

Edizione 2024

Bilancio di Sostenibilità



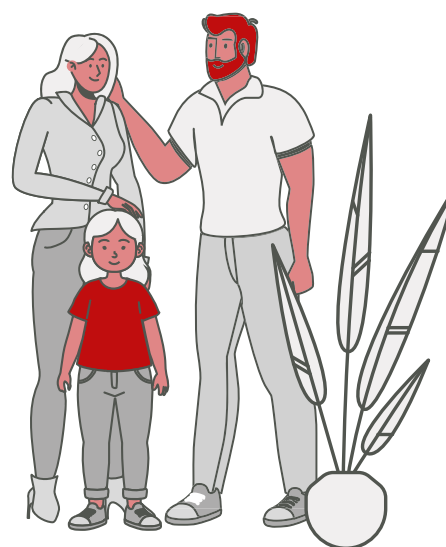
Assicoop Bologna Metropolitana

Sommario

Assicoop Bologna Metropolitana	3
1. Identità e storia	5
1.1 Compagine sociale	5
Dagli anni '70 agli anni '80	6
Dagli anni '90 al primo decennio del 2000	6
Dal 2010 ad oggi	7
Le direttrici di Assicoop Bologna Metropolitana	8
2. Governance e cariche sociali	11
2.1 La governance di Assicoop Bologna Metropolitana	11
2.2 Le cariche sociali	12
2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale	14
Il sistema valoriale Unipol	14
Whistleblowing	15
3. Performance economica	17
3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale	17
3.2 Il comparto assicurativo	18
I clienti e il portafoglio	18
4. Forza lavoro propria	21
4.1 Le persone di Assicoop	21
4.2 Valorizzazione dei collaboratori	23
4.3 Qualità della vita in azienda	25
4.4 Formazione e sviluppo professionale	27
4.5 Salute e sicurezza	28
5. Soluzioni innovative per la clientela	31
5.1 Qualità del servizio	31
5.2 Innovazione del modello di servizio	32
Specializzazione della rete di vendita	33
5.3 Relazione della rete distributiva con la Compagnia	33
6. Sostegno e collaborazione per il territorio	35
6.1 Relazione con la comunità	35
Alcuni interventi di sostegno nel Territorio:	35
6.2 I partner per la creazione di valore	38
7. Cambiamento climatico e uso delle risorse	39
7.1 Tutela dell'ambiente	39
7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali	40
Indice dei contenuti GRI Assicoop Bologna Metropolitana	43



1. Identità e storia



1.1 Compagine sociale

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

Unipol Finance Spa già Unipol 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. (LEGACOOP)	16,98%
Pegaso Finanziaria S.p.A.	13,02%
Coop Edificatrice Ansaloni Soc. Coop	1,40%
CNA Servizi Imola 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%

1970

Assicoop – Società
a responsabilità
limitata

1968

Le prime Assicoop
aderiscono
all'associazione
Agenti Unipol

**Anni
'80**

il territorio è
raggruppato per
zone e viene
introdotta la figura
del responsabile

1992

Fusione con la
società La Sicura
S.r.l., agenzia
assicurativa di
CNA di Bologna:
Assicoop assume
la denominazione
sociale di
"Assicoop Sicura"

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 dell'allora 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 l'allora Unipol-Sai 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.

Negli anni seguenti Assicoop Bologna Metropolitana ha affinato e adeguato l'assetto organizzativo onde cogliere le sfide di omnicanalità e di diversificazione del business in coerenza e attuazione del piano industriale del Gruppo.

Assicoop Bologna
diventa S.p.A.

2004

Processo di
unificazione tra
le Assicoop di
Bologna e Imola
che culmina con
la nascita di
Assicoop Bologna
Metropolitana

2017

50 anni di
Assicoop Bologna
Metropolitana

2021

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 un approccio omnicanale si impegna per offrire ai clienti un'esperienza costante e coerente attraverso strumenti digitali e fisici, garantendo una continua e rapida evoluzione, ed elevati standard qualitativi e di soddisfazione della clientela.

Ricambio generazionale:

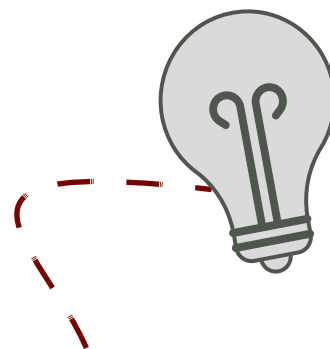
Attraverso la valorizzazione e la formazione dei giovani già presenti in azienda e al ricambio generazionale, Assicoop Bologna Metropolitana pone attenzione sempre più all'innovazione della propria struttura e dei propri processi, facendo proprie nuove modalità di linguaggio e comunicazione.

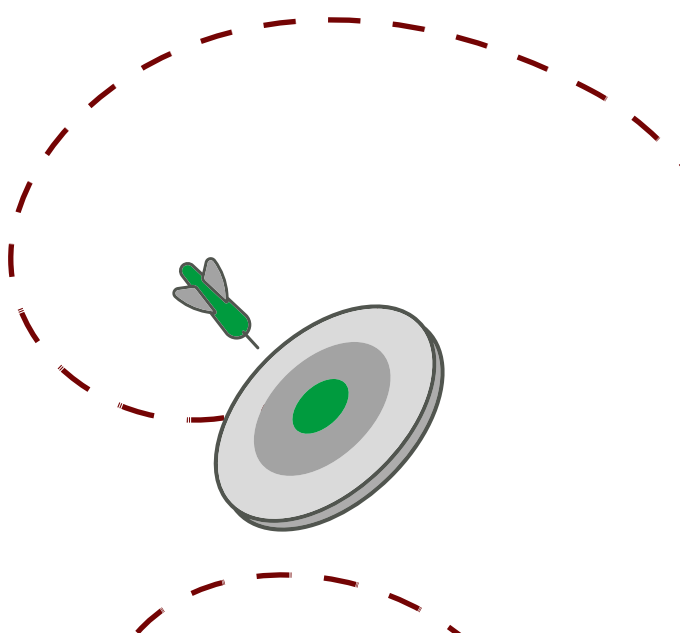
Formazione:

Attraverso la formazione continua, multidisciplinare ed integrata, in coerenza con le politiche di Gruppo, Assicoop Bologna Metropolitana garantisce alle proprie persone 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 Unipol, opera per finalizzare le politiche industriali del Gruppo e per 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 valorizza la risorsa principale dell'azienda, le proprie Persone.

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.

Sostenibilità:

Attraverso un presidio specifico e un rinnovato impegno, persegue l'obiettivo di implementazione delle direttrici ESG, la certificazione degli impegni in Bilancio e la formazione e sensibilizzazione delle risorse Assicoop per finalizzare il programma di Unipol rivolto alle agenzie nell'ambito della Sostenibilità.

- In tale ambito Assicoop Bologna Metropolitana ha effettuato, sulla base dei dati del 2024, tramite l'utilizzo della piattaforma **Sy-nesgy, una autovalutazione per misurare l'impatto ambientale, sociale e di governance**. Synesgy è la piattaforma digitale e globale, nata dall'alleanza tra CRIF, CRIBIS e una rete di partner strategici worldwide, per raccogliere e gestire informazioni sulla sostenibilità delle aziende. Grazie ad un questionario in linea con le normative internazionali come l'Agenda ONU 2030, lo United Global Compact e la EU Taxonomy, la piattaforma Synesgy consente di **valutare la propria sostenibilità e verificare le performance ESG dei propri clienti e fornitori**. La valutazione finale di Synesgy fornisce uno score e un attestato scaricabili direttamente dalla piattaforma, al fine di ottenere una valutazione di sostenibilità, responsabilità e trasparenza. La performance ESG è valutata attraverso un punteggio complessivo, scomposto in tutte e cinque le macrosezioni che compongono il questionario. L'azienda ha poi a disposizione il piano d'azione Synesgy che evidenzia le aree da sviluppare per incrementare il proprio livello di sostenibilità.



