAZIONE	PAGINA
GRI 401: Occupazione 2016	401-3 Congedo parentale	Benessere delle risorse umane	41
GRI 403: Salute e Sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro	34
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Salute e sicurezza sul lavoro	34
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro	34
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro	34
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro	34
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	Salute e sicurezza sul lavoro	34
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Salute e sicurezza sul lavoro	34
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro	34
	403-9 Infortuni sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro	34
	403-10 Malattie professionali	Salute e sicurezza sul lavoro	34

STANDARD GRI	INFORMATIVA	UBICAZIONE	PAGINA
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	Formazione e sviluppo professionale	26
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Formazione e sviluppo professionale	26
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Formazione e sviluppo professionale	27 - 46
	405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Formazione e sviluppo professionale	26
GRI 416: Salute e Sicurezza dei Clienti 2016	416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	Qualità dei servizi e soddisfazione dei clienti	51
	416-2 Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	Non sono state rilevate non conformità	-
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Privacy e cybersecurity	50



www.silcri.it

Bilancio di sostenibilità realizzato in collaborazione con
Open Group Italia srl