

**Assicoop Bologna  
Metropolitana**

# **Bilancio di Sostenibilità**

**2021-2022**



Il presente documento si inserisce all'interno della nuova edizione del Bilancio di Sostenibilità. Ai fini di fornire una fotografia aggiornata delle attività svolte sui territori dalle singole Agenzie, di seguito sono fornite informazioni sulle principali tappe storiche, sulle performance economiche e sulle iniziative realizzate sul territorio da parte di Assicoop Bologna Metropolitana. Attraverso l'analisi dei traguardi raggiunti nel biennio 2021-2022, saranno forniti i principali elementi che caratterizzano l'approccio alla sostenibilità di Assicoop. Per una visione complessiva delle strategie ed azioni intraprese dall'Associazione si rimanda alla Sezione generale del Bilancio di Sostenibilità.

# 1 Identità e storia

## 1.1 Compagine sociale

[GRI 2-1]

Assicoop Bologna Metropolitana S.p.A. è una società per azioni a titolarità privata che opera in Italia con sede legale a Bologna in Via del Gomito n.1.

Fanno parte della compagine sociale di Assicoop Bologna Metropolitana, direttamente o attraverso società derivate, oltre al **Gruppo Unipol**, i tre maggiori sindacati dei lavoratori dipendenti (**CGIL, CISL e UIL**), le associazioni di rappresentanza delle professioni e del lavoro autonomo (**CNA, CIA, Confesercenti**), la **LegaCoop di Bologna** e la **LegaCoop Imola**, la **Cooperativa edificatrice Ansaloni**.

### Struttura dell'azionariato: quote detenute da ciascun azionista

UnipolSai Finance S.p.A.	49,19%
Asscooper Cons. coop. a r.l.	14,36%
Gruppo Società Artigianato S.r.l. (CNA)	1,90%
Cisocc s.c. a r.l.	0,75%
C.I.A. Agricoltori Italiani Emilia Centro	0,70%
Venere S.r.l. (UIL)	0,10%
Società Centro Servizi S.r.l. (CISL)	0,07%
Parfinco S.p.A. (LEGACOOOP)	16,98%
Pegaso Finanziaria S.p.A.	13,02%
Coop Edificatrice Ansaloni Soc. Coop	1,40%
CNA s.c. a r.l.	0,75%
Ergon S.r.l (CGIL)	0,70%
Ces. Conf. 1 S.r.l. (CONFESERCENTI)	0,07%
CISL	0,01%

### Dagli anni '70 agli anni '80

Il 20 luglio 1970, su iniziativa di Federcoop Bologna, nasce "Assicoop – Società a responsabilità limitata", con gli obiettivi di garantire l'attività assicurativa diretta alle cooperative e ampliare il mercato al di fuori del mondo cooperativo, soprattutto per il canale Grandi Clienti.

Il 1° aprile 1971 apre la prima agenzia in via Indipendenza n.42. Alla fine del decennio si completano le acquisizioni di importanti portafogli da agenzie private di Crevalcore e Borgo Panigale, aprono nuove agenzie e aumentano i dipendenti.

Negli anni '80 viene ripensata la struttura organizzativa: il territorio è raggruppato per zone, viene introdotta la figura del responsabile, si individua nelle agenzie di provincia un portafoglio Grandi Clienti e ci si specializza in particolare nel rapporto con enti pubblici, aziende del terziario e industriali. Sul finire degli anni '80 si investe sulla rete di vendita, specializzandosi nel retail.

Nell'aprile 1984 da uno scorporo di portafoglio da Assicoop Bologna nasce a Imola Asscooper come agenzia Unipol. Asscooper nasce nel 1983 da varie cooperative Imolesi e nelle sue possibili aree di

intervento c'è quella di "svolgere attività di consulenza nel settore finanziario assicurativo a favore delle Cooperative socie, nonché gestire una o più agenzie ...".

### Dagli anni '90 al primo decennio del 2000

Una nuova riorganizzazione caratterizza le Agenzie nei primi anni 90, che ha come risultato l'introduzione del sistema delle subagenzie gestite da personale non dipendente.

Il 14 settembre 1992, avviene la fusione per incorporazione della società La Sicura S.r.l., agenzia assicurativa di CNA di Bologna: Assicoop assume la denominazione sociale di "Assicoop Sicura".

Nel 1999, nasce Assicoop Imola S.p.A. per iniziativa di Asscooper e di UnipolSai Assicurazioni S.p.A. (allora Unipol Assicurazioni) con avvio della propria attività dal 1° gennaio 2000. La base sociale dell'agenzia di Imola si allarga con l'ingresso di nuovi soci (Cisocc, CNA, Nuova Agricoltura e UIL).

Nel 2004 l'Assicoop di Bologna viene trasformata in S.p.A.

Nel 2006 La Cisl fa il suo ingresso fra i soci di Assicoop Imola. Termina il processo di ristrutturazione e ammodernamento di tutti i punti vendita e insieme ad Assicoop Ravenna e Assicoop Romagna, si dà avvio ad un progetto di collaborazione attraverso gruppi di lavoro interaziendali.

A fine dicembre 2008 entrano nuovi soci in Assicoop Bologna: Confesercenti, Cisl e UIL tramite, rispettivamente, le società Ces.Conf, S.C.S. e Venere S.r.l.

### Dal 2010 ad oggi

Tra il 2010 e il 2012 Assicoop Imola riorganizza la gestione dei punti vendita sotto molteplici aspetti: gestione in appalto, affidamento dell'attività commerciale a subagenti/produttori, supporto gestionale. Il processo prevede anche l'incorporazione di una delle due agenzie ex Aurora presenti sul territorio imolese.

Nel corso del 2017 si avvia il processo di unificazione tra le Assicoop di Bologna e Imola che culmina il 1° luglio con la nascita di Assicoop Bologna Metropolitana, aumentando i punti vendita e i servizi offerti al cliente.

La nuova realtà societaria ha negli anni seguenti perfezionato il consolidamento organizzativo ed ha perseguito finalità di presidio del territorio e sostegno gestionale, di valorizzazione delle azioni per obiettivo, di diffusione dei nuovi modelli di comunicazione e proposta digitale, di allargamento dei settori di business alle nuove aree Beyond insurance.

Superata con l'impegno delle proprie Risorse e l'utilizzo degli strumenti digitali l'emergenza pandemica, si sono rilanciate le attività con rinnovato impegno e con progressivi correttivi di assetto organizzativo, in coerenza con le strategie di Compagnia, al fine di cogliere le opportunità e le nuove esigenze di un mutato contesto sociale ed economico.

Nel 2021 Assicoop Bologna Metropolitana ha raggiunto un traguardo importante e prestigioso: 50 anni di attività sul Territorio come leader di mercato per UnipolSai nella sua attività di intermediazione assicurativa, garantendo affidabilità, trasparenza, correttezza e capacità di ascolto. È stata occasione per ribadire l'impegno nella nuova dimensione digitale e multicanale e nella sfida della sostenibilità: in tale occasione Assicoop Bologna Metropolitana ha donato 500 alberi al Territorio metropolitano, piantati in accordo con le Istituzioni, in due realtà del comprensorio bolognese ed imolese.

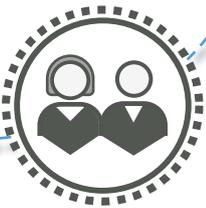
## LE DIRETTRICI DI ASSICOOP BOLOGNA METROPOLITANA

Il percorso di Assicoop Bologna Metropolitana per il suo futuro parte dalla valorizzazione della sua esperienza, dalla sua professionalità e dalla sua tradizione assicurativa e si sviluppa su sei direttrici prioritarie:



### DIGITALE

Attraverso l'innovazione digitale, Assicoop Bologna Metropolitana prosegue nel percorso di innovazione delle modalità di comunicazione e servizio, in ottica di Omnicanalità e di Contattabilità, garantendo elevati standard qualitativi e di soddisfazione della clientela.



### RICAMBIO GENERAZIONALE

Attraverso la valorizzazione e la formazione dei giovani già presenti in azienda e all'inserimento di nuove generazioni di colleghi, Assicoop Bologna Metropolitana potrà orientarsi sempre più all'innovazione della propria struttura e dei propri processi.



### FORMAZIONE

Attraverso la formazione continua a tutti i livelli operativi e dirigenziali Assicoop Bologna Metropolitana potrà garantire alle proprie persone sempre maggiore attenzione e crescita professionale, a partire dalle sollecitazioni e dai fabbisogni interni, oltre che dalle evoluzioni del contesto esterno.



### BEYOND

Attraverso l'allargamento dei settori di business alle nuove aree Beyond insurance, offerti da UnipolSai, potrà garantire una presenza adeguata nei nuovi mercati ed il conseguente mantenimento di redditività aziendale.



### RISORSE UMANE

Attraverso un presidio ed una politica attiva dedicata alle esigenze di inserimento e follow up delle proprie Risorse si valorizzerà la risorsa principale dell'azienda, le proprie Persone, attuando le politiche necessarie a gestire un inevitabile turn over figlio di un mutato mercato del lavoro e clima sociale.



### SOSTENIBILITÀ

Attraverso un presidio specifico e un rinnovato impegno con l'obiettivo di perseguire gli obiettivi di implementazione del Bilancio, formare e sensibilizzare le risorse Assicoop sulle tematiche ESG e finalizzare il programma di UnipolSai rivolto alle agenzie nell'ambito della Sostenibilità.

Garantendo affidabilità, trasparenza, correttezza e capacità di ascolto in ogni fase del lavoro, Assicoop Bologna Metropolitana si prepara alle nuove sfide: innovazione tecnologica, valorizzazione delle proprie Risorse, sostenibilità e riqualificazione ambientale.