2

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.

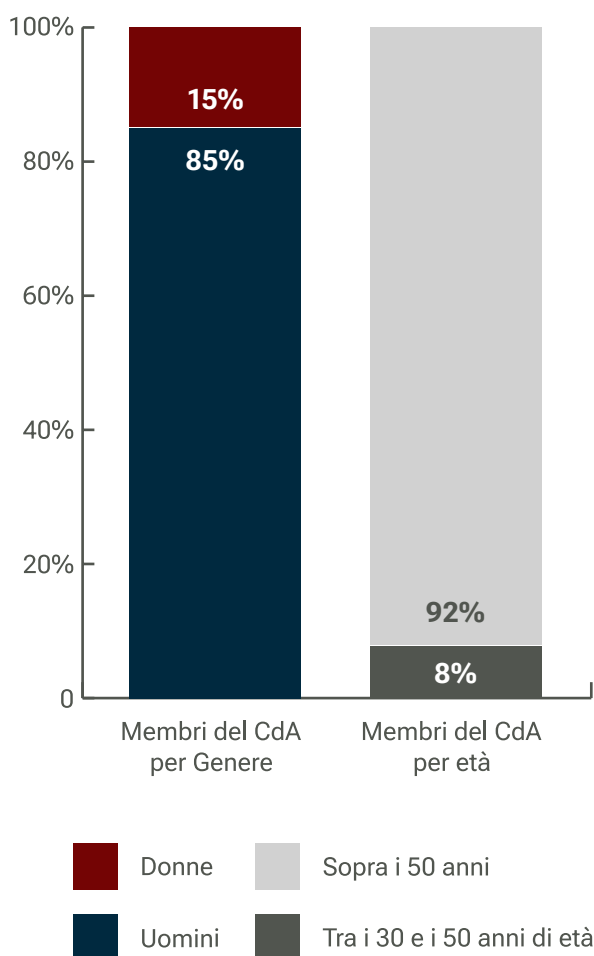
In coerenza con il programma di estensione aziendale del percorso sulle tematiche della sostenibilità e del quadro normativo ESG, è stata programmata e strutturata nel 2024 la formazione ed informazione di tutte le risorse aziendali, programmata per il 2025, da effettuare tramite FAD, Videopillole e Webinar sulla Vision ESG delle Assicoop. Il Consiglio di amministrazione nel 2024 è stato aggiornato rispetto al tema della Sostenibilità e nella riunione del 9 maggio 2024 ha deliberato il Piano strategico ESG, valido per il triennio 2024-2026, rivolto agli ambiti ed indicatori valutati come pertinenti all'attività di Assicoop in termini di: Ambiente, Società e Governance. Per il 2024 l'obiettivo è quello di miglioramento e non ancora di misurazione dei KPI in funzione di obiettivi prefissati, ma sono state condivise le linee di intervento, che si tradurranno poi in azioni all'interno delle singole realtà aziendali del sistema Assicoop.

2.2 Le cariche sociali

Il Consiglio di amministrazione 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. Dei tredici membri, tre sono esecutivi e dieci sono non esecutivi. Inoltre, 11 membri sono di genere maschile e 2 di genere femminile; in termini di età, 1 ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre gli altri 12 hanno un'età superiore ai 50 anni. I membri del CdA agiscono come rappresentanti dei Soci di Assicoop.

Per quanto riguarda il riferimento alle componenti ESG si fa riferimento alla presidente Rita Ghedini. I principali stakeholder con cui si ha un'interfaccia sono: Unipol già Unipoli (Unipol Finance), Cooperazione e Legacoop (Asscooper, Pegaso, Parfinco), Sindacati (Cisl, UIL, CGIL, tramite Società Servizi) e Associazioni commercio e artigianato e agricoltura (CNA, Confesercenti, C.I.A. Agricoltori Italiani Emilia Centro).



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 Unipol) sottoscritto in occasione della fusione per incorporazione di Assicoop Imola in Assicoop Bologna a decorrere dal 2017. La formazione in materia di ESG è stata erogata a tutti i Consiglieri e componenti del Collegio Sindacale.



PRESIDENTE
Rita Ghedini

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

VICEPRESIDENTE
Carlo Alberto
Gollini

**AMMINISTRATORE
DELEGATO**
Augusto Lenzi

**CONSIGLIERI DI
AMMINISTRAZIONE**

Susi Bagni, Marco Bergami,
Antonio Gramuglia, Lorenzo
Cottignoli, Alfonso Roberto
Galante, Paolo Mongardi, Tiziano
Tassoni, Simone Tarchiani, Enzo
Scardovi, Raffaele Errico

COLLEGIO SINDACALE

Domenico Morozzi (Presidente)
Giovanni Battista Graziosi (Sindaco
effettivo)
Franco Mariani
(Sindaco effettivo)

2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale

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, ravvivando 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.

Il sistema valoriale Unipol



Accessibilità

Rappresenta l'impegno ad essere un interlocutore.



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.

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.



Solidarietà

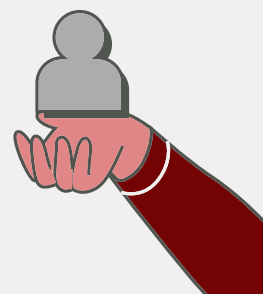
Vuol dire impegnarsi a promuovere una cultura che tuteli l'esistenza e il benessere delle persone, delle famiglie e delle imprese.

Significa anche impegnarsi a riconoscere il sostegno e la collaborazione reciproca come elementi portanti per garantire all'azienda efficienza e sviluppo.



Rispetto

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



Numero casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti durante il periodo di rendicontazione:	2024
i. i casi in cui ha dovuto pagare sanzioni pecuniarie	0
ii. i casi in cui è incorsa in sanzioni non pecuniarie	0

Assicoop Bologna Metropolitana è dotata di un MOG (Modello di Organizzazione e Gestione) i cui elementi costitutivi sono il sistema di controllo interno, le procedure ed i protocolli adottati dalla Società, l'insieme delle procure e delle deleghe esistenti ed il sistema sanzionatorio e disciplinare. Rimane inoltre parte integrante del MOG anche il Codice Etico adottato che si ispira al Codice Etico ed alla Carta dei Valori del Gruppo Unipol.

Whistleblowing

Assicoop Bologna Metropolitana, in linea con la normativa emanata in materia di whistleblowing a livello europeo e nazionale (da ultimo il D. Lgs. 15 marzo 2023 n. 24, che recepisce nell'ordinamento italiano la Direttiva (UE) 2019/1937), ha adottato un sistema interno per la segnalazione delle violazioni che ha l'obiettivo di salvaguardare la riservatezza dell'identità del segnalante e tutelarla da condotte ritorsive conseguenti alla segnalazione. Con il termine whistleblower (dall'inglese: to blow the whistle - soffiare il fischietto) si fa generalmente riferimento alla persona (segnalante) che, venuta a conoscenza di atti o fatti potenzialmente illeciti nel proprio contesto lavorativo, decide di

denunciarli servendosi di canali interni riservati e indipendenti, appositamente previsti dall'azienda. Ai sensi della Procedura, Assicoop Bologna Metropolitana ha istituito un proprio canale dedicato, attraverso il quale è possibile segnalare comportamenti, atti od omissioni – compresi i fondati sospetti – di cui il segnalante sia venuto a conoscenza nel contesto lavorativo e che ritiene possano costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività svolta dalla Società.

