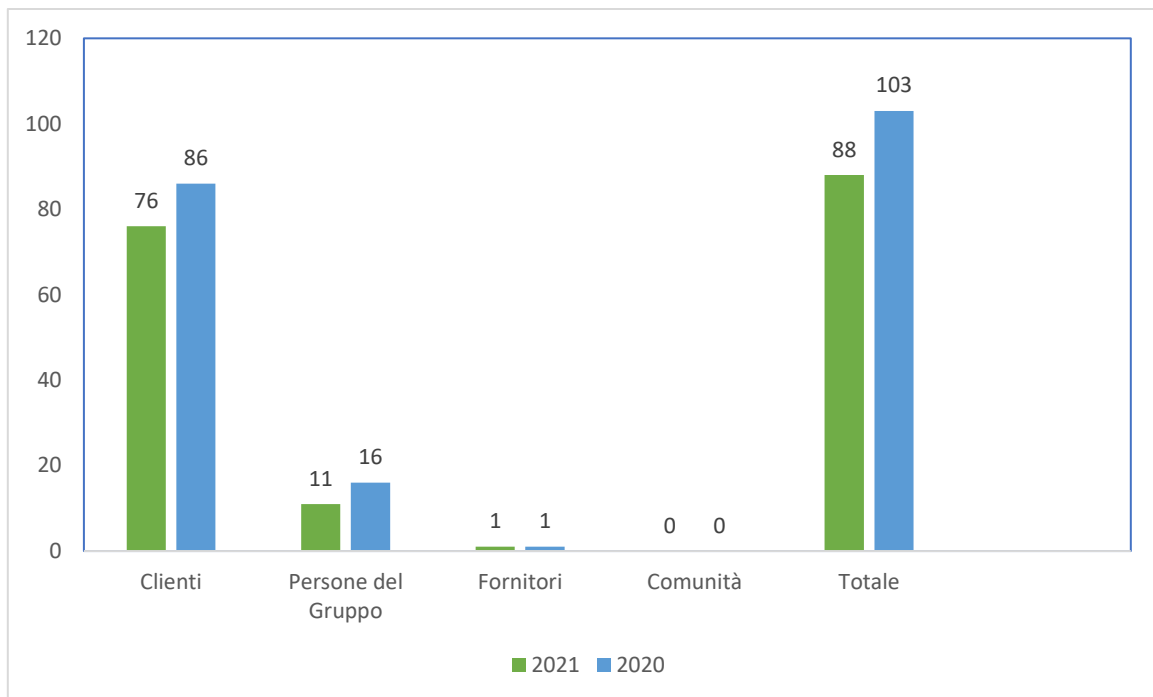


Segnalazioni presunte inosservanze del Codice Etico per Stakeholder



ESG & Sustainability 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 2021 sono pervenute 88 segnalazioni un numero in calo rispetto allo scorso anno (103 nel 2020): 78 hanno riguardato il perimetro Italia e 10 quello estero.

Il maggior numero di segnalazioni proviene dai clienti (76), seguite da quelle delle persone del Gruppo (11).

Nell'ambito dei reclami provenienti dalla clientela, la categoria di maggior impatto riguarda le difficoltà di accesso a filiali o servizi online da parte di persone con disabilità (19 segnalazioni); 17 segnalazioni riguardano problematiche operative connesse alle difficoltà di comprensione con i clienti stranieri.

Sono 4 le istanze pervenute da clienti in relazione alla Policy su Diversity e Inclusion e riguardanti l'inclusione di persone con disabilità e la richiesta di inclusività nella comunicazione aziendale. Le persone del Gruppo hanno inviato 11 segnalazioni, di cui 4 dall'estero; il tema maggiormente sentito è stato quello delle tensioni sul lavoro, spesso acuitizzate dalle complessità imposte dalla pandemia. I temi legati alla non discriminazione sono stati anche nel 2021 costantemente monitorati.