## 2 Governance e cariche sociali

### 2.1 La governance di Assicoop Bologna Metropolitana

La mission di Assicoop è la creazione di valore per tutti i soggetti direttamente coinvolti nelle attività sociali: azionisti/soci, clienti e dipendenti. Tale obiettivo è perseguito attraverso l'offerta di beni, servizi e soluzioni che Assicoop ritiene essere in linea con le esigenze del mercato.

La struttura di governo societario è articolata su un modello organizzativo tradizionale e si compone dei seguenti organi:

- Assemblea degli azionisti/soci, organo che rappresenta l'interesse della generalità della compagine sociale e che ha il compito di prendere le decisioni più rilevanti per la vita della società, nominando il consiglio di amministrazione, approvando il bilancio e modificando lo statuto;
- Consiglio di Amministrazione, che opera per il tramite degli amministratori delegati;
- Collegio Sindacale.

Il Consiglio di Amministrazione riveste un ruolo centrale nell'ambito dell'organizzazione aziendale. Ad esso fanno capo le funzioni e le responsabilità degli indirizzi strategici ed organizzativi e detiene, entro l'ambito dell'oggetto sociale, tutti i poteri che per legge o per Statuto non siano espressamente riservati all'assemblea e ciò al fine di provvedere all'amministrazione ordinaria e straordinaria della società.

[GRI 2-14, 2-17]

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato approvato da una sessione riunita dei Consigli di Amministrazione delle Assicoop.

Al fine di promuovere le conoscenze collettive, le capacità e l'esperienza relative allo sviluppo sostenibile tra i membri del Consiglio di Amministrazione, a partire dal 2023, i membri del Consiglio di Amministrazione di Assicoop parteciperanno a sessioni di formazione dedicate alle tematiche della sostenibilità e al quadro normativo ESG.

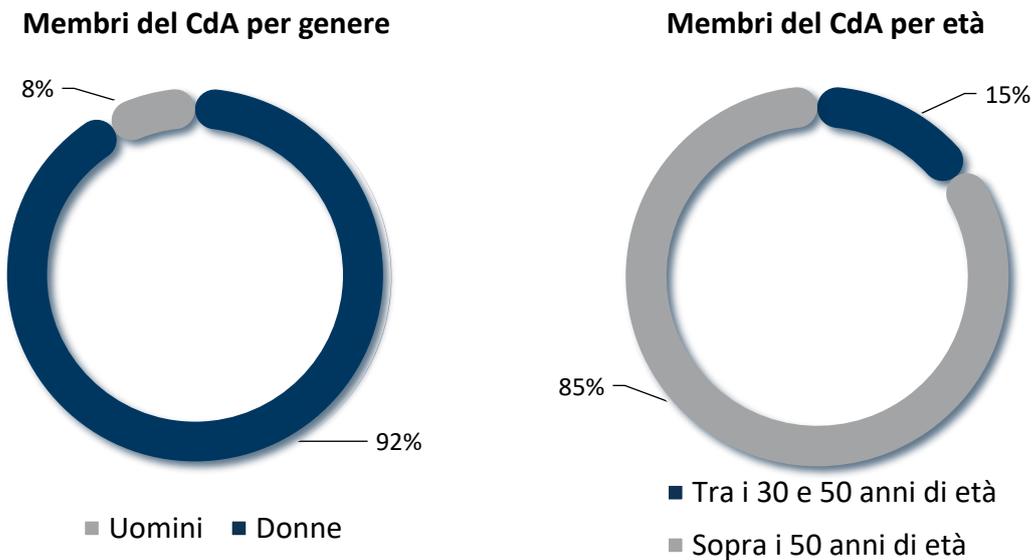
### 2.2 Le cariche sociali

[GRI 2-9, 2-11, 405-1]

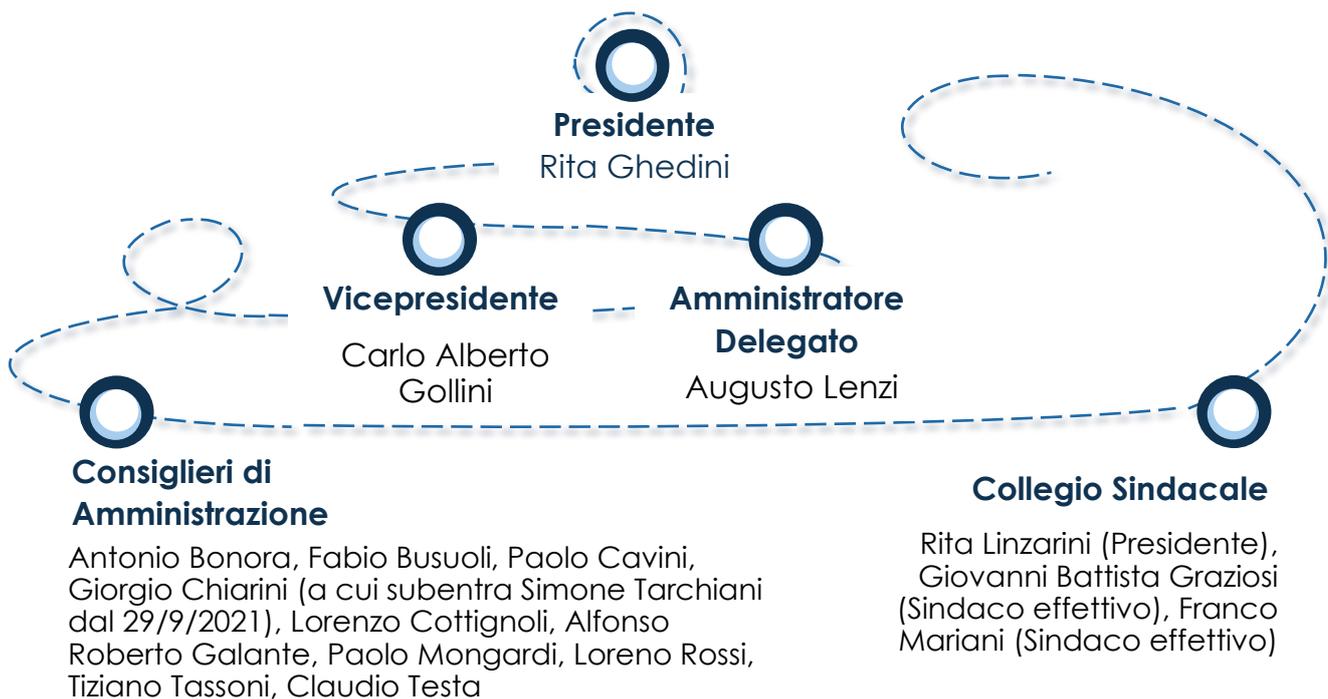
Il Consiglio di Amministrazione, noto come CdA, è composto da 13 membri. In conformità allo Statuto, questi membri includono un Presidente, un Vicepresidente e un Amministratore Delegato. Il Presidente, il quale ricopre anche il ruolo di Presidente di Legacoop Bologna, assume il ruolo di rappresentante legale, il Vicepresidente agisce in sua vece in caso di assenza o impedimento e l'Amministratore Delegato è investito dei poteri di rappresentanza aziendale. Non sono previsti comitati all'interno del Consiglio di Amministrazione.

Il Collegio Sindacale svolge un ruolo di vigilanza per garantire il rispetto della legge, dello Statuto sociale e dei principi di corretta amministrazione. Il Collegio Sindacale esprime i propri membri con elezione dall'Assemblea dei Soci e sono individuati secondo le regole stabilite nel Patto tra i Soci territoriali, restando in carica per tre esercizi. Il Collegio Sindacale è composto da 3 membri effettivi e 2 supplenti ed esercita l'attività di vigilanza ex articolo 2403 cc e di revisione ex articolo 2409 bis cc come da verbale dell'Assemblea che lo elegge.

Il mandato dei membri del CdA ha una durata di tre anni. Degli undici membri, tre sono esecutivi e dieci sono non esecutivi. Inoltre, dodici membri sono di genere maschile e uno di genere femminile; in termini di età, due hanno un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre gli altri undici hanno un'età superiore ai 50 anni. I membri del CdA agiscono come rappresentanti dei Soci di Assicoop.



La composizione del CdA e del Collegio Sindacale è rappresentata nell' infografica seguente.



[GRI 2-10]

La policy di nomina e selezione dei membri del Cda e la nomina alla carica di Presidente e Vicepresidente sono regolati da un accordo tra i soci territoriali (ad eccezione di UnipolSai) sottoscritto in occasione della fusione per incorporazione di Assicoop Imola in Assicoop Bologna a decorrere dal 2017.

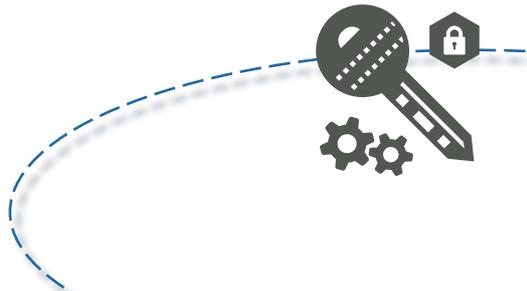
## **2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale**

[GRI 3-3]

L’impianto valoriale rappresenta una guida per i comportamenti, le azioni e le relazioni e un punto di riferimento imprescindibile per promuovere sensibilità etica e comportamenti responsabili e coerenti verso tutti gli stakeholder.

A partire dall’adozione della Carta dei Valori e del Codice Etico del Gruppo Unipol, Assicoop fa propri i valori rappresentativi di un modello di servizio affidabile, trasparente e corretto, che valorizza le risorse e promuove la capacità di ascoltare e di soddisfare le esigenze dei clienti.

In coerenza con le proprie politiche aziendali, ravvisando nella correttezza e trasparenza dei valori da perseguire nella conduzione di tutte le attività, è stato predisposto da ogni Assicoop un “Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo” che, oltre a rappresentare la volontà di adeguarsi alle normative del D.lgs. 231/2001, costituisce un efficace sistema di informazione e sensibilizzazione di tutti gli operatori.



