

ASSICOOP EMILIA NORD

Bilancio di Sostenibilità 2023



Sommario

ASSICOOP EMILIA NORD Bilancio di Sostenibilità 2023	1
Lettera agli stakeholder	3
Nota metodologica.....	5
ASSICOOP EMILIA NORD Bilancio di Sostenibilità 2023	6
1 Identità e storia	7
1.1 Compagine sociale.....	7
2 Governance e cariche sociali	9
2.1 La governance di Assicoop Emilia Nord	9
2.2 Le cariche sociali.....	9
2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale.....	11
3 Performance economica.....	12
3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale	12
3.2 Il comparto assicurativo	13
4 Forza lavoro propria	15
4.1 Le persone di Assicoop.....	15
4.2 Valorizzazione dei collaboratori	16
4.3 Qualità della vita in azienda	18
4.4 Formazione e sviluppo professionale	20
4.5 Salute e sicurezza.....	23
5 Soluzioni innovative per la clientela.....	25
5.1 Qualità del servizio	25
5.2 Innovazione del modello di servizio	25
5.3 Relazione della rete distributiva con la Compagnia.....	26
6 Sostegno e collaborazione per il territorio	28
6.1 Relazione con la comunità	28
6.2 I partner per la creazione di valore	30
7 Cambiamento climatico e uso delle risorse	31
7.1 Tutela dell'ambiente	31
7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali	31
Indice dei contenuti GRI Assicoop Emilia Nord	33

Lettera agli stakeholder

[GRI 2-22]

Assicoop Associazione delle Agenzie Societarie di Unipol SpA, rappresenta unitariamente 5 Assicoop - Bologna Metropolitana, Modena & Ferrara, Emilia Nord, Romagna Futura, Toscana. Oltre alla rappresentanza istituzionale e contrattuale, sia sul piano della relazione con la mandataria Unipol che delle relazioni industriali, Assicoop Associazione garantisce la relazione ed il confronto fra le associate, per sostenerne lo sviluppo commerciale, la strutturazione organizzativa, il radicamento territoriale e l'innovazione. Attenzione alla persona, come stakeholder interno ed esterno, come perno della vita aziendale delle Assicoop e dei loro clienti, la centralità dei bisogni e personalizzazione della risposta sono le linee di azione che declinano nel concreto e quotidiano il claim "ASSICOOP. VICINA, SICURA, TUA".

È un approccio sostanziale e coerente con la struttura proprietaria delle Assicoop, in cui si relazionano la cooperazione, le organizzazioni di rappresentanza delle PMI dei territori, le organizzazioni di rappresentanza dei lavoratori, oltre alla Compagnia.

Doveroso e coerente con la propria struttura e la propria visione misurare la propria capacità di rispondere alle aspettative degli stakeholder e conoscere, per migliorarlo, il proprio impatto sui territori.

Questo bilancio di sostenibilità, il sesto per l'Associazione, rendiconta l'attività svolta nel 2023, consolidando la metodologia e la pratica rendicontale e orienta ad una nuova fase, intrapresa concretamente nel 2024, che assume gli obiettivi di sostenibilità nella strategia aziendale delle Assicoop, impostando il primo Piano ESG del canale.

Si tratta di un passaggio non banale, sia nella visione che nella concreta pratica gestionale, perché modifica le prassi aziendali, orientandole alla progettazione ed attuazione di azioni trasformatrici del proprio impatto economico, ambientale e sociale. Non solo, quindi, un'azione di miglioramento, ma un intervento orientato a cogliere le trasformazioni, anticipandole e sostituendo alle strategie di adattamento, impegni trasformatrici concreti, finalizzati all'interesse generale.

La fotografia del 2023 si inserisce nuovamente in un contesto internazionale di grande instabilità, che rende complesse le previsioni e, conseguentemente, difficili le strategie.

A livello nazionale, la ripresa post Covid-19 sostenuta dagli investimenti pubblici del PNRR vede un rallentamento, con indici di crescita nuovamente assestati sotto l'unità percentuale e riduzione media delle marginalità prodotte dalle imprese.

Assestata la fiammata inflattiva dell'esercizio precedente, il quadro permane di crescita debole e di divaricazione dei redditi e della propensione ai consumi, mentre, come sempre nelle fasi di incertezza, aumenta la propensione al risparmio privato.

Il 2023 ha visto, inoltre, i territori di alcune Assicoop, in Particolare Romagna, Bologna Metropolitana e Toscana, colpiti da eventi alluvionali e geologici che hanno generato impatti durissimi sulle popolazioni, le imprese e l'economia dei territori.