Il sistema di segnalazione è formalizzato in una Procedura dove sono indicati chi è la struttura preposta alla ricezione e alla gestione delle segnalazioni, i mezzi attraverso cui le stesse possono essere trasmesse, nonché il processo di gestione delle segnalazioni ricevute.

GRI 2-27

Non sono stati rilevati casi di non conformità nel 2024.

GRI 205-3

Non sono stati riscontrati incidenti di corruzione durante il periodo di rendicontazione.

Numero sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti pagate durante il periodo di rendicontazione:	2024
i. sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nell'attuale periodo di rendicontazione	0
ii. Sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nei precedenti periodi di rendicontazione	0

Valore monetario delle sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti pagate durante il periodo di rendicontazione:	2024
i. sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nell'attuale periodo di rendicontazione	0€
ii. Sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nei precedenti periodi di rendicontazione	0€



3

3. Performance economica

3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale

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

Tali indicatori testimoniano che il risultato d'esercizio del 2024 evidenzia per Assicoop Bologna Metropolitana una buona capacità di generare redditività e di mantenere un buon livello di sostenibilità economica del business, con un trend in incremento nonostante un decremento dell'utile rispetto all'anno precedente.

Performance economica	2022	2023	2024	Variazioni % 2023-2024
Incassi netti	136.626.092 €	143.962.432€	152.964.804€	6,25%
Provvigioni attive	15.714.649 €	16.467.558€	17.633.645€	7,08%
Ricavi vendite/prestazioni	18.711.533 €	20.610.202€	19.749.335€	-4,18%
Totale costi diretti	13.524.449 €	14.488.873€	14.626.412€	0,95%
Margine lordo	5.187.084 €	6.121.329€	5.122.923€	-16,31%
Totale spese generali	3.575.449 €	3.686.146€	3.620.051€	-1,79%
Reddito operativo	1.611.635 €	2.435.183€	1.502.872€	-38,29%
Risultato d'esercizio	1.679.903 €	2.003.856€	1.708.663€	-14,73%

3.2 Il comparto assicurativo

La raccolta complessiva dei premi rami danni è in sensibile incremento sia nel comparto Auto che Rami Elementari.

Nei Rami Elementari, nonostante la perdita di alcuni grandi affari, entrambe le Divisioni hanno registrato ottime percentuali di Sviluppo, in particolare nei Rami Aziende della divisione Corporate.

La raccolta premi del comparto Vita ha subito un incremento significativo nel corso del 2024.

Raccolta premi Assicoop Bologna Metropolitana – Auto/ Rami elementari	2022	2023	2024	Variazioni % 2023-2024
Auto	32.395.629€	32.741.234€	35.271.629€	7,7%
Rami elementari	45.492.331€	46.886.894€	49.761.993€	6,1%

Raccolta premi Assicoop Bologna Metropolitana - Retail/corporate	2022	2023	2024	Variazioni % 2023-2024
Retail	74.747.453€	77.538.931€	80.574.872€	3,9%
Corporate	61.878.645€	66.423.501€	77.062.995€	16,0%

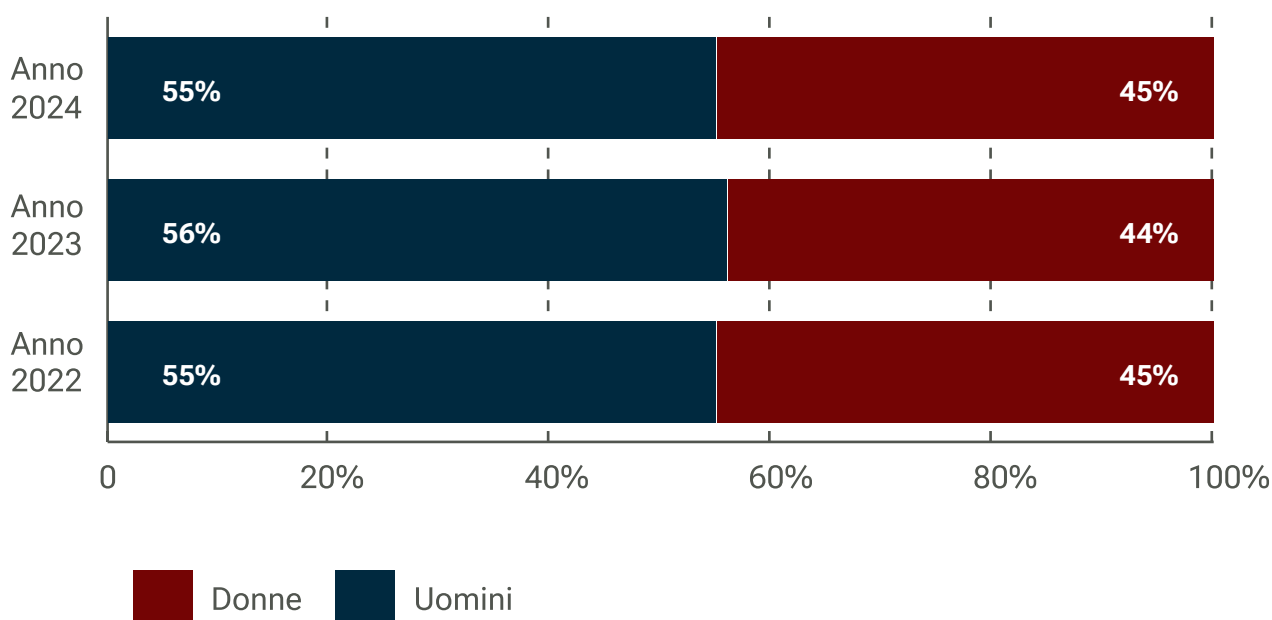
Raccolta premi Assicoop Bologna Metropolitana – Vita	2022	2023	2024	Variazioni % 2023-2024
Vita	58.738.132 €	64.334.305€	72.604.246€	12,9%
Vita (nuova produzione)	50.994.885 €	56.222.623€	64.495.200€	14,7%

I clienti e il portafoglio

Nel 2024 il numero dei clienti ha subito una flessione, il numero di clienti persone fisiche passa da 57.975 a 56.915, mentre le partite IVA che intrattengono rapporti con Assicoop, passano da 6.743 del 2023 a 6.619 del 2024.

Tipologia della clientela (persone fisiche) - Scorporazione per classi d'età	2022	2023	2024
Totale	58.017	57.975	56.915
di cui sotto i 30 anni	1.783	2.120	2.515
di cui tra i 30 e 50 anni	13.621	14.048	12.892
di cui sopra i 50 anni	42.613	41.807	41.508

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 un mantenimento di buon livello di fidelizzazione dei clienti.

Indice di Cross selling	2022	2023	2024
Indice di Cross selling (media)	1,89	1,87	1,85
Indice di Cross-selling (persona)	1,75	1,73	1,72
Indice di Cross-selling (azienda)	4,74	5,23	4,96



4

4. Forza lavoro propria

4.1 Le persone di Assicoop

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 2024 le persone impiegate in Assicoop Bologna Metropolitana sono state 224, di cui 137 dipendenti e 87 collaboratori in libera professione.