## ACCESSIBILITÀ

Rappresenta l'impegno ad essere un interlocutore aperto disponibile.

## LUNGIMIRANZA

È l'impegno a sviluppare il disegno strategico e i processi organizzativi in modo da garantire una continuità di gestione efficiente e profittevole dell'impresa, che escluda ogni forma di dispersione e spreco delle risorse, in un'ottica di sostenibilità nel lungo periodo; la lungimiranza favorisce l'attitudine a interpretare correttamente i segnali del mercato anticipandone le tendenze, generando continuità nei risultati e sviluppo dei profitti in un'ottica di sostenibilità "allargata", che sappia coniugare, e nello stesso tempo contribuisca a migliorare, esigenze ambientali, economiche e sociali per permettere all'impresa di progredire nel lungo periodo.



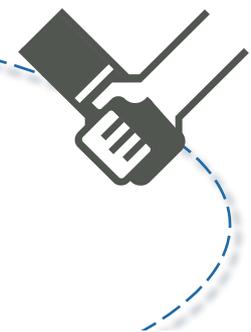
## RISPETTO

Si intende l'impegno a considerare le persone come parte di una relazione sociale stabile che attribuisce dignità, favorendo e sostenendo l'ascolto.



## SOLIDARIETÀ

Vuol dire impegnarsi a promuovere una cultura che tuteli l'esistenza e il benessere delle persone, delle famiglie e delle imprese. Significa anche impegnarsi a riconoscere il sostegno e la collaborazione reciproca come elementi portanti per garantire all'azienda efficienza e sviluppo.



## RESPONSABILITÀ

È l'impegno di farsi carico, individualmente e collettivamente, delle conseguenze delle proprie azioni con serietà, trasparenza e rettitudine, senza tradire il rapporto di fiducia accordato.



### 3 Performance economica

#### 3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale

[GRI 3-3]

Per fornire un quadro completo circa l'entità delle performance realizzate da Assicoop Bologna Metropolitana per il biennio di riferimento, si presentano alcuni importanti indicatori economici seguiti da un'analisi dettagliata dei risultati ottenuti nel comparto assicurativo.

Performance economica			
	2021	2022	Variazioni % 2021-2022
Incassi netti	151.868.599 €	136.626.092 €	-10,04%
Provvigioni attive	15.531.684 €	15.714.649 €	1,18%
Ricavi vendite/prestazioni	19.946.753 €	18.721.506 €	-6,14%
Totale costi diretti	13.505.298 €	13.524.449 €	0,14%
Margine lordo	6.382.371 €	5.187.084 €	-18,73%
Totale spese generali	3.573.265 €	3.575.449 €	0,06%
Reddito operativo	2.809.106 €	1.611.635 €	-42,63%
Risultato d'esercizio	2.367.590 €	1.679.903 €	-29,05%

Tali indicatori testimoniano che il risultato d'esercizio del 2022 evidenzia per Assicoop Bologna Metropolitana una buona capacità di generare redditività e di mantenere un buon livello di sostenibilità economica del business, nonostante i trend in diminuzione nel biennio di riferimento.

#### 3.2 Il comparto assicurativo

Raccolta premi Assicoop Bologna Metropolitana – Auto/ Rami elementari			
	2021	2022	Variazioni % 2021-2022
Auto	33.421.665 €	32.395.629 €	-3,07%
Rami elementari	44.352.752 €	45.492.331 €	2,57%

Raccolta premi Assicoop Bologna Metropolitana - Retail/corporate			
	2021	2022	Variazioni % 2021-2022
Retail	88.438.394 €	74.747.453 €	-15,48%
Corporate	63.430.205 €	61.878.645 €	-2,45%

La raccolta complessiva dei premi rami danni nel biennio è sostanzialmente stabile; il calo del comparto Auto è stato compensato da un maggior sviluppo nei Rami Elementari.

Il Ramo Auto ha subito una leggera diminuzione per effetto di perdite rilevanti nella Divisione Corporate; mentre nella Divisione Retail si è registrata una flessione del portafoglio seppur con percentuali inferiori rispetto agli ultimi esercizi.

Nei Rami Elementari, nonostante la perdita di alcuni grandi affari, entrambe le Divisioni hanno registrato buone percentuali di Sviluppo in particolare nei Rami Aziende trainate dai Rischi Tecnologici per effetto del Superbonus 110% in ambito edilizia.

#### Raccolta premi Assicoop Bologna Metropolitana – Vita

	2021	2022	Variazioni % 2021-2022
Vita	74.094.182 €	58.738.132 €	-20,73%
Vita (nuova produzione)	66.558.501 €	50.994.885 €	-23,38%

La raccolta premi del comparto Vita ha subito un'impennata nel corso del 2021 per effetto di partite straordinarie; la raccolta premi complessiva è risultata in incremento del 13,1% rispetto all'esercizio precedente. In controtendenza, nel 2022, la raccolta premi complessiva è risultata in decremento del 20,7% rispetto al 2021.

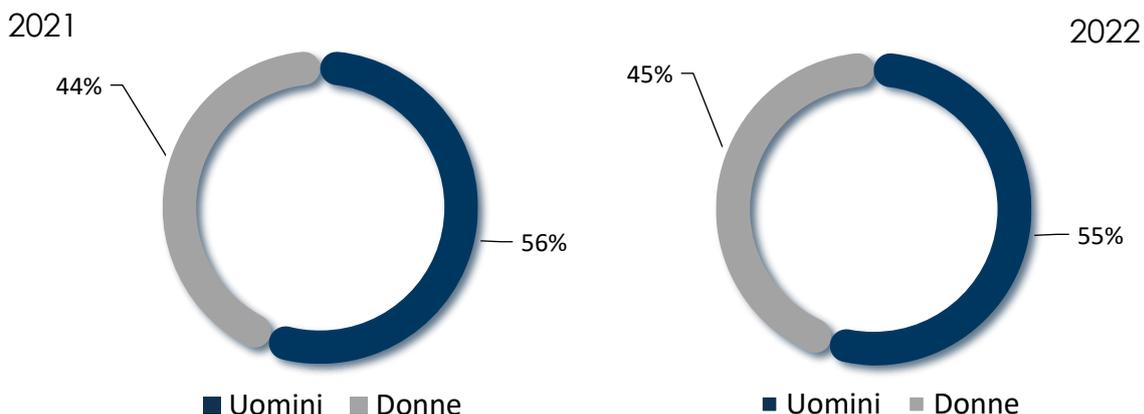
#### I clienti e il portafoglio

Anche nel 2022 è proseguita una riduzione dei clienti persone fisiche che a fronte di una consistenza di oltre 63.000 soggetti nel 2018 raggiunge i 58.017 del 2022; resta sostanzialmente invariato il numero di clienti partite IVA che intrattengono rapporti con Assicoop, che si attesta a 6.779 nel 2021 e 6.656 nel 2022.

#### Tipologia della clientela (persone fisiche) - Scorporazione per classi d'età

	2021	2022
<b>Totale</b>	<b>59.440</b>	<b>58.017</b>
- di cui sotto i 30 anni	1.799	1.783
- di cui tra i 30 e 50 anni	14.836	13.621
- di cui sopra i 50 anni	42.805	42.613

#### Tipologia della clientela (persone fisiche) – scorporazione per genere



L'attenzione di Assicoop Bologna Metropolitana, nel suo ruolo di partner per la tutela del rischio è confermata dall'indice di Cross Selling che evidenzia il buon livello di fidelizzazione dei clienti.

Indice di Cross selling		
	2021	2022
Indice di Cross selling	1,91	1,89

## 4 Le persone, la nostra risorsa

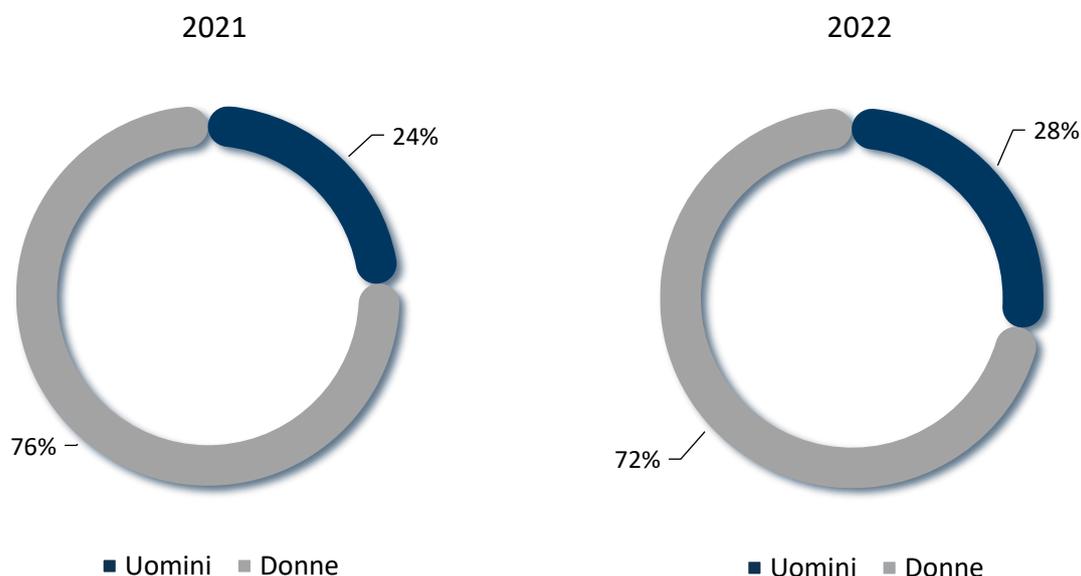
### 4.1 Le persone di Assicoop

[GRI 2-7, 2-8]

Per Assicoop Bologna Metropolitana è molto importante investire sulle proprie risorse umane, personale dipendente e rete indiretta di vendita (subagenti, produttori e promotori), cercando di tutelare la stabilità occupazionale e l'inserimento lavorativo dei giovani. In dettaglio, al 31 dicembre 2022 le persone impiegate in Assicoop Bologna Metropolitana sono state 222, di cui 137 dipendenti e 85 collaboratori in libera professione.