In generale, l'anno è stato caratterizzato da eventi atmosferici estremi che hanno provocato danni gravi e diffusi, con conseguenze di grave impatto sugli andamenti tecnici di Compagnia, che già a fine anno hanno determinato scelte strategiche di grande rilievo, finalizzate a contenere il rischio e l'impatto economico.

Le Assicoop hanno visto riflessi gli effetti di quanto accaduto sia nell'operatività, sostenendo un rilevantissimo impegno nella revisione delle strategie commerciali, sia dal punto di vista economico, con effetti negativi molto importanti a valere sull'esercizio successivo (2024).

Questi pochi elementi restituiscono concretamente quanto la prospettiva della valutazione d'impatto secondo gli schemi della c.d. "doppia materialità" sia sostanziale per contribuire fattualmente alla riduzione dei rischi ambientali e sociali prodotti dagli squilibri di sviluppo e per adeguare le proprie strategie in relazione, reciprocamente, ai rischi economici e finanziari cui le aziende sono esposte in ragione dei medesimi squilibri e delle rapidissime trasformazioni di contesto cui sono esposte.

Nonostante la complessità del quadro, nel 2023 le Assicoop hanno continuato a generare valore economico e sociale, sviluppando la produzione, migliorando la redditività, mantenendo sostanzialmente stabile la distribuzione del valore verso i propri diversi stakeholders.

Tutti positivi ed in miglioramento gli indicatori che riguardano le persone di Assicoop, con un'aumentata attenzione all'intergenerazionalità, alla parità di genere e alla crescita professionale, attraverso l'investimento sulla formazione e sull'inserimento di nuove professionalità, pur limitato dalle difficili condizioni del mercato del lavoro.

Attenzione alle risorse umane attestata anche dall'applicazione del nuovo CCNL e dall'assunzione dell'impegno alla revisione, nel 2024, delle classificazioni professionali.

L'impatto ambientale, misurato secondo diversi parametri previsti dai GRI standards, segnala uno sforzo importante nella riduzione dei consumi (carta, energia, ecc.), mentre non è ancora disponibile una serie storica adeguata a misurare l'andamento delle emissioni in atmosfera, comunque limitato, data la natura dell'attività.

Positivi i parametri che misurano i processi di innovazione digitale, sia per migliorare il servizio ai clienti, sia rivolti al miglioramento della gestione aziendale.

Infine, è importante e stabile la percentuale di valore distribuita alla comunità territoriali, in azioni orientate al sostegno al sociale, alla cultura, allo sport e all'ambiente. In tal senso, Assicoop continua ad esprimere la propria vocazione di agente economico a sostegno di comunità inclusive e sostenibili.

In un contesto che, all'atto della restituzione di questo bilancio, appare drammaticamente segnato da crisi internazionali, che accrescono l'incertezza e la minaccia sul futuro delle persone, il compito delle nostre realtà, per missione orientate alla protezione e alla sicurezza, è svolgere il proprio lavoro mettendo a disposizione la migliore competenza professionale e i migliori assetti tecnici e gestionali, mantenendo forte la tensione al cambiamento, tanto quanto il radicamento profondo e consapevole nelle proprie comunità di riferimento, dal cui tessuto sociale, imprenditoriale, ambientale derivano sia i bisogni cui corrispondere che le chiavi per interpretarli e le energie per anticipare trasformazioni, che possano generare maggior sicurezza e maggior valore per tutte e tutti.

Sempre due passi avanti!

Lorenzo Cottignoli

Presidente Associazione delle Agenzie Societarie UnipolSai

Nota metodologica

[GRI 2-3]

Il presente documento è la sesta edizione del Bilancio di Sostenibilità dell'Associazione Assicoop (l'edizione precedente è quella relativa al biennio 2021-2022) e tratta i dati relativi al periodo 2023, di fatti tra gli impegni assunti da Assicoop nel proprio percorso di Sostenibilità rientra l'aggiornamento annuale del proprio Bilancio di Sostenibilità (in precedenza biennale).

L'obiettivo di questo documento è condividere l'approccio alla sostenibilità delle Assicoop attraverso l'analisi dei traguardi raggiunti nell'anno in considerazione, delineando i percorsi evolutivi che nel prossimo futuro dovranno caratterizzarne lo sviluppo.

