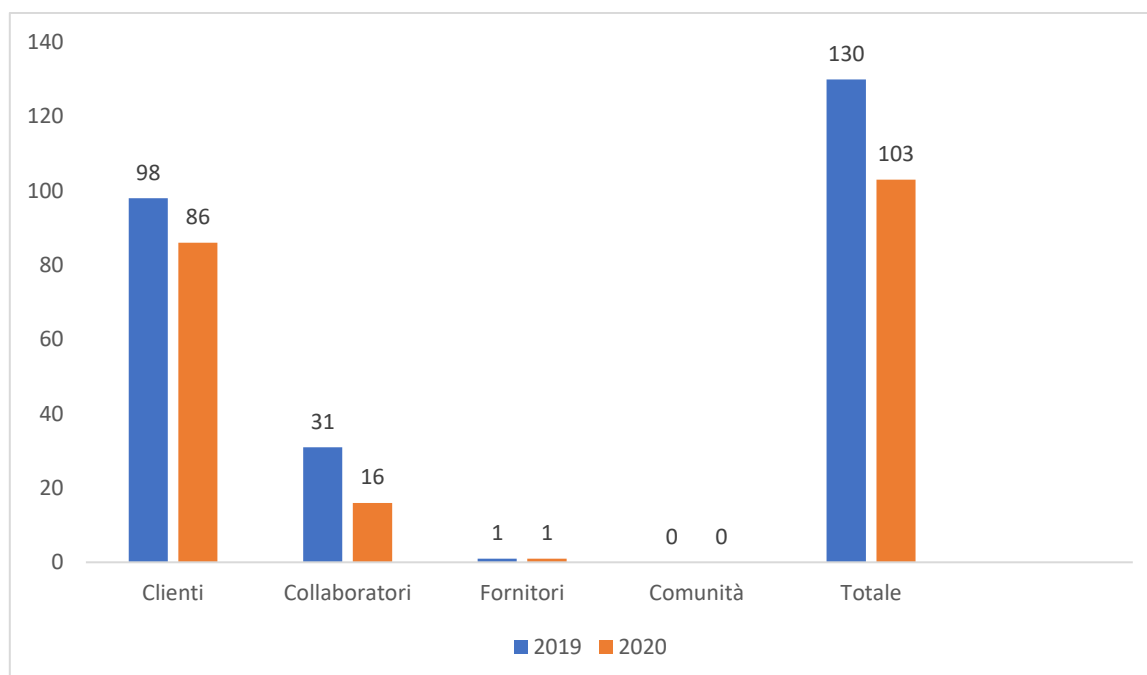


Segnalazioni inosservanza per Stakeholder



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 2020 sono pervenute 103 segnalazioni un numero in calo rispetto allo scorso anno (130 nel 2019): 89 hanno riguardato il perimetro Italia e 14 quello estero.

Il maggior numero di segnalazioni proviene dai clienti (86), seguite da quelle dei collaboratori (16).

La categoria di maggiore impatto nell'ambito dei reclami provenienti dalla clientela (16 segnalazioni), riguarda in particolare le difficoltà di accesso a filiali o servizi online da parte di persone con disabilità.

10 segnalazioni riguardano problematiche operative connesse anche alle difficoltà di gestione del servizio durante la pandemia. Le persone del Gruppo hanno inviato 16 segnalazioni, di cui 5 dall'estero; i temi maggiormente sentiti sono le tensioni sul lavoro e le difficoltà di integrazione da parte di collaboratori con disabilità particolarmente impattati dalle misure imposte per l'emergenza sanitaria. Sono 3 le istanze di collaboratori con disabilità pervenute in relazione alla Policy su Diversity e Inclusion, gestite in collaborazione con la nuova struttura Diversity & Inclusion.

I temi legati alla non discriminazione sono stati anche nel 2020 costantemente monitorati.