Le risorse umane di Assicoop Bologna Metropolitana 2021-2022			
	Dipendenti	Collaboratori in libera professione	Totale
2021	138	87	225
2022	137	85	222

### Dipendenti di Assicoop Bologna Metropolitana per genere



I liberi professionisti, il cui rapporto di collaborazione è regolato da singole Lettere di Incarico a subagente, completano la rete distributiva di Assicoop Bologna Metropolitana. I liberi professionisti sono, all'interno del Modello Organizzativo, suddivisi in subagenti, Consulenti Assicurativi e Consulenti Finanziari. La differenziazione organizzativa è che, nel gergo comunemente utilizzato, vengono individuati come subagenti coloro che operano all'interno di un proprio punto vendita (all'interno del quale possono essere presenti loro dipendenti e/o collaboratori) con limitazioni territoriali di operatività all'interno della propria Lettera di Incarico; nella quotidianità vengono ulteriormente definiti quali "subagenti con Punto Vendita".

Gli ulteriori liberi professionisti, appartenenti ai due canali Consulenti Assicurativi e Consulenti Finanziari, possono operare trasversalmente su tutti i punti vendita di Assicoop e, all'interno del proprio Mandato, non hanno limitazioni territoriali, che risulta essere identico al territorio di operatività di Assicoop Bologna Metropolitana.

I Liberi Professionisti assumono stabilmente l'incarico di promuovere, conservare e sviluppare affari assicurativi e collocare prodotti bancari standardizzati per conto dell'Agenzia svolgendo l'incarico stesso con carattere di abitudine e prevalenza. In particolare, raccolgono proposte di assicurazione nei rami gestiti da UnipolSai Assicurazioni S.p.A. e da UniSalute (da ottobre 2022) rappresentate dalla Agenzia.

## 4.2 Valorizzazione dei collaboratori

[GRI 2-30, 3-3, 405-1]

Nella lettura dei dati relativi ai dipendenti suddivisi per inquadramento secondo i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro e per genere, nel 2022 l'insieme del personale di Assicoop Bologna Metropolitana risulta comporsi di 2 dirigenti (2 uomini), 20 quadri (8 uomini e 12 donne) e 115 impiegati (29 uomini e 86 donne). Tutti i dipendenti di Assicoop Bologna Metropolitana sono inquadrati nei seguenti CCNL:

- Contratto Collettivo Nazionale per il Personale Amministrativo e Produttivo delle Agenzie in gestione libera aderenti alla Associazione Nazionale Agenzie Societarie Unipol e alla Lega Nazionale Cooperative e Mutue;
- Contratto Collettivo Nazionale per il Personale Dirigente di Imprese Cooperative.

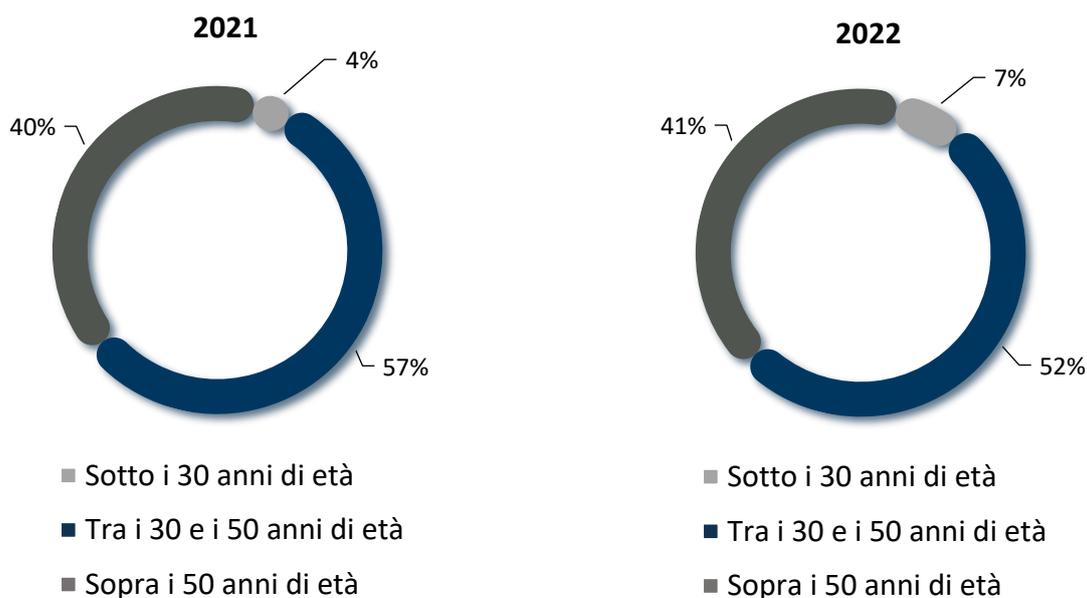
La composizione dei dipendenti non ha riguardato particolari cambiamenti dimensionali avvenuti nel periodo di rendicontazione considerato (2021 – 2022). Quanto alla suddivisione per genere, le donne presenti in azienda rappresentano il 71,5 % del totale dei dipendenti. Nel corso del 2022 i dipendenti appartenenti alle categorie protette<sup>1</sup> sono pari a 8 (4 uomini e 4 donne).

<sup>1</sup> Ai sensi della Legge 68/99, le categorie protette considerate riguardano i soggetti affetti da disabilità fisiche o sensoriali e altre categorie quali orfani, coniugi superstiti e profughi (italiani rimpatriati).

Totale dipendenti per inquadramento e genere nel 2021 e 2022			
	Uomini	Donne	Totale
<b>Totale dipendenti 2021</b>	<b>33</b>	<b>105</b>	<b>138</b>
- di cui dirigenti	2	-	2
- di cui quadri	9	12	21
- di cui impiegati	22	93	115
<b>Totale dipendenti 2022</b>	<b>39</b>	<b>98</b>	<b>137</b>
- di cui dirigenti	2	-	2
- di cui quadri	8	12	20
- di cui impiegati	29	86	115

Per quanto riguarda la suddivisione dei dipendenti per fasce di età, nel 2022 il 52% di questi (71 persone) ha un'età compresa fra 30 e 50 anni, il 41% (56 persone) ha più di 50 anni e il 7% (10 persone) ha un'età inferiore ai 30 anni.

### Dipendenti di Assicoop Bologna Metropolitana per fasce d'età



### 4.3 Qualità della vita in azienda

[GRI 3-3]

Un altro aspetto che risulta di fondamentale importanza per l'organizzazione è una particolare attenzione nei confronti della stabilità occupazionale e l'interesse ad instaurare un rapporto stabile e duraturo con i dipendenti. A riguardo, al 31/12/2022 il 95% dei dipendenti intrattiene un rapporto regolato da contratto a tempo indeterminato. Per favorire la conciliazione vita-lavoro, e dove l'assetto organizzativo lo consente, Assicoop offre anche soluzioni come il part-time: al 31/12/2022 circa il 7% dei dipendenti ha un contratto part-time.

[GRI 2-7]

<b>Totale dipendenti per tipo di contratto e genere nel 2021 e 2022</b>			
	Uomini	Donne	Totale
<b>Totale dipendenti 2021</b>	<b>33</b>	<b>105</b>	<b>138</b>
- di cui a tempo indeterminato	33	100	<b>133</b>
- di cui a tempo determinato	-	5	<b>5</b>
- di cui a tempo pieno	32	95	<b>127</b>
- di cui a tempo parziale	1	10	<b>11</b>
<b>Totale dipendenti 2022</b>	<b>39</b>	<b>98</b>	<b>137</b>
- di cui a tempo indeterminato	35	95	<b>130</b>
- di cui a tempo determinato	4	3	<b>7</b>
- di cui a tempo pieno	38	89	<b>127</b>
- di cui a tempo parziale	1	9	<b>10</b>

Nel 2022 Assicoop Bologna Metropolitana ha assunto 13 nuove persone, di cui 6 di età inferiore a 30 anni e 7 tra 30 anni e 50.

[GRI 401-1]

<b>Dipendenti assunti e cessati per età e genere 2021 e 2022</b>		
	2021	2022
<b>Totale dipendenti assunti</b>	<b>11</b>	<b>13</b>
Sotto i 30 anni	3	6
- di cui uomini	-	4
- di cui donne	3	2
Tra i 30 e 50 anni	5	7
- di cui uomini	-	3
- di cui donne	5	4
Sopra i 50 anni	3	-
- di cui uomini	2	-
- di cui donne	1	-
<b>Totale dipendenti cessati</b>	<b>10</b>	<b>14</b>
Sotto i 30 anni	-	1
- di cui uomini	-	-
- di cui donne	-	1
Tra i 30 e 50 anni	5	9
- di cui uomini	-	-
- di cui donne	5	9
Sopra i 50 anni	5	4
- di cui uomini	2	1
- di cui donne	3	3

Un altro aspetto rilevante in termini di stabilità legata alla gestione del personale è rappresentato dal tasso di turnover che si attesta al 0,7% nel 2021 e al -0,7% nel 2022 non influenzando quindi la continuità produttiva e la stabilità organizzativa.