La presente edizione del Bilancio di Sostenibilità utilizza i **GRI Sustainability Reporting Standards nell'edizione aggiornata del 2021**. Per la definizione della struttura del documento e dei contenuti da trattare è stato quindi utilizzato come framework di riferimento i GRI Standards, secondo la modalità *GRI – con riferimento*.

Come da buona pratica di rendicontazione, all'interno del documento sono rappresentati i **Sustainable Development Goals previsti dall'Agenda 2030** dell'Organizzazione delle Nazioni Unite, a cui Assicoop, con il suo modo di fare impresa contribuisce.

In coerenza con il **percorso avviato nel 2023**, per l'aggiornamento della presente edizione del Bilancio di Sostenibilità, si è proceduto ad aggiornare l'analisi di materialità, in coerenza con l'aggiornamento degli standard di rendicontazione GRI nella loro versione 2021, predisponendo la cosiddetta "Materialità d'impatto".

Il Bilancio di Sostenibilità 2023 rappresenta uno strumento efficace per **comunicare in modo chiaro e trasparente** il lavoro svolto fino ad oggi e gli obiettivi che l'Associazione si è posta per affrontare le sfide del presente e del futuro, volendo evidenziare le specificità territoriali ma senza tralasciare i Valori di riferimento che accomunano tutte le Assicoop.

Ai fini di ripercorre i risultati ottenuti e il tipo di visione che ha caratterizzato le due ultime annualità, nella trattazione dei dati, è stata utilizzata l'attuale composizione dell'Associazione, considerando le 5 strutture Societarie presenti oggi sui territori:

- Assicoop Bologna Metropolitana
- Assicoop Emilia Nord
- Assicoop Modena & Ferrara
- Assicoop Romagna Futura
- Assicoop Toscana.

A tale fine, il documento è composto da una **Sezione I** riguardante tutta l'Associazione. In questa prima parte è fornita una fotografia aggiornata delle Assicoop e dei percorsi che hanno caratterizzato la nascita delle Agenzie Societarie e la loro evoluzione nel tempo. Vengono inoltre forniti i principali dati relativi allo scenario macroeconomico e al settore assicurativo per accompagnare il lettore nella comprensione delle scelte riorganizzative e delle performance conseguite delle Assicoop.

A seguire, la **Sezione II** riporta le principali tappe della storia delle singole Assicoop, incluse le performance economiche, le iniziative e gli interventi realizzati sui diversi territori.

Per informazioni riguardo il presente report è possibile contattare Assicoop al seguente indirizzo: segreteria@pec.assicoop.it

ASSICOOP EMILIA NORD

Bilancio di Sostenibilità 2023

1 Identità e storia

1.1 Compagine sociale

[GRI 2-1]

Assicoop Emila Nord S.r.l. è una società per azioni a titolarità privata che opera in Italia con sede legale a Parma in Viale Mentana, 45 e sede operativa a Reggio Emilia in Via M. Ruini n.8.

I soci di Assicoop Emilia Nord S.r.l. rappresentano a livello locale il mondo del lavoro dipendente e il mondo dell'imprenditoria, dell'artigianato, del commercio, dell'agricoltura, del turismo e dei servizi (Legacoop, CIA, CNA, Confesercenti, U.P.I Parma). Le Organizzazioni Socie sono presenti nella base sociale di Assicura S.p.A. (CIA, CGIL, Confesercenti e CNA) e Partecipa S.r.l. (CGIL, UIL Alim., CNA, Confesercenti, e CIA). UnipolSai Finance S.p.A. è invece la Società finanziaria del Gruppo Unipol.

Struttura dell'azionariato: quote detenute da ciascun azionista

UnipolSai Finance S.p.A.	50,0%
Parco S.p.A.	24,0%
Pegaso Finanziaria S.p.A.	12,0%
Assicura S.p.A.	10,0%
Partecipa S.r.l.	4,00%

Dagli anni '60 agli anni '80

Nel 1964 l'agenzia Unipol inizia la propria attività a Reggio Emilia ove, come espressione di Federcoop, nasce A.G.A.R. Agenzia Generale di Assicurazioni Reggiana, mentre nel 1968 a Parma nasce APACOOOP scr.l.

Dagli anni '90 agli anni 2000

Nel 1997 Reggio Emilia, A.G.A.R. diventa Assicura S.p.A. con l'ingresso tra i soci delle organizzazioni locali CNA, Confesercenti, CIA, Teorema (CGIL). A Parma, APACOOOP scr.l diviene APA S.p.A. con l'ingresso tra i soci delle organizzazioni locali CIA, CNA, Confesercenti, Unione Parmense Industriali, UIL Alimentaristi, SERCOOP (CGIL).

