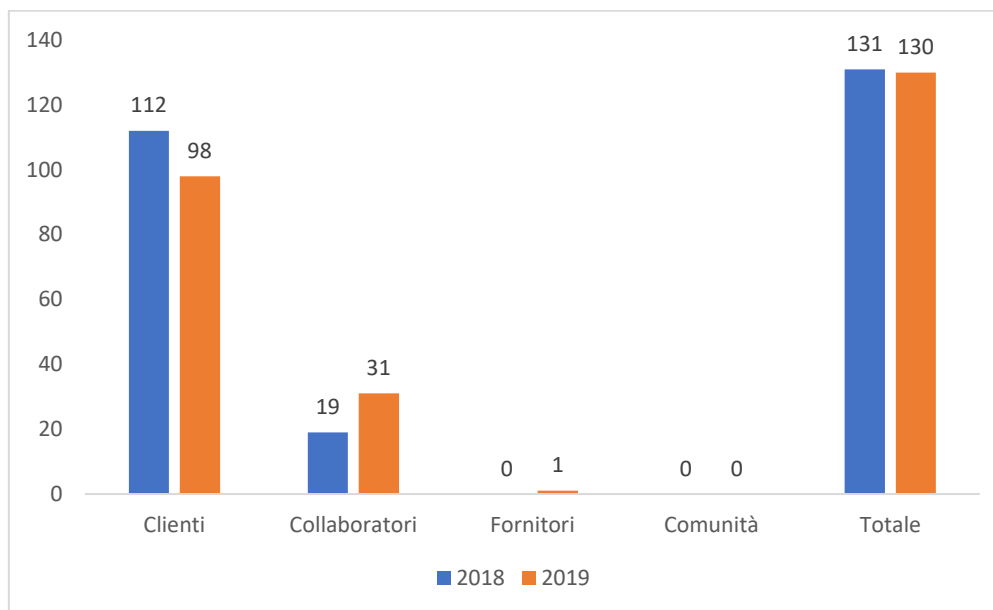


Segnalazioni di presunte inosservanze del Codice Etico



CSR riceve le segnalazioni pervenute e, dopo le necessarie verifiche, risponde in collaborazione con le strutture interessate garantendo i segnalanti in buona fede da qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione e assicurando la massima riservatezza, fatti salvi gli obblighi di legge.

Nel 2019 sono pervenute 130 segnalazioni delle quali 84 riguardanti il perimetro Italia e 46 l'estero, un numero stabile rispetto al 2018.

Il maggior numero di segnalazioni proviene dai clienti (98), seguite da quelle dei collaboratori (31).

La categoria di maggiore impatto nell'ambito dei reclami provenienti dalla clientela (18 segnalazioni), riguarda in particolare a causa delle complessità legate ai canali di accesso.

Ammontano a 13 i reclami derivanti da prodotti ritenuti non correttamente offerti, che registrano istanze spesso provocate dalla mancata comprensione di alcuni prodotti da parte di una clientela sempre più variegata per età, provenienza e cultura. Le segnalazioni pervenute dai collaboratori sono 31, di cui 22 provenienti dall'estero; registrano conflitti sul lavoro, difficoltà di integrazione da parte di colleghi con disabilità e – sul fronte estero – segnalazioni di presunte irregolarità.

I temi legati alla non discriminazione sono stati anche nel 2019 costantemente monitorati.