<b>Turnover dei dipendenti per età e genere 2021 e 2022<sup>2</sup></b>		
	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Tasso di assunzione per genere</b>	<b>8%</b>	<b>9,5%</b>
- uomini	6,1%	17,9%
- donne	8,6%	6,1%
<b>Tasso di cessazioni per genere</b>	<b>7,2%</b>	<b>10,2%</b>
- uomini	6,1%	2,6
- donne	7,6%	13,3%
<b>Tasso di turnover per genere</b>	<b>0,7%</b>	<b>-0,7%</b>
- uomini	0,0%	15,4%
- donne	1,0%	-7,1%
<b>Tasso di assunzione per fasce d'età</b>	<b>8,0%</b>	<b>9,5%</b>
- sotto i 30 anni di età	60,0%	60,0%
- tra i 30 e 50 anni di età	6,4%	9,9%
- sopra i 50 anni di età	5,5%	0,0%
<b>Tasso di cessazioni per fasce d'età</b>	<b>7,2%</b>	<b>10,2%</b>
- sotto i 30 anni di età	0,0%	10,0%
- tra i 30 e 50 anni di età	6,4%	12,7%
- sopra i 50 anni di età	9,1%	7,1%
<b>Tasso di turnover per fasce d'età</b>	<b>0,7%</b>	<b>-0,7%</b>
- sotto i 30 anni di età	60,0%	50,0%
- tra i 30 e 50 anni di età	0,0%	-2,8%
- sopra i 50 anni di età	-3,6%	-7,1%

#### 4.4 Formazione e sviluppo professionale

[GRI 3-3, 404-2]

Per Assicoop Bologna Metropolitana la valorizzazione delle competenze individuali e la realizzazione di una crescita professionale dei propri dipendenti rappresentano una leva imprescindibile per raggiungere standard di qualità eccellenti per il cliente, a garanzia di un servizio flessibile ed affidabile.

La formazione e l'armonizzazione professionale diventano quindi dei drivers fondamentali non solo per garantire l'efficienza di una realtà presente sul territorio in maniera capillare, ma anche una risposta che permette di meglio affrontare i trend di cambiamento che stanno caratterizzando il settore assicurativo.

<sup>2</sup> Le percentuali del tasso di assunzione e cessazione riportate all'interno della tabella sono il risultato del rapporto con il numero totale di dipendenti suddivisi per genere e fasce d'età al 31 dicembre. Le percentuali del tasso di turnover sono il risultato del rapporto tra la somma dei dipendenti entrati e usciti con il numero totale di dipendenti al 31 dicembre.

Gli obblighi di formazione per la sicurezza, privacy, antiriciclaggio, normativa IVASS e MOG rientrano tra le priorità della politica di gestione delle risorse umane.

Nel biennio 2021-22 Assicoop Bologna Metropolitana, con la consapevolezza di un necessario aggiornamento costante dei dipendenti per far fronte alle nuove sfide e al processo di innovazione che permea la società di oggi, ha erogato una media di oltre **5.000 ore di formazione annue** fra formazione obbligatoria a fini IVASS e formazione tecnica-manageriale.

Particolarmente rilevante l'attività formativa posta in essere in collaborazione e all'interno dei Progetti di Compagnia, che ha seguito le linee guida strategiche del Piano Industriale in termini di:

- Presidio ecosistemi Mobility, Welfare e Property;
- Valorizzazione dei nuovi talenti;
- Inserimento dei nuovi settori di business;
- Offerta nuove competenze digital e di emotional intelligence necessarie per le assicurazioni del futuro.

Particolare e crescente attenzione, in coerenza con il mercato e la strategia di Gruppo, è stata l'attenzione per il **comparto Salute**.

Nel periodo in esame si sono affinate le procedure di inserimento in ambito lavorativo tese a garantire un ingresso graduale e consapevole all'interno del contesto organizzativo e di cultura aziendale, oltre che, ovviamente, di competenze tecniche. Attraverso un programma di step successivi (che porterà poi ad una procedura standardizzata di inserimento Risorse Umane), caratterizzati da incontri e adempimenti formativi con i diversi ambiti funzionali e di business, l'obiettivo è quello di **creare consapevolezza** su strumenti materiali, risorse umane, sinergie, opportunità aziendali e di Gruppo. In questo senso anche le competenze informatiche sono supportate, nella consapevolezza della loro trasversale utilità lavorativa. Fondamentali gli elementi di correttezza ed etica aziendale, non solo da corsi obbligatori ma anche e soprattutto da precise priorità e presidi aziendali.

Le ore di formazione ai fini IVASS svolte nel 2022 sono state pari a 5.526 per i dipendenti e 3.189 per i collaboratori, per un totale di 8.715 ore (rispettivamente 5.285 e 3.174 per un totale di 8.459 ore nel 2021).

[GRI 404-1]

Ore medie di formazione ai dipendenti per genere		
	2021	2022
<b>Ore totali di formazione</b>	<b>5.285</b>	<b>5.526</b>
- ai dipendenti uomini	1.504	1.772
- ai dipendenti donne	3.781	3.754
<b>Ore medie di formazione per dipendente<sup>3</sup></b>	<b>38</b>	<b>40</b>
Ore medie di formazione uomini	46	45
Ore medie di formazione donne	36	38

<sup>3</sup> Il numero medio di ore di formazione per dipendente è il risultato del rapporto tra il numero totale di ore di formazione erogate ai dipendenti e il numero totale di dipendenti al 31 dicembre.

<b>Ore medie di formazione ai dipendenti per categoria di inquadramento</b>		
	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Ore totali di formazione</b>	<b>5.285</b>	<b>5.526</b>
- Dirigenti	73	75
- Quadri	782	778
- Impiegati	4.430	4.673
<b>Ore medie di formazione per dipendente</b>	<b>38</b>	<b>40</b>
Ore medie di formazione dirigenti	37	38
Ore medie di formazione quadri	37	39
Ore medie di formazione impiegati	51	55

In un'ottica di valorizzazione delle nuove risorse prosegue e si affina il Progetto di selezione e possibile inserimento in organico di una nuova generazione di Consulenti, **"New Generation"**, in collaborazione con le altre Assicoop. Parallelamente, per creare un percorso di inserimento nella realtà aziendale completo e strutturato, si è avviato un **Progetto Risorse Umane**, destinato a tutte le nuove persone di Assicoop, che consenta di affiancare e gestire tutte le criticità ed opportunità di formazione e crescita professionale e personale.

### **PROGETTO NEW GENERATION**

Ripreso e rilanciato il progetto New Generation, che investe su giovani di talento per rafforzare la rete commerciale.

Il progetto nasce dall'intento comune e dalla sinergia delle cinque Assicoop e prevede per i neo-consulenti un intenso percorso di formazione e sviluppo.

Proseguono le attività di recruitment multicanale con le quali sono stati selezionati i neo-consulenti assicurativi (1 nel 2022 e 6 nel 2021), che intraprendono un percorso di on-boarding per supportare il loro ingresso all'interno delle filiali e del contesto organizzativo Assicoop.

L'on-boarding prevede un learning journey (percorso di apprendimento) strutturato e multi-metodo che permette ai consulenti di approfondire e specializzarsi rispetto alle tematiche che riguardano il settore assicurativo.

Ovviamente non tutte le Risorse hanno portato a termine con successo il percorso, che ha comunque confermato la sua validità e funzionalità nel raggiungere gli obiettivi assegnati.

Nell'ultimo anno, prima in collaborazione con la SCS Consulting e poi, gradualmente, in autonomia, si sono affinate le modalità operative di tutte le fasi del processo, valutandone l'efficacia e l'efficienza del metodo e degli strumenti utilizzati.

L'analisi mirata ha permesso di comprendere non solo i punti di forza e le opportunità che il percorso New Generation mette in campo durante le prime fasi iniziali del processo (attraction, reclutamento e formazione) ma anche i punti di debolezza e gli opportuni interventi correttivi, che sono stati implementati con successo.

## PROGETTO RISORSE UMANE

Nel corso del 2022 si è delineato il **progetto Risorse Umane**, con implementazione prevista nel 2023.

L'obiettivo di questo progetto è creare un **percorso strutturato di inserimento** di figure professionali all'interno della realtà aziendale che analizzi ed approfondisca tutte le attività che compongono il percorso di inserimento di una risorsa, per migliorare le criticità e valorizzare i punti di forza emersi dagli inserimenti precedenti.

In un mutato contesto in cui la mobilità nel mercato del lavoro è elemento da considerare come strutturale, diventa fondamentale accompagnare le proprie risorse in un processo di crescita e fidelizzazione.

In particolare, il Progetto intende affrontare 5 fasi essenziali:

- **Attraction e reclutamento.** Costruzione di un bacino di candidature e attrazione di nuovi talenti, monitorando le fasi che precedono l'ingresso della nuova risorsa.
- **Selezione e Inserimento.** Gestione efficace del processo di selezione fino al momento dell'inserimento della nuova risorsa.
- **Sviluppo e formazione.** Organizzazione e gestione della formazione delle nuove risorse per lo sviluppo delle competenze necessarie a ricoprire il ruolo.
- **Valutazione.** Organizzazione delle azioni volte alla conoscenza e alla valutazione della nuova risorsa di concerto con tutte le figure coinvolte nel percorso formativo.
- **Retention e mentoring.** Creazione, gestione e conduzione di momenti di incontro funzionali al monitoraggio della formazione e al mantenimento di alti livelli di coinvolgimento e motivazione.

## 4.5 Salute e sicurezza

[GRI 403-1, 403-2, 403-5]

Il rispetto della normativa sulla Sicurezza dei luoghi di lavoro e la tutela della salute delle persone di Assicoop rappresentano una priorità dell'Associazione. L'Agenzia ha nominato un Delegato esterno del Datore di Lavoro ai fini della Sicurezza. Coerentemente con il sistema di regolazione e controllo, Assicoop Bologna Metropolitana predispone di un Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza (RLS), il Medico Competente (MC) e un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) per la rilevazione dei fattori di rischio dell'attività svolta e l'elaborazione di un piano contenente le misure di sicurezza preventive correttive da applicare per la tutela dei lavoratori, sviluppare programmi di formazione e informazione dei lavoratori (video terminalisti) sui rischi specifici dell'attività. In particolare, nel 2022 sono stati aggiornati dal RSPP esterno il DVR (Documento di Valutazione dei Rischi) e la Valutazione del rischio da stress lavoro – correlato; tale valutazione è stata effettuata adottando la proposta metodologica elaborata dal "Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro ed ambientale" dell'Inail (versione 2017).