Nel 2010 Unipol Assicurazioni lancia il progetto di aggregazione tra alcune Assicoop presenti sul territorio Emiliano Romagnolo: Reggio Emilia con Parma, Modena con Ferrara e Ravenna con Romagna (Forlì).

Come risposta al processo di aggregazione delle sedi Assicoop proposto dalla Compagnia, il 4 marzo 2011 viene fondata Assicoop Emilia Nord s.r.l. Successivamente, il 1° gennaio 2012 Assicura S.p.A. ed APA S.p.A. conferiscono i propri rami d'azienda assicurativi in Assicoop Emilia Nord, che inizia ufficialmente la propria attività.

Uno sguardo verso gli orizzonti futuri

Negli ultimi anni, Assicoop Emilia Nord ha ampliato la presenza territoriale presidiando stabilmente anche la provincia di Piacenza. Nello specifico, sono stati aperti 4 nuovi punti vendita: Piacenza, Castel San Giovanni, Fiorenzuola e Podenzano.

Nel 2022, sempre in ottica di ampliamento della propria rete vendita, Assicoop Emilia Nord ha preso parte al progetto di Compagnia "JoinUs" il quale ha offerto il vantaggio di arricchirsi di nuovi consulenti assicurativi con la loro esperienza, il loro target Clienti di riferimento e il loro portafoglio presidiando maggiormente il territorio della Val D'Enza con l'apertura di un nuovo Punto Vendita situato a Montecchio Emilia.

Nel corso del 2022 Assicoop Emilia Nord ha realizzato una **profonda ristrutturazione organizzativa**, passando dalle Aree Territoriali ai Canali Commerciali (Agenzie Dirette, Subagenti, Corporate e Specialist PMI), con l'obiettivo di semplificare la struttura organizzativa e focalizzare la rete di vendita sulla gestione dei diversi target di clientela. Inoltre, ha provveduto ad ampliare le funzioni di supporto ai Canali, rafforzando la Pianificazione Commerciale, con ruolo di elaborazione e diffusione delle strategie commerciali. Nel 2021 è stato creato il **Comitato Commerciale**, un team di colleghi, responsabili di reti commerciali e pianificazione che si incontra con cadenza prefissata e che con visione generale, attraverso idee e scelte strategiche, guida l'azienda verso gli obiettivi comuni.

Nell'ambito dell'innovazione tecnologica, in forte accelerazione post pandemica, Assicoop Emilia Nord ha messo in atto un percorso di trasformazione digitale che si prefigge l'obiettivo di aiutare la Rete Commerciale a cambiare i propri comportamenti adeguandoli alle esigenze di un sempre maggior numero di clienti digitalmente evoluti, mobili e sensibili alla sostenibilità.

EVOLUZIONE STRATEGICA 2023

Con la volontà di ampliare la presenza territoriale, sempre nel 2023 Assicoop Emilia Nord ha aperto una nuova subagenzia di paese a Vezzano RE, posizionandosi in una realtà territoriale in espansione, contribuendo ad offrire servizi nel territorio rivolti alle famiglie e imprese della zona.

Sempre nel 2023 Assicoop Emilia Nord intraprende la strada per avviare un nuovo progetto, creare una nuova realtà per rafforzare la distribuzione del Gruppo Unipol sul territorio di Fidenza. Assicoop Emilia Nord in collaborazione con Assicopitalia, agenzia plurimandataria con mandato UnipolSai, si uniscono creando un nuovo soggetto assicurativo agenziale monomandatario denominato "Universo srl", partecipato dalle due società al 50%. L'organizzazione commerciale della nuova agenzia ha unito risorse e competenze provenienti dalle due organizzazioni fornendo ai propri clienti un servizio orientato alla New Customer Experience.

2 Governance e cariche sociali

2.1 La governance di Assicoop Emilia Nord

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]

Non è presente una procedura che contempra l'approvazione da parte del CdA del Bilancio di Sostenibilità. Viene data informazione al Consiglio circa la sua redazione e i Consiglieri sono invitati all'evento di presentazione. In passato il Bilancio di Sostenibilità veniva redatto a livello di canale Agenzie Societarie, pertanto, non era prevista una procedura di approvazione da parte del CdA.