I collaboratori in libera professione sono liberi Professionisti (il cui rapporto di collaborazione è regolato da singole Lettere di Incarico a Subagente) che completano la Rete Distributiva. I Liberi Pro-

fessionisti sono, all'interno del Modello Organizzativo, suddivisi in "Subagenti", "Consulenti Assicurativi" e "Consulenti Finanziari".

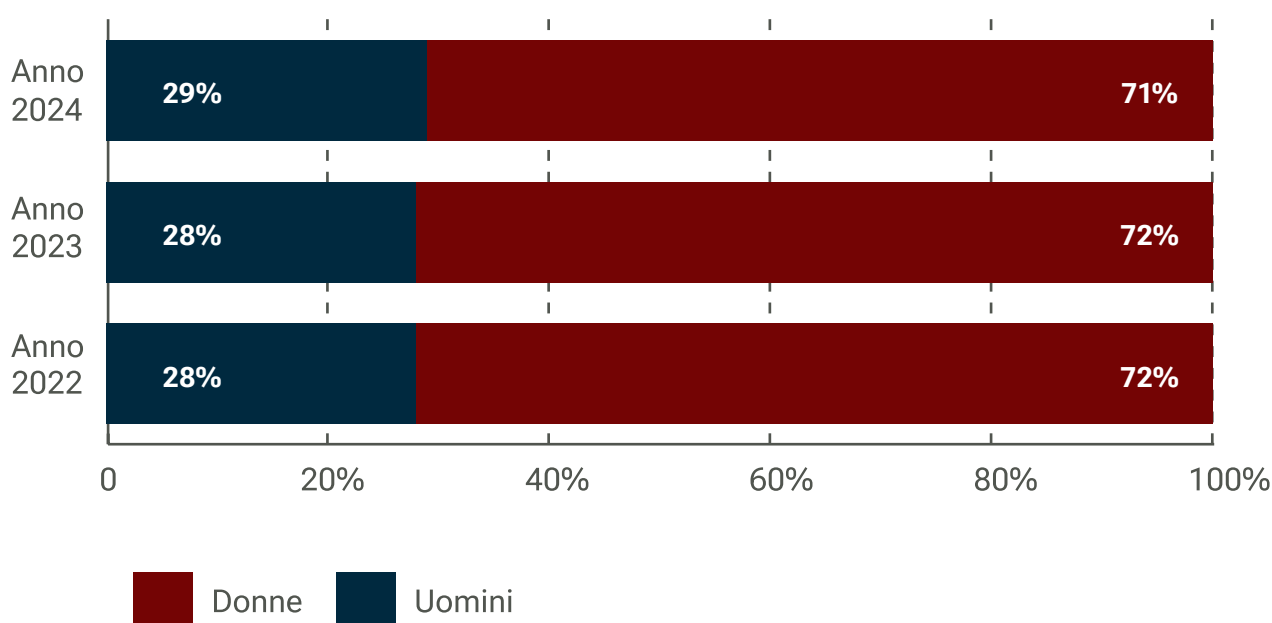
La differenziazione organizzativa è che, nel gergo comunemente utilizzato, vengono individuati come "Subagenti" coloro che operano all'interno di un proprio Punto Vendita (all'interno del quale possono essere presenti loro dipendenti e/o collaboratori) con limitazioni territoriali di operatività all'interno della propria Lettera di Incarico, nella quotidianità vengono ulteriormente definiti quali "Subagenti con Punto Vendita".

Le risorse umane di Assicoop Bologna Metropolitana	2022	2023	2024
Dipendenti	137	135	137
Collaboratori in libera professione	85	85	87
Totale	222	220	224

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 Unipol Assicurazioni S.p.A. e da Unisalute (da ottobre 2022) rappresentate dall'Agenzia.

Dipendenti di Assicoop Bologna Metropolitana per genere



4.2 Valorizzazione dei collaboratori

Nella lettura dei dati relativi ai dipendenti suddivisi per inquadramento secondo i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro e per genere, nel 2024 l'insieme del personale di Assicoop Bologna Metropolitana risulta comporsi di 2 dirigenti (2 uomini), 20 quadri (10 uomini e 10 donne) e 115 impiegati (28 uomini e 87 donne).

La composizione dei dipendenti non ha riguardato particolari cambiamenti dimensionali avvenuti nel periodo di rendicontazione considerato. Quanto alla suddivisione per genere, le donne presenti in azienda rappresentano il 71% del totale dei dipendenti. Nel corso del 2024 i dipendenti appartenenti alle categorie protette¹ sono pari a 10 (4 uomini e 6 donne).

Tutti i Dipendenti sono inquadrati nei seguenti CCNL:

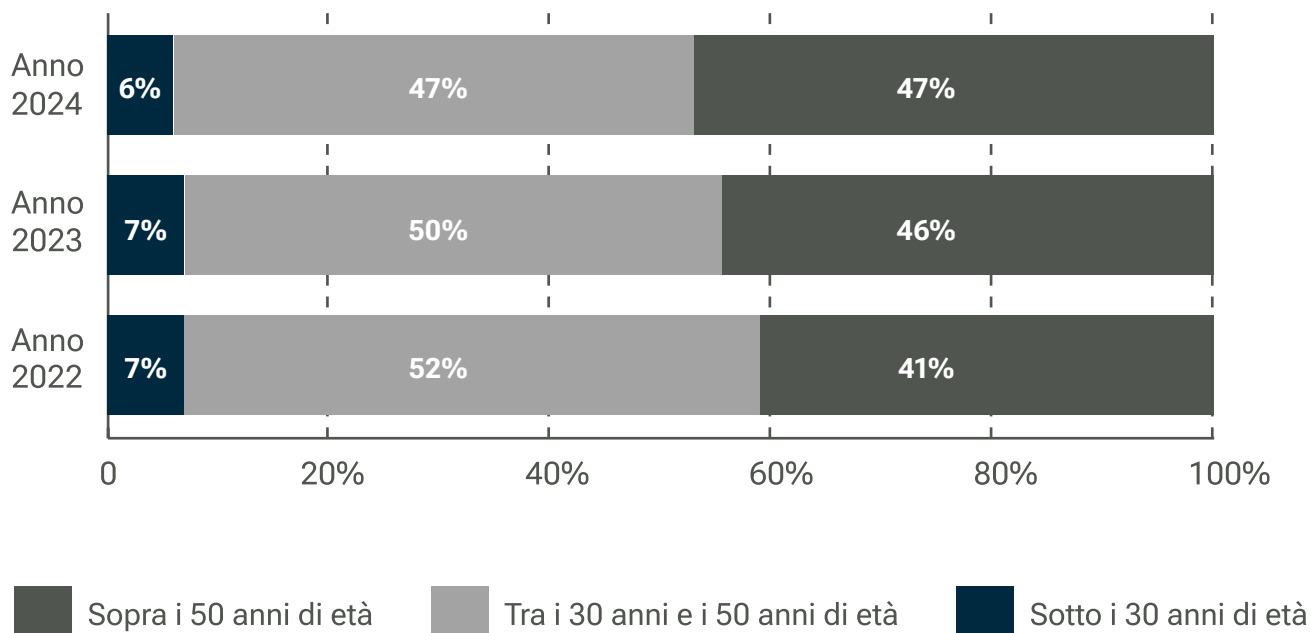
- Contratto Collettivo Nazionale per il Personale Amministrativo e Produttivo delle Agenzie in gestione libera aderenti alla Associazione Nazionale Agenzie Societarie Unipol e alla Lega Nazionale Cooperative e Mutue;
- Contratto Collettivo Nazionale per il Personale Dirigente di Imprese Cooperative.