I dipendenti e i tirocinanti vengono sottoposti a un **programma di formazione sulla sicurezza**, composto da una sezione generale e una specifica per rischi di bassa entità, che viene aggiornato ogni cinque anni. Inoltre, in ogni luogo di lavoro è garantita la presenza di almeno un addetto al pronto soccorso e un addetto alla prevenzione degli incendi. Sia nel 2021 che nel 2022 sono state effettuate le prove di evacuazione per tutte le sedi di lavoro.

La formazione sulla sicurezza rivolta a tutti i lavoratori riguarda la parte generale della normativa e la parte specifica relativa al rischio dell'attività di Assicoop, ovvero è rivolta a videoterminalisti. I lavoratori vengono formati una prima volta al momento dell'ingresso in struttura (assunzione o avvio del tirocinio) e successivamente alle scadenze stabilite dalla Legge. La formazione avviene sia in modalità e-learning che in aula. Per ogni sito sono formati e aggiornati a scadenza gli addetti al gruppo di emergenza, ovvero al primo soccorso e antincendio; in alcune realtà dove sono numerosi i dipendenti e/o il lavoro si svolge a turni sono formate ed aggiornate più persone. Gli RLS nominati svolgono ogni anno la formazione di aggiornamento. La formazione viene erogata da società individuata con la quale è in essere un rapporto di collaborazione decennale. Le ore di formazione sulla salute e sicurezza vengono effettuate durante l'orario di lavoro in base ad una programmazione che cerchi di soddisfare le esigenze del lavoratore e nel contempo, cercando di garantire il servizio ai clienti che si rivolgono alle agenzie. La valutazione dell'efficacia della formazione svolta avviene attraverso la compilazione di questionari (on line o cartacei) relativi alla sessione formativa appena svolta. Al superamento del test la piattaforma informatica o la società che eroga la formazione rilasciano al partecipante ed al datore di lavoro un apposito attestato. In sede di riunione annuale della sicurezza, il RSPP ed il RLS analizzano le esigenze formative dell'anno a venire e redigono il piano formativo da realizzare. Nel 2021 e 2022 sono riprese le attività di formazione che, a causa del Covid, in larga parte si erano fermate nel 2020; la modalità da remoto nel 2021 e 2022 viene, quando possibile, preferita a quella in presenza.

La sede legale di Assicoop presenta un livello medio di rischio di incendio, e pertanto, la formazione di questi addetti è modellata in conformità a questo livello di rischio. I dipendenti subiscono visite periodiche da parte del medico aziendale specializzato nella gestione dei rischi per i Videoterminalisti. Ogni nuova assunzione viene preceduta da una visita di idoneità alla mansione.

Nel corso degli anni 2021 e 2022, è stato applicato un Protocollo Covid per gestire la situazione emergenziale.

## 5 Soluzioni innovative per la clientela

### 5.1 Qualità del servizio

[GRI 3-3]

Assicoop Bologna Metropolitana prosegue nel costante impegno di **adeguamento organizzativo** per cogliere le nuove esigenze di servizio al Cliente, ponendo al centro della propria strategia sia l'innovazione sia la qualità del rapporto umano. Pur mantenendo una struttura radicata e presente sul territorio, ha infatti fatto propri gli strumenti di consulenza in omnicanalità, per quella clientela che predilige nuove modalità di relazione attraverso i canali digitali.

Grazie a questa strategia è in grado proporre soluzioni personalizzate e flessibili, adeguate a diversi cluster di Clientela, anticipandone le aspettative ormai continuamente in evoluzione.

Assicoop Bologna Metropolitana prosegue nel percorso di specializzazione dei propri consulenti assicurativi per rispondere alle nuove esigenze delle Famiglie e delle Imprese. Ciò permette di mantenere fermi la vocazione al cliente e al territorio e al tempo stesso risponde ad esigenze normative dettate dalla Insurance Distribution Directive (IDD).

### 5.2 Innovazione del modello di servizio

[GRI 3-3]

L'integrazione e l'evoluzione dei processi e degli strumenti digitali all'interno del modello di servizio delle Agenzie avviato nel 2020, ha avuto una prevedibile ed esponenziale accelerazione nel biennio successivo. Quello che nel 2020 era nato come **"Progetto Agenzia Smart"**, già da inizio 2021 è stato esteso all'intera rete commerciale in quanto rispondeva alle nuove ormai irrinunciabili esigenze della Clientela Assicoop.

Per quanto riguarda l'utilizzo della firma elettronica a distanza, nel 2022 circa il 53% dei clienti ha aderito, generando oltre 70.000 movimentazioni.

#### Firma Elettronica Avanzata (F.E.A.) – Statistiche 2021-2022

	2021	2022
Adesione clienti (n.)	32.710	35.003
Adesione clienti (%)	49,5%	53,3%
Movimentazione F.E.A.	59.030	70.345
Agenzie attivate	28	27
Punti vendita attivati	39	39

Gli Obiettivi Digital hanno avuto, oltre ad un forte sviluppo, anche un grande impatto all'interno delle attività commerciali quotidiane. Inoltre, si pongono come elemento virtuoso di sviluppo di strumenti e supporti che diano la possibilità di impattare positivamente in termini di sostenibilità: eliminazione carta, snellezza delle procedure e dei tempi, diminuzione mobilità urbana, ecc.

Nel contesto dell'evoluzione verso una maggiore digitalizzazione e l'offerta di un servizio clienti sempre più avanzato, Assicoop Bologna Metropolitana risponde alle nuove esigenze dei clienti attraverso:

- **Indice digitale:** il monitoraggio dell'indice Digitale ha sostituito quello della sola voce F.E.A. da inizio 2021. L'indice digitale, da un lato, rappresenta in maniera più globale la vera digitalizzazione del portafoglio comprendendo tutte le polizze trattate e/o perfezionate tramite canali digitali (F.E.A., incassi da APP/Area Riservata, Quietanze da remoto), dall'altro, offre diversi spunti per un'analisi più approfondita del fenomeno digitale. A dicembre 2022 l'indice digitale era pari al 52,5% in incremento rispetto ad un dato a dicembre 2021 del 44,5%: più di una polizza ogni due era trattata digitalmente. Se F.E.A. e QT da Remoto pesavano il 50,4%, il restante 2,1% era rappresentato dagli incassi da APP gestiti in autonomia dai Clienti. 3360 titoli gestiti in autonomia dalla nostra clientela: si è formato un nuovo punto vendita, ma digitale!
- **Richieste Clienti da app:** trattasi di richieste di contatto tramite la nuova funzionalità presente su APP / Area Riservata. Questa attività è quella che ha sicuramente avuto il più grande sviluppo in termine di utilizzo Cliente: 198 richieste ricevute nel 2020, 827 a dicembre 2022. +471% in soli due anni e, verosimilmente, destinata sempre più a crescere.
- **Multicanalità preventivi:** nuovi preventivi R.C. Auto resi consultabili ed acquistabili in autonomia tramite APP/Area Riservata. La percentuale di attivazione è cresciuta nel biennio mediamente sempre oltre al 50% (picco massimo 75,4% a marzo 2022). La grossa novità però non sta nella percentuale di attivazione ma nella Conversion Rate: il 36% dei preventivi multicanalizzati diventano polizze contro il 30% dei preventivi tradizionali.
- **Contattabilità:** nel 2022 il numero di clienti attivi con almeno un dato di contatto (cellulare e/o mail) e Privacy aggiornata risulta essere pari all'82,6%.

Una importante novità introdotta da UnipolSai ad inizio 2022 che ha avuto fin da subito un forte impatto all'interno dell'attività commerciale è la **Vendita Omnicanale** dei prodotti Pet, Viaggi e, da agosto, Abitazione. La novità del processo è la totale autonomia del Cliente in fase di consultazione delle garanzie del prodotto, definizione di un preventivo fino all'acquisto e il pagamento della polizza.

Nel primo anno di vita, 1096 clienti hanno prodotto una quotazione, il 22% ha acquistato un contratto (in autonomia o avvalendosi poi di un punto vendita) producendo 237 polizze che rappresentano il **15% delle vendite** dell'intera rete commerciale dei prodotti in perimetro.

La Vendita Omnicanale ha permesso dunque di avere una **nuova esperienza di acquisto** da parte dei Clienti, un importante bacino di preventivazione da gestire da parte dei punti vendita ma soprattutto ha mostrato una forte attrattività per una nuova fascia di Clienti: tra i 1096 contatti oltre il 40% sono clienti prospect che fino a ieri non conoscevano il mondo Assicoop!

### 5.3 Relazione della rete distributiva con la Compagnia

[GRI 3-3]

La base del successo e del riconoscimento della professionalità delle Assicoop è la continua ricerca di soluzioni che rispondono all'esigenza di tutela, servizio e soddisfazione dei bisogni delle persone che hanno dato e daranno fiducia all'Azienda.

In costante sinergia con i Piani strategici di Compagnia e con un articolato e funzionale presidio del territorio, la Rete distributiva opera su strategici fattori di distintività:

- Alto livello di specializzazione e personalizzazione della consulenza;
- Innovazione tecnologica a supporto dell'attività professionale;
- Estensione della specializzazione a nuovi settori ed esigenze della Clientela (Beyond Insurance).

## Specializzazione della rete di vendita

Nel corso del biennio in esame prosegue la convinta adesione ai processi di Specializzazione della Rete di Vendita previsti dalla Compagnia con l'obiettivo di adeguare e migliorare le competenze delle risorse attive in agenzia, attraverso percorsi formativi in grado di fornire livelli di specializzazione ben identificabili.

A tal proposito, proseguono e si approfondiscono e sviluppano in step successivi i percorsi per creare figure professionali specificatamente dedicate a seguire due tipologie di clientela:

- Il segmento Famiglie: tramite i Family Welfare Specialist
- Il segmento Aziende/PMI: tramite Business Specialist.