Assicoop Emilia Nord ha partecipato al percorso formativo GREEN COOP promosso da Legacoop Emilia-Romagna, realizzato da Qua.Dir Formazione e consulenza cooperativa. La formazione *Green Coop* erogata a ESG Ambassador ha proposto: contenuti, strategie, piani d'azione, strumenti e modelli dell'imprenditorialità sostenibile. Il percorso prevede ulteriori moduli formativi da proporre anche al massimo organo di governo e per l'intera popolazione aziendale.

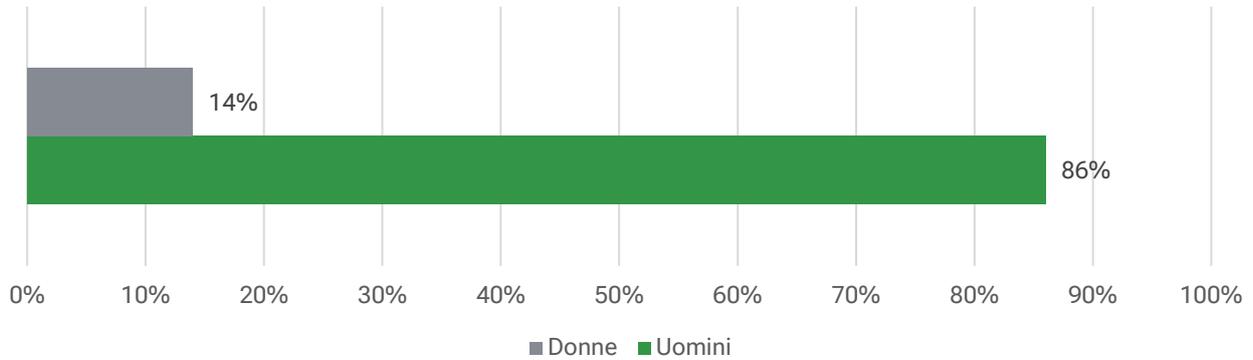
2.2 Le cariche sociali

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

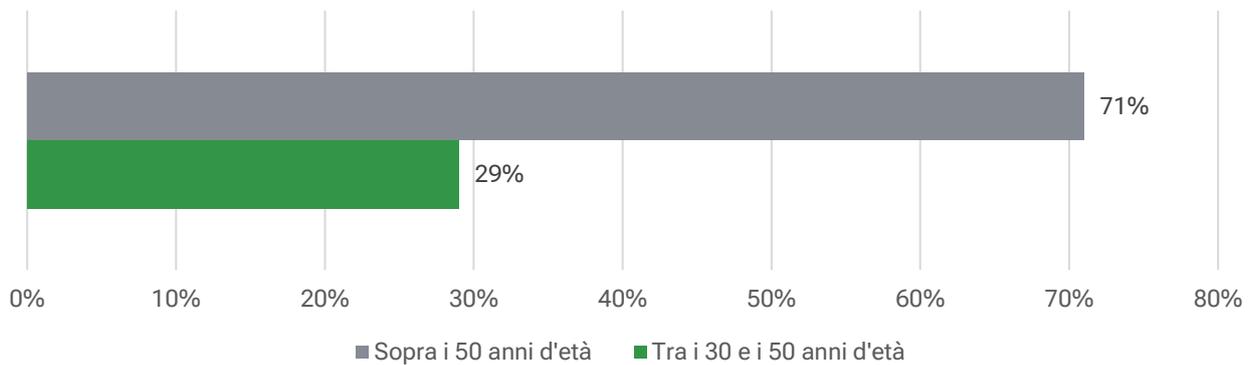
Il Consiglio di amministrazione, noto come CdA, è composto da 7 membri rappresentativi della compagine societaria. In conformità allo Statuto, questi membri includono un Presidente, un Vicepresidente e un Amministratore Delegato. Il Presidente assume il ruolo di rappresentante legale, il Vicepresidente 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 mandato dei membri del CdA ha una durata di tre anni. Dei sette membri, tre sono esecutivi e quattro sono non esecutivi. Inoltre, sei 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 cinque hanno un'età superiore ai 50 anni. I membri del CdA agiscono come rappresentanti dei Soci di Assicoop.