Per quanto riguarda la suddivisione dei dipendenti per fasce di età, nel 2024 il 47% di questi (65 persone) ha un'età compresa fra 30 e 50 anni, il 47% (64 persone) ha più di 50 anni e il 6% (8 persone) ha un'età inferiore ai 30 anni.

Totale dipendenti per inquadramento e genere	Uomini	Donne	Totale
Totale dipendenti 2022	39	98	137
di cui dirigenti	2	-	2
di cui quadri	8	12	20
di cui impiegati	29	86	115
Totale dipendenti 2023	38	97	135
di cui dirigenti	2	-	2
di cui quadri	9	11	20
di cui impiegati	27	86	113
Totale dipendenti 2024	40	97	137
di cui dirigenti	2	-	2
di cui quadri	10	10	20
di cui impiegati	28	87	115

¹ 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).

Dipendenti di Assicoop Bologna Metropolitana per fasce d'età



GRI 405-2

Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini (Stipendio lordo medio annuo per categoria di impiego)	Rapporto %
Quadri	99%
Impiegati	104%

Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini (Remunerazione totale per categoria di impiego)	Rapporto %
Quadri	96%
Impiegati	101%

Non è presente la voce dei dirigenti in quanto non sono presenti dirigenti donna e il rapporto fra i due generi non sarebbe possibile.

4.3 Qualità della vita in azienda

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 31/12/2024 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 31/12/2024 circa il 5 % dei dipendenti ha un contratto part-time.

Nessun episodio di discriminazione è stato rilevato nel 2024.

Nel 2024 Assicoop Bologna Metropolitana ha assunto 16 nuove persone, di cui 6 di età inferiore a 30 anni, 6 di età compresa tra 30 e 50 anni e 4 di età superiore ai 50 anni.

Un altro aspetto rilevante in termini di stabilità legata alla gestione del personale è rappresentato dal tasso di turnover che si attesta al +1,5% nel 2024.

GRI 2-7

Totale dipendenti per tipo di contratto e genere	Uomini	Donne	Totale
Totale dipendenti 2022	39	98	137
di cui a tempo indeterminato	35	95	130
di cui a tempo determinato	4	3	7
di cui a tempo pieno	38	89	127
di cui a tempo parziale	1	9	10
Totale dipendenti 2023	38	97	135
di cui a tempo indeterminato	36	91	127
di cui a tempo determinato	2	6	8
di cui a tempo pieno	37	89	126
di cui a tempo parziale	1	8	9
Totale dipendenti 2024	40	97	137
di cui a tempo indeterminato	38	92	130
di cui a tempo determinato	2	5	7
di cui a tempo pieno	39	89	128
di cui a tempo parziale	1	8	9

Dipendenti assunti e cessati per età e genere	2022	2023	2024
Totale dipendenti assunti	13	11	16
Sotto i 30 anni	6	4	6
di cui uomini	4	1	3
di cui donne	2	3	3
Tra i 30 e 50 anni	7	5	6
di cui uomini	3	2	3
di cui donne	4	3	3
Sopra i 50 anni	-	2	4
di cui uomini	-	0	0
di cui donne	-	2	4
Totale dipendenti cessati	14	13	14
Sotto i 30 anni	1	3	5
di cui uomini	-	2	3
di cui donne	1	1	2
Tra i 30 e 50 anni	9	5	3
di cui uomini	-	1	0
di cui donne	9	4	3
Sopra i 50 anni	4	5	6
di cui uomini	1	1	1
di cui donne	3	4	5
Turnover dei dipendenti per età e genere²	2022	2023	2024
Tasso di assunzione per genere	9,5%	8,1%	11,7%
uomini	17,9%	7,9%	15%
donne	6,1%	8,2%	10,3%
Tasso di cessazioni per genere	10,2%	9,6%	10,2%
uomini	2,6	10,5%	10%
donne	13,3%	9,3%	10,3%
Tasso di turnover per genere	-0,7%	-1,5%	1,5%
uomini	15,4%	-2,6%	5%
donne	-7,1%	-1,0%	0%
Tasso di assunzione per fasce d'età	9,5%	8,1%	11,7%
sotto i 30 anni di età	60,0%	44,4%	75%
tra i 30 e 50 anni di età	9,9%	7,4%	9,2%
sopra i 50 anni di età	0,0%	3,4%	6,3%
Tasso di cessazioni per fasce d'età	10,2%	9,6%	10,2%
sotto i 30 anni di età	10,0%	33,3%	62,5%
tra i 30 e 50 anni di età	12,7%	7,4%	4,4%
sopra i 50 anni di età	7,1%	8,6%	9,4%
Tasso di turnover per fasce d'età	-0,7%	-1,5%	1,5%
sotto i 30 anni di età	50,0%	11,1%	12,5%
tra i 30 e 50 anni di età	-2,8%	0,0%	4,6%
sopra i 50 anni di età	-7,1%	-5,2%	-3,1%

2 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.

4.4 Formazione e sviluppo professionale

Assicoop Bologna Metropolitana pone come obiettivo primario la valorizzazione del vero patrimonio dell'Azienda, rappresentato dal proprio Personale. Il costante supporto alle competenze individuali e la realizzazione di una crescita professionale dei propri dipendenti e collaboratori rappresentano una leva imprescindibile per raggiungere standard di qualità eccellenti per il cliente, a garanzia di un servizio flessibile ed affidabile.

La formazione personale e professionale estesa a tutta la popolazione aziendale è garanzia di omogeneità di servizio e strumento che affronta i rapidi trend di cambiamento che stanno caratterizzando il settore assicurativo.

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 2024 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 **oltre 6200 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, in termini di:

- Presidio ecosistemi, in particolare, Welfare e Property;
- Valorizzazione dei nuovi talenti;
- Evoluzione strategica sul Comparto Salute.

Nel 2024 è proseguito il percorso formativo teso a realizzare percorsi di potenziamento della capacità di gestione e relazione personale, "Assicoach-2024", che ha proseguito le linee di intervento

del 2023 dedicandosi ad approfondire tematiche fondamentali quali: la delega come strumento efficace di leadership - come mantenere la lucidità nella gestione dello stress/imprevisti - la soluzione dei conflitti attraverso la comunicazione efficace. Implementata e valorizzata la procedura di inserimento in ambito lavorativo tesa a garantire un ingresso graduale e consapevole all'interno del contesto organizzativo e di acquisizione della cultura aziendale, oltre che, ovviamente, di competenze tecniche. Attraverso un programma di step successivi, 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. Correttezza ed etica aziendale sono consapevolezze fondamentali nel programma formativo di ingresso, non solo perché derivanti da corsi obbligatori ma anche e soprattutto perché frutto di precise priorità e presidi aziendali.

L'attenzione alle Nuove Risorse, ha visto **nel 2024** una ulteriore attenzione con l'estensione di un programma formativo trasversale e il "Progetto Crescita" realizzato in collaborazione con Unipol.

Le ore di formazione ai fini IVASS svolte **nel 2024** sono state pari a 4.918 per i dipendenti e 3.143 per i collaboratori, per un totale di 8.061 ore.

Parallelamente, per creare un percorso di inserimento nella realtà aziendale completo e strutturato, si è realizzato un approfondimento formativo mirato per l'area **Risorse Umane**, nonché specifici interventi tecnici su alcune figure aziendali con obiettivi di elevata competenza professionale (Strumenti di analisi bilancio commerciale, Cyber risk, Incendio taylormade, ecc.).