La specializzazione della rete distributiva su target di clientela diventa dunque lo strumento per raggiungere maggiori livelli di efficienza, per soddisfare le esigenze specifiche della clientela proponendo soluzioni su misura per ogni cliente e per gestire consapevolmente la leva prezzo e la customer satisfaction.

I **Family Welfare Specialist** sono figure specializzate che operano in Agenzia per fornire consulenza alle Famiglie negli ambiti della protezione, risparmio, investimento, previdenza e welfare. La loro specializzazione è realizzata attraverso un percorso formativo della durata complessiva di 4 anni che prevede step intermedi finalizzati alla verifica delle competenze acquisite, oltre ad un percorso di progressiva crescita professionale su tre livelli.

I **Business Specialist** sono, invece, figure di Agenzia specializzate e formate specificatamente per fornire alle Aziende la miglior consulenza assicurativa capace di garantire la sicurezza completa dell'attività, ma anche la tutela delle persone che in Azienda lavorano.

Particolarmente rilevante è stato in questi anni il processo di collaborazione, supporto e sinergia con il Coordinamento Commerciale di Compagnia, al fine di coinvolgere la Rete distributiva in un processo di pianificazione commerciale e di servizio attraverso strumenti e presidi volti alla diminuzione del time-to-market, alla predisposizione di un'offerta maggiormente rispondente alle mutevoli esigenze della clientela e alla piena capacità delle Rete di rispondere a tali esigenze. Costante l'attenzione ai nuovi **strumenti digitali** a supporto dell'attività, elemento distintivo del Gruppo. Il presidio e la diffusione nella rete distributiva degli strumenti innovativi messi a disposizione dalla Compagnia è obiettivo strategico, attuato con un costante processo di efficientamento a supporto delle attività gestionali e commerciali secondo le aspettative della clientela, per progredire verso una piena interoperabilità fisico-remota.

Nuovi percorsi di specializzazione sono stati avviati per supportare le competenze e consapevolezza tecniche e commerciali della rete in ambito **Beyond insurance**. Oltre al core assicurativo, obiettivo è l'implementazione di risorse e strumenti per diventare il punto di riferimento non solo assicurativo per i bisogni di mobilità privata, di welfare e property, offrendo ai Clienti un ecosistema di competenze e opportunità.

## 6 Sostegno e collaborazione per il territorio

### 6.1 Relazione con la comunità

[GRI 3-3, 2-6]

Assicoop Bologna Metropolitana è profondamente radicata nel territorio: è vicina alle istituzioni e alle realtà culturali ed è impegnata nella promozione dello sviluppo locale, anche attraverso molteplici liberalità e sponsorizzazioni.

Gli oltre 65.000 clienti, che hanno già scelto di assicurarsi con Assicoop Bologna Metropolitana, testimoniano il valore del radicamento dell'azienda, fatto di una presenza diffusa al servizio delle persone e del tessuto produttivo.

Anche per questo Assicoop Bologna Metropolitana, partecipa attivamente e sostiene strutture, progetti e manifestazioni di carattere sociale e sanitario, culturale, artistico e sportivo, per garantire assistenza, integrazione e socialità.

Crescente l'impegno per destinare risorse a progetti ambientali e di sostenibilità.

#### Alcuni interventi di sostegno nel Territorio:

##### In ambito Sostenibilità

- Il **progetto "Utile"** in partnership con DISMECO, finalizzato alla sperimentazione di nuove modalità di raccolta, ecocompatibili e virtuose, dei RAEE presenti all'interno delle stazioni ecologiche e alla creazione di linee di preparazione per il loro riutilizzo. Iniziativa unica a livello europeo, importante per consentire il reinserimento dei prodotti di scarto nella catena del valore e per intercettare e contrastare efficacemente il rischio di inquinamento per abbandono di rifiuti nell'ambiente. "Utile" è stato sviluppato in collaborazione con HERA, Aires-Confcommercio (Unieuro), CNA, Università di Bologna e con il coinvolgimento di alcune cooperative sociali. Il progetto è stato inoltre identificato come caso di studio internazionale nell'ambito del congresso annuale "Symposium on urban mining and circular economy" (SUM) del 2020.
- Di grande importanza per il sostegno ai giovani è il **progetto "Vitamina C Cooperazione, condivisione cultura d'impresa"**, svolto in collaborazione con Legacoop Bologna e Legacoop Imola. Il progetto è rivolto agli studenti di istituti Superiori del territorio, ed ha come obiettivo **l'elaborazione di progetti imprenditoriali** per la redazione di un proprio business plan valutato in termini di fattibilità, sostenibilità economica e finanziaria, completezza e grado di analisi dell'elaborato e responsabilità ambientale.
- Non manca il sostegno a grandi e piccoli eventi sul territorio, come ad esempio, l'iniziativa **"Diverdeinverde"**, alla scoperta dei giardini e aree verdi della città.

##### In ambito culturale

- Rinnovato il supporto a manifestazioni di carattere artistico, tra cui al **Teatro Arena del Sole** ed al **Teatro Testoni Ragazzi**, due istituzioni culturali di altissimo livello ed importanza nel circondario bolognese.

## In ambito sportivo e ricreativo

- Dopo un anno di forzato stop per ragioni sanitarie, è ripreso il sostegno alla **“Granfondo 10 Colli - Gran Premio Assicoop”** la grande corsa ciclistica del Circolo Dozza Tper, appuntamento bolognese di rinomanza internazionale; ma anche e soprattutto il sostegno a favore di realtà dell’associazionismo sportivo di base, di minori dimensioni, ma di grande valore per piccole realtà territoriali (bocciofile, polisportive, manifestazioni agonistiche).

## In ambito socio-sanitario

- L’attenzione al sociale si sostanzia nel contributo ad iniziative di solidarietà, inclusione sociale, sostegno sanitario. In questo senso è stata confermata la **collaborazione con “Casa dei Risvegli Luca De Nigris”** per la **“Giornata dei risvegli”** con la finalità di sensibilizzazione ed impegno nei confronti delle persone in stato di post-coma e con la **“Fondazione Hospice”**, da sempre impegnata nell’assistenza, formazione e ricerca nell’ambito delle Cure Palliative.

Complessivamente sono oltre 100 le iniziative annue in cui Assicoop Bologna Metropolitana offre il proprio sostegno e partnership.

Nel 2022 sono state rendicontate liberalità per un valore complessivo di circa € 29.000. In particolare, è stato deliberato un contributo per le popolazioni ucraine, oggetto di enormi sofferenze e privazioni a causa del conflitto.

Mentre, nello stesso periodo, l’investimento in attività di sponsorizzazione è stato di circa € 211.000, in incremento rispetto agli anni precedenti, anche per la ripresa di iniziative dopo la pausa pandemica.

[GRI 203-1]

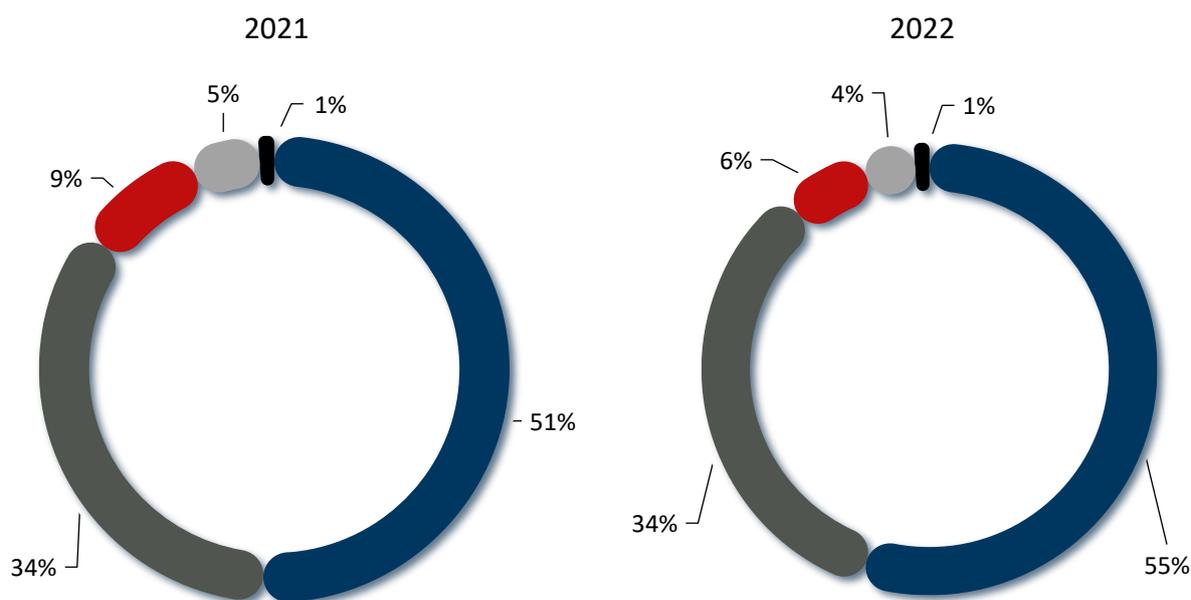
Investimenti nella comunità		
	2021	2022
<b>Totale</b>	248.571 €	240.297 €
Liberalità	18.922 €	29.025 €
Sponsorizzazioni	229.648 €	211.272 €

[GRI 201-1]

Assicoop Bologna Metropolitana si impegna inoltre a generare valore per i propri stakeholder. Il calcolo e la distribuzione del valore aggiunto è una metodologia che permette di quantificare la ricchezza che viene creata da Assicoop nello svolgimento delle attività, come è stata prodotta e in che modo viene distribuita tra le varie categorie di soggetti che, con i loro differenti apporti, hanno concorso a produrla. Il calcolo del Valore economico generato e distribuito è stato impostato seguendo la metodologia indicata dalle linee guida contenute negli Standard GRI.

