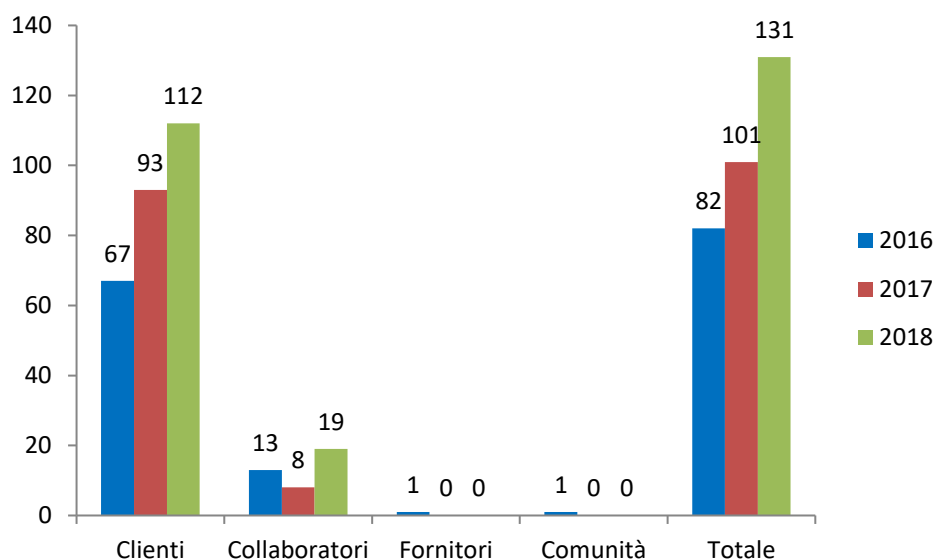


Segnalazioni di presunte inosservanze del Codice Etico



Nel 2018 sono pervenute 131 segnalazioni delle quali 97 riguardanti il perimetro Italia e 34 l'estero; un numero in aumento rispetto allo scorso anno (101 nel 2017) con riguardo sia alle segnalazioni giunte direttamente alla casella email del Codice Etico (47 rispetto alle 12 del 2017) sia a quelle giunte alle Banche estere, sensibilizzate dalle iniziative di formazione condotte negli ultimi anni su un'attenta gestione di queste segnalazioni.

Il maggior numero di segnalazioni proviene dai clienti (112), seguite, a lunga distanza, da quelle dei collaboratori (19).

La categoria di maggiore impatto, con 20 segnalazioni, riguarda le contestazioni a fronte di prodotti o servizi ritenuti non correttamente offerti; circa metà di queste segnalazioni provengono dalle Banche estere e registrano ricorsi dovuti a disguidi tecnici, mentre le segnalazioni provenienti da clienti italiani sono generate prevalentemente da tensioni dovute, da una parte al protrarsi della crisi economica, dall'altra alle difficoltà di alcune fasce di clientela nell'uso di prodotti che integrano le nuove tecnologie.

Si registrano 17 segnalazioni per problemi di accesso a filiali o servizi a causa di disabilità.

A seguito di un servizio televisivo sulle banche armate, il tema del finanziamento di settori controversi ha generato 17 segnalazioni in merito.

Fra le 19 segnalazioni giunte dai collaboratori, due sono riconducibili a presunto mobbing. I temi legati alla non discriminazione sono stati anche nel 2018 costantemente monitorati.