Formazione dei dipendenti	2022	2023	2024
Ore totali di formazione	5.526	6.047	6.277
ai dipendenti uomini	1.772	1.708	1.925
ai dipendenti donne	3.754	4.339	4.352
Ore medie di formazione per dipendente ³	40	45	46
Ore medie di formazione uomini	45	45	48
Ore medie di formazione donne	38	45	45
Ore totali di formazione	5.526	6.047	6.277
Dirigenti	75	85	87
Quadri	778	902	865
Impiegati	4.673	5.060	5.325
Ore medie di formazione per dipendente	40	45	46
Ore medie di formazione dirigenti	38	43	44
Ore medie di formazione quadri	39	45	43
Ore medie di formazione impiegati	55	45	46

GRI 403-1

GRI 403-2

GRI 403-5

4.5 Salute e sicurezza

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'azienda ha nominato un Delegato esterno del Datore di Lavoro ai fini della Sicurezza, inoltre, coerentemente con il sistema di regolazione e controllo, l'organigramma della Sicurezza di Assicoop Bologna Metropolitana prevede tutte le figure richieste dalla normativa, ovvero i Rappresentanti dei lavoratori per la Sicurezza (RLS), il Medico Competente (MC) il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), i preposti alla Sicurezza e gli addetti al gruppo di emergenza per ogni sede di lavoro.

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, incaricato esterno, ha redatto ed aggiornato il DVR (documento di valutazione dei rischi) atto a rilevare i fattori di rischio dell'attività svolta ed elaborato un piano contenente le misure di sicurezza preventive e correttive da applicare per la tutela dei lavoratori e per sviluppare programmi di formazione e informazione dei lavoratori (video terminalisti) sui rischi specifici dell'attività.

Durante il 2024 i Preposti alla Sicurezza hanno effettuato i sopralluoghi concordati e stabiliti con il Datore di Lavoro ed il Delegato, in tutti i siti dove si svolge l'attività lavorativa. A seguito di tali sopralluoghi sono stati redatti appositi verbali annotan-

³ 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.

do le non conformità rilevate oppure la necessità di azioni correttive ed implementate in seguito le necessarie azioni risolutive.

Viene effettuata con cadenza periodica la Valutazione del Rischio da stress da lavoro correlato ed anche nel 2024 sono state effettuate le prove di evacuazione per tutte le sedi di lavoro.

I dipendenti ed i tirocinanti vengono formati sulla sicurezza, con una parte generale ed una specifica per rischio basso, ed aggiornati ogni cinque anni. Sono presenti in ogni sede di lavoro almeno 1 addetto di primo soccorso ed 1 addetto alla prevenzione incendi. Il rischio incendio per la sede legale dell'Assicoop è medio; pertanto, la formazione per questi addetti è svolta in base a tale livello.

Nello specifico 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. Dal 2023 alla riunione annuale partecipano anche i preposti nominati.

Nel 2024 le attività di formazione sono avvenute con varie modalità in videoconferenza, in presenza oppure tramite FAD.

Il DVR è aggiornato a maggio 2024, la materia della sicurezza sui luoghi di lavoro è inserita nel MOG.





5. Soluzioni innovative per la clientela

5.1 Qualità del servizio

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. Garantisce in tal senso un accesso capillare e diversificato ai propri servizi ed una possibilità di interazione in una logica multicanale. Pur mantenendo infatti una struttura radicata e presente sul territorio, ha adottato una strategia omnicanale che integra tutti i canali di contatto, come negozi, sito web, app e social media, per offrire al cliente un'esperienza d'acquisto unica, coerente e senza interruzioni.

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

Il rapporto costante e diversificato con il Cliente, inoltre, in un'ottica bidirezionale, aiuta a perseguire e migliorare gli standard di servizio.

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).

Rispetto a quanto emerso dall'analisi di materialità d'impatto, con riguardo alla protezione della Privacy dei clienti, non sono pervenute nel 2024 denunce comprovate riguardo a violazioni della privacy dei clienti, come non si sono verificati episodi identificati di fuga, furto o perdita di dati dei clienti.

5.2 Innovazione del modello di servizio

Continua l'integrazione e l'evoluzione dei processi e degli strumenti digitali all'interno del modello di servizio delle Agenzie come elemento distintivo e strategico di relazione con il cliente.

In particolare, per quanto riguarda l'utilizzo della firma elettronica a distanza (FEA), nel 2024 circa il 65% dei clienti ha aderito, generando più di 70.000 movimentazioni.

Nel corso del 2024 si è verificato un aumento del numero dei clienti e un conseguente incremento dell'adesione. Questo parametro di valutazione del portafoglio si riassume con la misurazione dell'**Indice digitale**, monitoraggio che ha sostituito quello della sola voce F.E.A. da inizio 2021.

L'**indice**, 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, e Quietanze incassate pagamenti mensili); dall'altro offre diversi spunti per un'analisi più approfondita del fenomeno.

A dicembre 2023 l'indice digitale era pari al 58,6%, mentre a dicembre 2024 l'indice digitale era pari al 72,9%: meno di 3 polizze ogni 10 non sono gestite con tale modalità.

Gli Obiettivi Digital hanno avuto, oltre ad un forte sviluppo, anche un grande impatto positivo all'interno delle attività commerciali quotidiane in termini di organizzazione del lavoro e di flusso commerciale. 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 sempre più avanzato, Assicoop Bologna Metropolitana

risponde in maniera crescente alle nuove esigenze dei clienti attraverso le **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 da Cliente: 827 nel 2022, più di 1.400 nel 2023, oltre i 2000 nel 2024.

In generale comunque in termini di Contattabilità nel 2024 il numero di clienti attivi con almeno un dato di contatto (cellulare e/o mail) e Privacy aggiornata risulta essere pari all'85%.

Una importante novità introdotta dall'allora 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 ed 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.

Se già nel primo anno di vita, si era fin da subito evidenziato l'impatto all'interno dell'attività commerciale, La Vendita Digitale nel corso del 2024 è diventato un vero e proprio nuovo canale commerciale: 5.228 preventivi che hanno portato a totale di 826 polizze, pari ad oltre 110.000€ di premi con una conversione superiore al 15%.

La Vendita Omnicanale, quindi, ha realizzato un **importante strumento di business che mira a fornire una adeguata esperienza di acquisto su tutti i canali: Punti Vendita, mobile e online**. Ha infatti generato complessivamente un importante flusso di preventivazione da gestire da parte dei punti vendita ma soprattutto ha mostrato una forte attrattività per una nuova fascia di Clienti: oltre il 45% sono clienti prospect che fino a ieri non conoscevano il mondo Assicoop.

Firma Elettronica Avanzata (F.E.A.)⁴	2022	2023	2024
Adesione clienti (n.)	35.003	39.471	41.281
Adesione clienti (%)	53,3%	61,6%	65,4%
Movimentazione F.E.A. (n.)	70.345	69.747	70.973
Movimentazione F.E.A. (%)	48,9%	55,8%	61,2%
Agenzie attivate	39	39	39
Punti vendita attivati	40	41	40

GRI 3-3

5.3 Relazione della rete distributiva con la Compagnia

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 di una clientela con esigenze e modalità di relazione in rapido mutamento. 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) o che vedono un aumento esponenziale della necessità di tutela (Salute).

Specializzazione della rete di vendita

Nel 2024 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.

⁴ A partire dal Bilancio di Sostenibilità 2023, sono state aggiornate le fonti dati utilizzate per la misurazione della FEA (Firma Elettronica Avanzata). In particolare, il 'Monitor Tableau', certificato dalla Compagnia, è ora la principale fonte di riferimento. Di conseguenza, anche i dati relativi agli anni 2021 e 2022 sono stati modificati alla luce di questa nuova metodologia.

