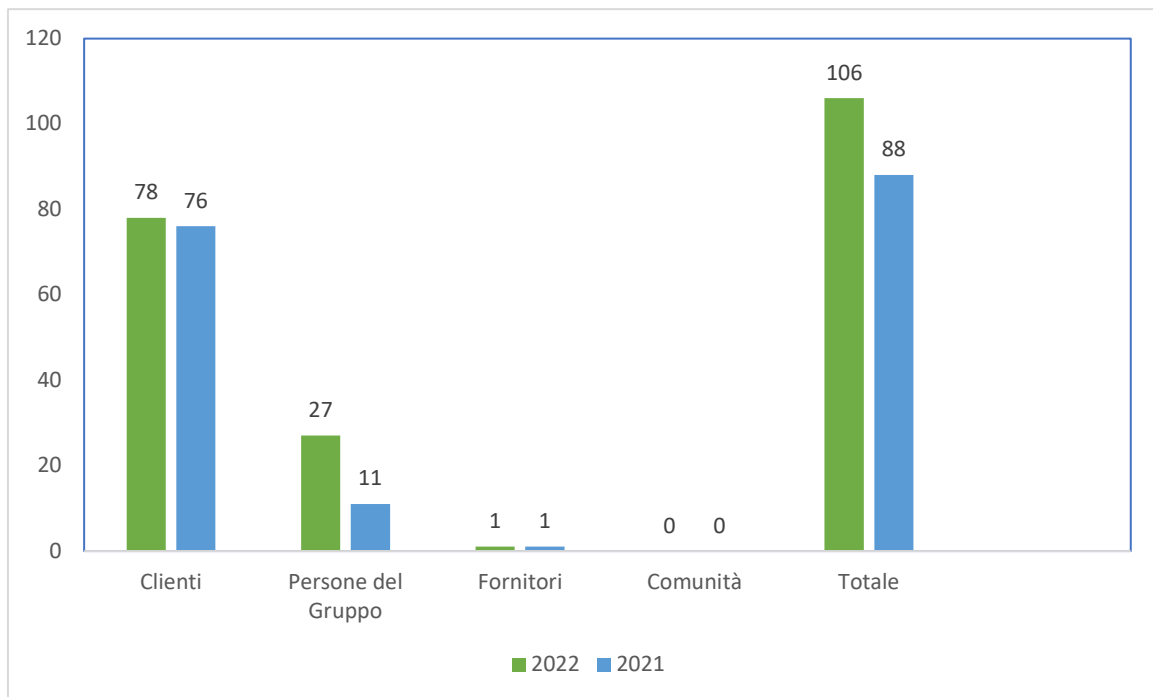


## Segnalazioni presunte inosservanze del Codice Etico per Stakeholder



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 2022 sono pervenute 106 segnalazioni, in crescita rispetto a quelle dello scorso anno (88 nel 2021) seppure in linea con le risultanze degli anni precedenti: 91 hanno riguardato il perimetro Italia e 15 quello estero. Il maggior numero di segnalazioni proviene dai clienti (78), seguite da quelle dei collaboratori (27). 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 (22 segnalazioni); 18 segnalazioni riguardano problematiche operative spesso connesse a difficoltà di comprensione nel dialogo con i clienti stranieri. Non sono pervenute istanze da clienti in relazione alla Policy su Diversity e Inclusion e riguardanti l'inclusione di persone con disabilità. Le persone del Gruppo hanno inviato 27 segnalazioni, di cui 7 dall'estero; si registrano, inoltre, le segnalazioni provenienti dall'Italia per le quali è stato attivato il tavolo interfunzionale per la gestione di casistiche riconducibili alle Regole per il Contrasto alle Molestie Sessuali. I temi legati alla non discriminazione sono stati anche nel 2022 costantemente monitorati.