Il valore economico generato da Assicoop nel 2022 ammonta a € **20.013.009** (20,9 mln nel 2021). Di seguito è presentata la disaggregazione dal dato relativo al valore distribuito, che ammonta a € 18.934.220 (circa 19,8 mln nel 2021). Ne deriva che la quota trattenuta da Assicoop è pari a € 1.078.789 (1,1 mln nel 2021).

## Valore economico distribuito



- Costi operativi
- Retribuzioni e benefit verso i dipendenti
- Remunerazione fornitori di capitale
- Pagamenti verso la Pubblica amministrazione
- Investimenti verso la comunità

## 6.2 I partner per la creazione di valore

[GRI 2-6]

I fornitori supportano quotidianamente le Assicoop nell’erogazione di servizi di qualità e sono costituiti da tutte le società di servizi, fornitori di beni di consumo.

Nel 2022 Assicoop Bologna Metropolitana ha in attivo la collaborazione con **39 maggiori fornitori** che erogano servizi di pulizia, manutenzione e riparazione, forniture di cancelleria e stampati, utenze, servizi postali e telefonici, apparecchiature elettroniche ed impianti tecnologici. Ogni anno i fornitori a contratto vengono valutati sulla base di elementi prestabiliti (qualità del servizio, puntualità nella risposta, rapporto qualità/prezzo, conformità del servizio/bene, sostenibilità); anche in base a tali risultati ne viene deciso o meno il rinnovo degli accordi contrattuali per gli anni a venire.

I partner per la creazione di valore		
	2021	2022
Fornitura di utenze	5	5
Servizi di pulizia	2	2
Servizi postali e telefonici	3	3
Locazione e apparecchiature	25	27
Cancelleria, stampanti ed altro	2	2

Accanto ai fornitori, altri stakeholder di primaria importanza per il successo di Assicoop sono le Organizzazioni Socie, broker e coassicuratrici (servizi di intermediazione) e professionisti per incarichi specifici.

## 7 L'attenzione all'ambiente

### 7.1 Tutela dell'ambiente

[GRI 3-3]

Assicoop Bologna Metropolitana si impegna a diffondere e consolidare una cultura di **tutela dell'ambiente**, promuovendo la tutela del territorio di appartenenza e manifestando il suo impegno verso la costante riduzione dei dispendi energetici ed il contenimento dei consumi riguardanti i materiali impiegati.

A partire da novembre 2020, tutta la **carta fornita dal Gruppo Unipol** per le operazioni di Assicoop Bologna Metropolitana è **riciclata al 100%**. Inoltre, la carta consumata è certificata Angelo Blu ed Ecolabel UE. Nel 2022 **tutta la carta acquistata da Assicoop è riciclata**. In tutte le agenzie e sedi di Assicoop in accordo con le normative comunali si effettua la raccolta differenziata con un importante e crescente contributo di tutto il personale. È attiva da anni la raccolta dei toner esausti attraverso accordi con la società fornitrice del materiale attraverso UnipolSai.

Sono stati installati erogatori di acqua allacciati alla rete idrica nella sede di Bologna in via del Gomito e di Imola in via Bentivoglio, per incentivare l'utilizzo dell'acqua pubblica e delle borracce/bottiglie di vetro negli uffici e contestualmente evitare la produzione di rifiuti in plastica e il consumo di prodotti monouso.

### 7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali

Operando prevalentemente nell'ambito di attività commerciali, finanziarie ed amministrative, presenta come impatti ambientali diretti più significativi il consumo di energia elettrica per l'illuminazione ed il riscaldamento degli uffici ed il consumo dei materiali nell'ambito delle attività d'ufficio. Di seguito sono riportati i principali dati per il biennio 2021-2022 riguardanti la produzione di alcuni rifiuti specifici come toner e carta e il consumo delle risorse energetiche nel periodo di rendicontazione considerato.

[GRI 301-1]

Principali materiali consumati		
	2021	2022
Totale carta utilizzata	28.369 kg	25.375 kg
- di cui carta riciclata	96%	100%
Toner e cartucce (pezzi acquistati)	92	9
Toner e cartucce (valore dell'acquisto)	7.896 €	1.670 €

I dati relativi al consumo di energia nell'anno 2022 sono in flessione rispetto al 2020 e 2021. Nel 2022 si è rilevato un pesante incremento dei costi energetici e, nello specifico per l'attività di Assicoop, soprattutto per l'approvvigionamento dell'energia elettrica necessaria per riscaldare ed illuminare i luoghi di lavoro. Costante l'impegno a monitorare l'evolversi del mercato dell'energia elettrica e dei suoi prezzi con focus sui consumi di tutte le nostre unità produttive e su possibili soluzioni sostenibili.

Tutti i lavoratori sono stati sensibilizzati ad una maggior attenzione verso lo spreco, contemporaneamente è stata richiesta al manutentore di fiducia di verificare i timer di tutti i sistemi di riscaldamento/raffrescamento ottimizzando gli orari di accensione e spegnimento.

[GRI 302-1]

<b>Consumo totale di energia (GJ)<sup>4</sup></b>		
	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Totale energia consumata</b>	<b>1.719</b>	<b>1.608</b>
Gas naturale	7	6
Energia elettrica acquistata	1.565	1.449
- di cui da fonti non rinnovabili	1.565	1.449
- di cui da fonti rinnovabili	-	-
Auto aziendali a benzina	55	62
Auto aziendali a gasolio	93	90

Il dato dei consumi di energia non tiene conto sin dal 2017 dei consumi relativi alla sede di via del Gomito (sede legale di Assicoop) in quanto l'immobile è di proprietà di UnipolSai e, perciò, le utenze non sono intestate ad Assicoop Bologna Metropolitana.

[GRI 302-3]

<b>Intensità energetica</b>		
	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Intensità energetica per mq (GJ/mq)	0,58	0,54
Intensità energetica per dipendente (GJ/dip.)	12,46	11,7

Assicoop Bologna Metropolitana ha avviato il monitoraggio dei propri consumi e delle relative emissioni secondo la classificazione internazionale proposta dallo standard GHG Protocol e suggerita dal GRI Standards, con l'obiettivo di garantire la comparabilità del dato anche in confronto con le altre organizzazioni. In dettaglio, Assicoop Bologna Metropolitana misura:

- Scope 1: emissioni dirette di GHG provenienti da installazioni di proprietà o controllate dall'organizzazione.
- Scope 2: emissioni indirette di GHG, derivanti dalla generazione di energia elettrica, energia a vapore, da riscaldamento e raffreddamento, importata e consumata all'interno dell'organizzazione.

<sup>4</sup> Fonti dei fattori di conversione "Linee guida sull'applicazione in banca degli standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale" pubblicata da ABI Lab a dicembre 2022 per i dati 2022 e dicembre 2021 per i dati 2021.

[GRI 305-1, 305-2]

<b>Emissioni di Scope 1 e 2 (tCO<sub>2</sub>eq.)<sup>5</sup></b>		
	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Scope 1	12,21	12,53
Scope 2 (location-based)	113,6	105,2

<sup>5</sup> Fonti dei fattori di conversione "Linee guida sull'applicazione in banca degli standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale" pubblicata da ABI Lab a dicembre 2022 per i dati 2022 e dicembre 2021 per i dati 2021.

## Indice dei contenuti GRI Assicoop Bologna Metropolitana

Dichiarazione d'uso	Assicoop Bologna Metropolitana ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 1° gennaio 2021 – 31 Dicembre 2022 con riferimento agli Standard GRI.
Utilizzato GRI 1	GRI 1 – Principi Fondamentali – versione 2021

STANDARD GRI	INFORMATIVA	UBICAZIONE/NOTE
<b>GRI 2: Informativa Generale 2021</b>	2-1 Dettagli organizzativi	1.1 Compagine sociale
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.1 Compagine sociale 6.1 Relazione con la comunità 6.2 I partner per la creazione del valore
	2-7 Dipendenti	4.1 Le persone di Assicoop 4.3 Qualità della vita in azienda
	2-8 Lavoratori non dipendenti	4.1 Le persone di Assicoop
	2-9 Struttura e composizione della governance	2.2 Le cariche sociali
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	2.2 Le cariche sociali
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	2.2 Le cariche sociali
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	2.1 La governance di Assicoop Bologna Metropolitana
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	2.1 La governance di Assicoop Bologna Metropolitana
	2-30 Contratti collettivi	4.2 Valorizzazione dei collaboratori
<b>GRI 3: Temi Materiali 2021</b>	3-3 Gestione del tema materiale	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale 3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale 4.2 Valorizzazione dei collaboratori 4.3 Qualità della vita in azienda 4.4 Formazione e sviluppo professionale 5.1 Qualità del servizio 5.2 Innovazione del modello di servizio 5.3 Relazione della rete distributiva con la Compagnia 6.1 Relazione con la comunità 7.1 Tutela dell'ambiente
<b>GRI 201: Performance Economica 2016</b>	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	6.1 Relazione con la comunità
<b>GRI 203: Impatti economici indiretti 2016</b>	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	6.1 Relazione con la comunità

<b>GRI 301: Materiali 2016</b>	301-1 Materiali utilizzati in base al peso o al volume	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
<b>GRI 302: Energia 2016</b>	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
	302-3 Intensità energetica	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
<b>GRI 305: Emissioni 2016</b>	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
<b>GRI 401: Occupazione 2016</b>	401-1 Nuove assunzioni e turnover	4.3 Qualità della vita in azienda
<b>GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018</b>	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4.5 Salute e sicurezza
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	4.5 Salute e sicurezza
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	4.5 Salute e sicurezza
<b>GRI 404: Formazione ed istruzione 2016</b>	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	4.4 Formazione e sviluppo professionale
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	4.4 Formazione e sviluppo professionale
<b>GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016</b>	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	2.2 Le cariche sociali 4.2 Valorizzazione dei collaboratori