La specializzazione della rete distributiva su target di clientela non si differenzia solo nell'ambito di intervento ma anche nel livello di professionalità e modalità di approccio consulenziale.

- > 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 sicu-

rezza completa dell'attività, ma anche la tutela delle persone che in Azienda lavorano. Anche per i BS si procede a step successivi.

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.

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 di property, offrendo ai Clienti un ecosistema di competenze e opportunità esteso infatti anche al di fuori del core assicurativo, in ambito Beyond.



6. Sostegno e collaborazione per il territorio

6.1 Relazione con la comunità

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.

I quasi 64.000 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.
- 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.
- Erogato inoltre un contributo alla **"Casa delle donne per non subire violenza"**.

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

- Continua il sostegno alla **"Granfondo 10 Colli"** la grande corsa ciclistica del Circolo Dozza Tper, storica manifestazione ciclistica alla 38° edizione, 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;
- Sostegno all' **Istituto Ramazzini, centro** per la ricerca indipendente e la prevenzione del cancro e delle malattie di origine ambientale;
- Importante e significativo il contributo per **Lo Scudo delle Donne**: distribuzione in 300 punti della città di Bologna di kit di comunicazione volti a intercettare donne vittime di violenza e fornire stimolo e motivazione a chiedere aiuto ad uno dei quattro centri antiviolenza di Bologna (kit collocati all'interno di pubblici esercizi frequentati da donne, a partire da parrucchieri ed estetisti, studi medici, odontoiatrici e ginecologici, centri sportivi, le scuole e i centri sociali).

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

Nel 2024 sono state rendicontate liberalità per un valore complessivo di circa € 20.000.

Mentre, nello stesso periodo, l'investimento in attività di sponsorizzazione è stato di circa € 228.000, in incremento rispetto l'anno precedente.

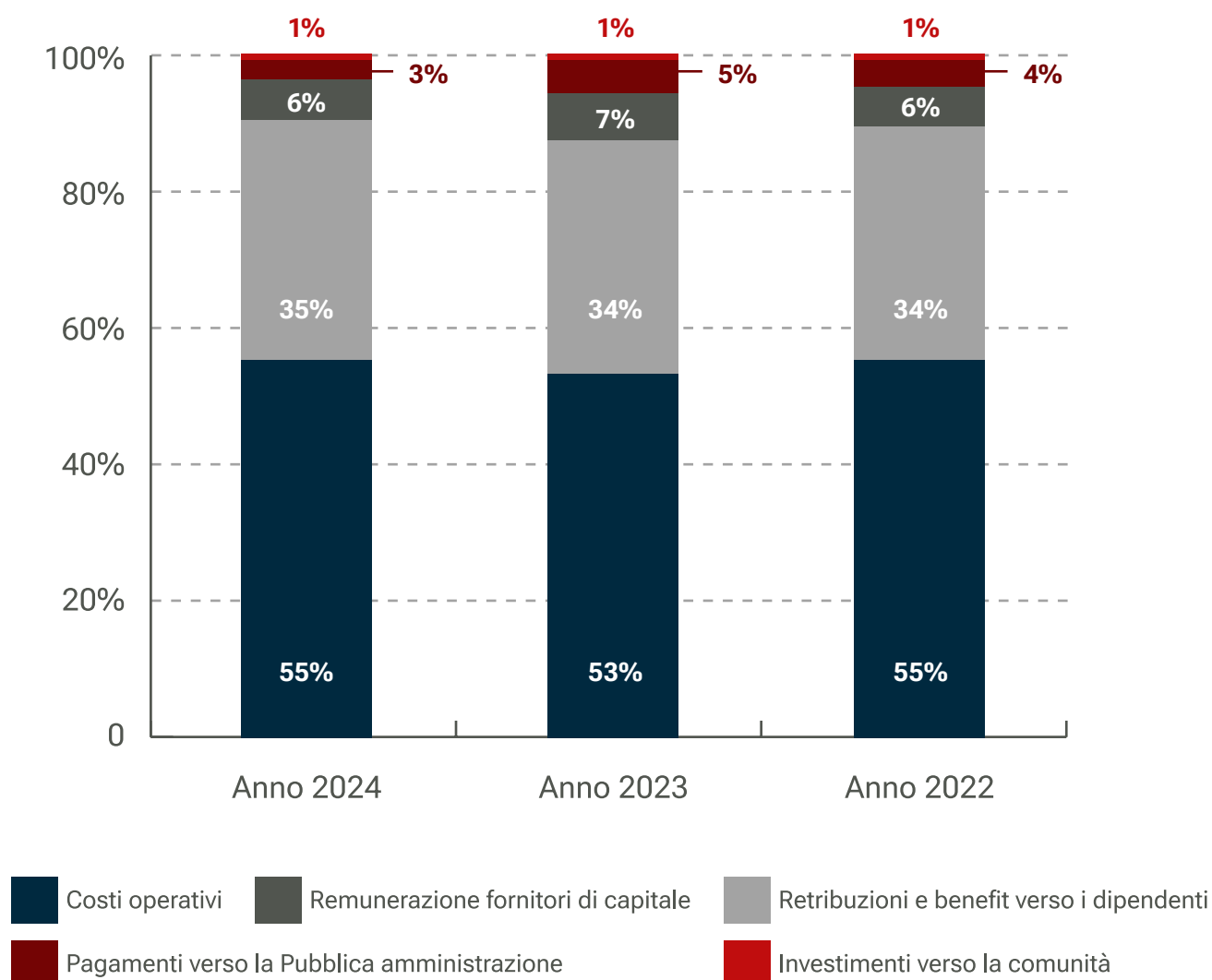
GRI 203-1

Investimenti nella comunità	2022	2023	2024
Totale	240.297 €	262.151,12 €	247.379,07€
Liberalità	29.025 €	48.170,00 €	19.245,00€
Sponsorizzazioni	211.272 €	213.981,12 €	228.134,07€

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 2024 ammonta a **€ 20.614.039** (€ 21.612.351 nel 2023) (€20.013.009 nel 2022). Di seguito è presentata la disaggregazione dal dato relativo al valore distribuito, che ammonta a € 19.978.131 nel 2024 (circa 20,4 mln nel 2023) (circa 18,9 mln nel 2022). Ne deriva che la quota trattenuta da Assicoop è pari a € 635.908 (1,1 mln nel 2023) (1,07 mln nel 2022).

Valore economico distribuito



6.2 I partner per la creazione di valore

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

Nel 2024 Assicoop Bologna Metropolitana ha in attivo la collaborazione con **37 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.

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.

I partner per la creazione di valore	2022	2023	2024
Fornitura di utenze	5	5	5
Servizi di pulizia	2	2	2
Servizi postali e telefonici	3	3	3
Locazione e apparecchiature	27	30	25
Cancelleria, stampanti ed altro	2	2	2



7. Cambiamento climatico e uso delle risorse

7.1 Tutela dell'ambiente



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 2024 **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 Unipol.

Già dal 2023 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 2024 riguardanti la produzione di alcuni rifiuti specifici come toner e carta e il consumo delle risorse energetiche nel periodo di rendicontazione considerato.

Rispetto al 2023, nel 2024, si registra un lieve incremento dell'energia consumata, oltre a una modesta riduzione del consumo di gas naturale. 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.

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 Unipol e, perciò, le utenze non sono intestate ad Assicoop Bologna Metropolitana. I dati del consumo di gas naturale (smc) e di

Principali materiali consumati	2022	2023	2024
Totale carta utilizzata	25.375 kg	12.480 kg	6.991kg
di cui carta riciclata	100%	100%	100%
Toner e cartucce (pezzi acquistati)	9	250	148
Drum (pezzi acquistati)	n.d.	73	43

Consumo totale di energia (GJ) ⁵	2022	2023	2024
Totale energia consumata	1.608	1.565	1.625,95
Gas naturale	6	6,25	3,99
Energia elettrica acquistata	1.449	1.411	1.472
di cui da fonti non rinnovabili	1.449	14.11	1.472
di cui da fonti rinnovabili	-	-	-
Auto aziendali a benzina	62	45	44,12
Auto aziendali a gasolio	90	103	105,83

⁵ 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 di ogni anno.

GRI 302-3

Intensità energetica	2022	2023	2024
Intensità energetica per m ² (GJ/m ²)	0,54	0,52	0,5054

energia elettrica (kWh) sono tratti dalle fatture del fornitore (Hera).

In merito al calcolo dei consumi della flotta aziendale, si è proceduto dividendo i consumi costruiti sulla base della percorrenza per il prezzo medio annuo reperito da fonti oggettive.

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.

Per il calcolo delle emissioni dirette di gas serra provenienti da installazioni di proprietà o controllate dall'organizzazione (scope 1) i consumi di energia vengono convertiti in CO₂eq in base ai fattori di emissione e del potenziale di riscaldamento globale (GWP) indicati dalla linea guida sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambientali del GRI (Global Reporting Initiative), elaborata da ABI (Associazione Bancaria Italiana), nella versione del 17 dicembre 2024. I gas inclusi nel calcolo e specificati all'interno della guida sono CO₂, CH₄, N₂O.

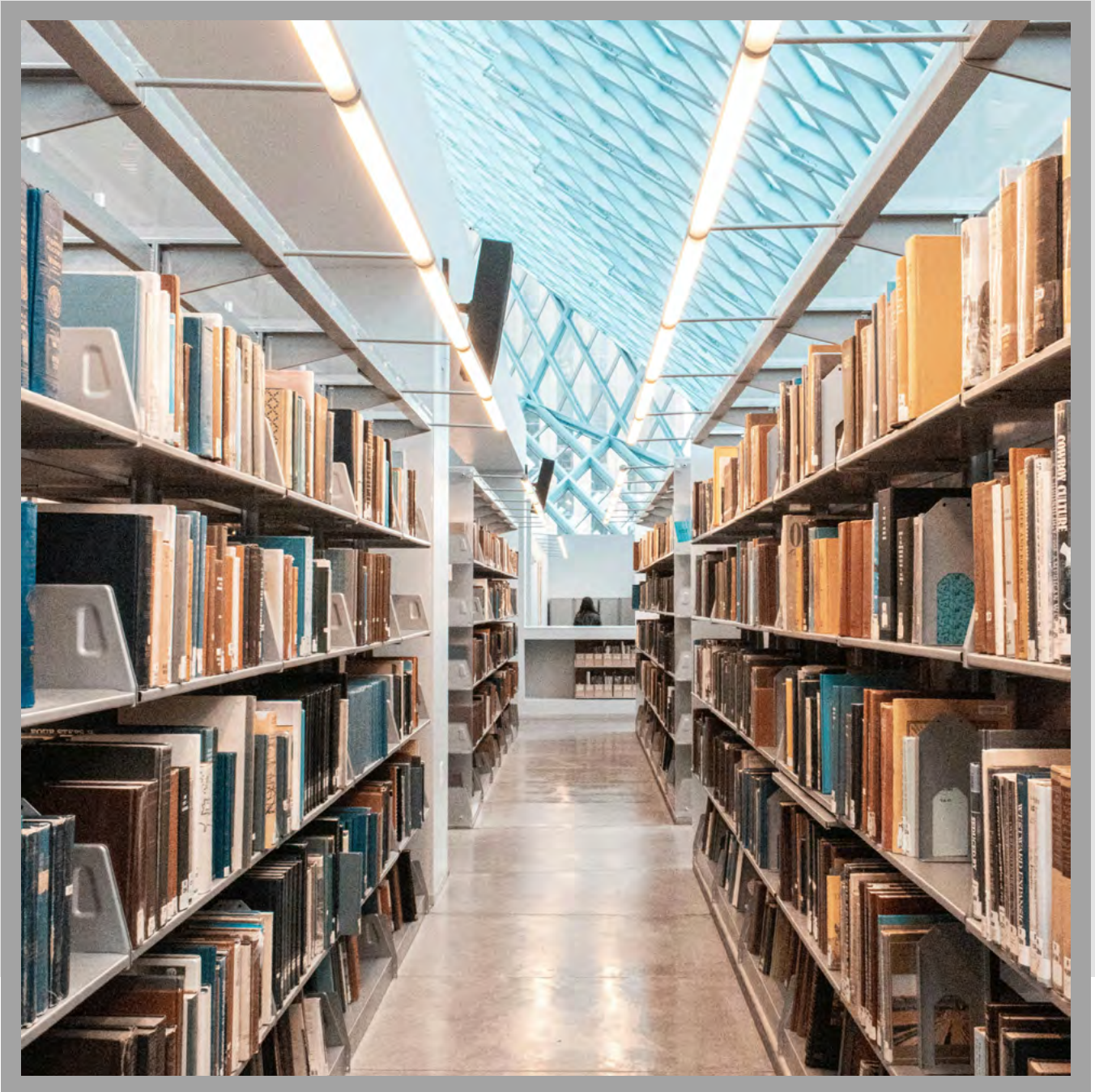
GRI 305-1

GRI 305-2

Emissioni di Scope 1 e 2 (tCO ₂ eq.) ⁶	2022	2023	2024
Scope 1 ⁷	11,6	11,3	11,33
Scope 2 (location-based)	105,2	105,5	126,19
Scope 2 (market-based)	-	179,9	187,73

⁶ 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 di ogni anno.

⁷ I dati delle emissioni di Scope 1 rispetto agli anni 2021 e 2022 sono stati modificati a seguito di un ricalcolo.



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 2024 – 31 dicembre 2024 con riferimento agli Standard GRI.
Utilizzato GRI 1	GRI 1 – Principi Fondamentali – versione 2021

STANDARD GRI	INFORMATIVA	UBICAZIONE/NOTE
GRI 2: Informativa Generale 2021	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

STANDARD GRI	INFORMATIVA	UBICAZIONE/NOTE
GRI 2: Informativa Generale 2021	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	2.1 La governance di Assicoop Bologna Metropolitana
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale
	2-30 Contratti collettivi	4.2 Valorizzazione dei collaboratori
GRI 3: Temi Materiali 2021	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
GRI 201: Performance Economica 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	6.1 Relazione con la comunità
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	6.1 Relazione con la comunità
GRI 301: Materiali 2016	301-1 Materiali utilizzati in base al peso o al volume	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
	205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale
GRI 302: Energia 2016	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

STANDARD GRI	INFORMATIVA	UBICAZIONE/NOTE
GRI 305: Emissioni 2016	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
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover	4.3 Qualità della vita in azienda
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	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
GRI 404: Formazione ed istruzione 2016	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
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	2.2 Le cariche sociali 4.2 Valorizzazione dei collaboratori
	405-2 Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	4.1 Le persone di Assicoop
GRI 405: Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	4.3 Qualità della vita in azienda
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	5.1 Qualità del servizio

VICINA.
SICURA
TUA.