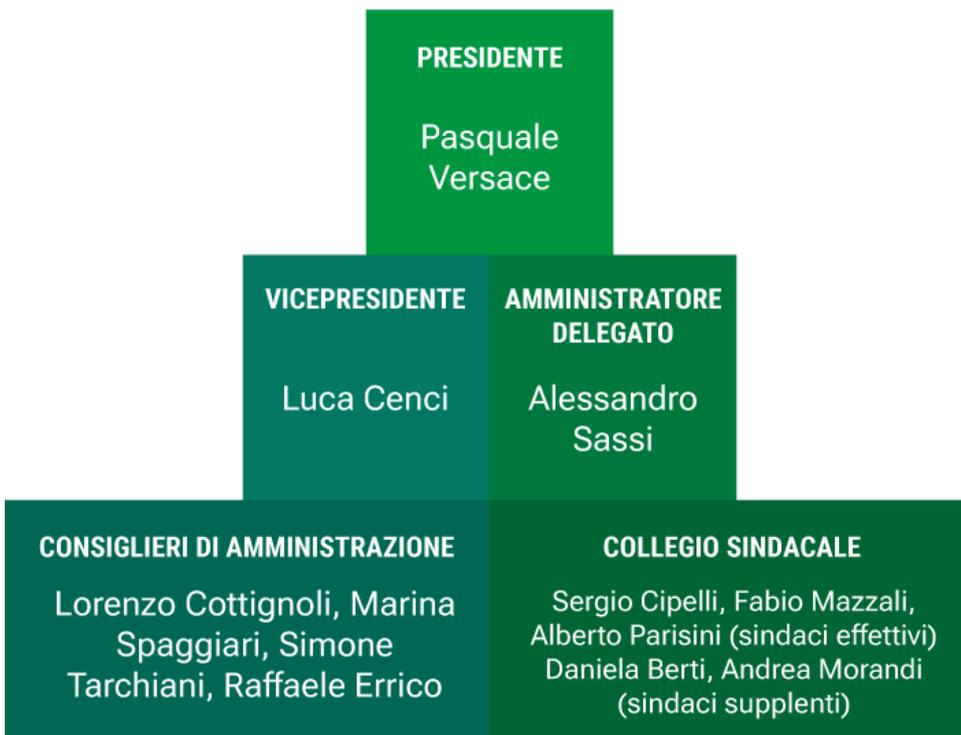
Membri del CdA per Genere



Membri del CdA per età



La composizione del CdA e del Collegio Sindacale è rappresentata nella tabella seguente.



[GRI 2-10]

Al termine del mandato del CdA, i soci rappresentanti della società presentano le candidature per i nuovi membri del Consiglio di amministrazione. Durante l'ultima assemblea, dopo l'approvazione del bilancio, vengono annunciati i nuovi candidati, il nuovo CdA viene nominato, e durante la prima riunione esso elegge il Presidente, il Vicepresidente e l'Amministratore Delegato, assegnando anche incarichi e retribuzioni. La nomina degli amministratori avviene direttamente durante l'Assemblea dei Soci, basandosi sulle proposte dei candidati presentate dai soci.

I soci di Assicoop Emilia Nord S.r.l. rappresentano a livello locale il mondo del lavoro dipendente e il mondo dell'imprenditoria, dell'artigianato, del commercio, dell'agricoltura, del turismo e dei servizi (Legacoop, CIA, CNA, Confesercenti, U.P.I Parma). Le Organizzazioni Socie sono presenti nella base sociale di Assicura S.p.A. (CIA, CGIL, Confesercenti e CNA) e Partecipa S.r.l. (CGIL, UIL Alim., CNA, Confesercenti, e CIA). UnipolSai Finance S.p.A. è invece la Società finanziaria del Gruppo Unipol.

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.

[GRI 2-26]

Assicoop Emilia Nord mette a disposizione le risorse di audit per i vari dipendenti che vogliono richiedere chiarimenti sull'attuazione delle politiche e delle pratiche dell'organizzazione per una condotta aziendale responsabile.

[GRI 2-27]

Non sono presenti casi di non conformità a leggi e regolamenti all'interno di Assicoop Emilia Nord:

Numero casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti durante il periodo di rendicontazione:	
	2023
i. i casi in cui ha dovuto pagare sanzioni pecuniarie	0
ii. i casi in cui è incorsa in sanzioni non pecuniarie	0

Numero sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti pagate durante il periodo di rendicontazione:

	2023
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:

	2023
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

[GRI 205-3]

Non si sono verificati incidenti di corruzione, azioni disciplinari, risoluzioni di contratti con partner aziendali durante il periodo di rendicontazione.

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 Emilia Nord per il 2023, si presentano alcuni importanti indicatori economici seguiti dall'analisi dettagliata dei risultati ottenuti nel comparto assicurativo. È importante evidenziare che la ristrutturazione intrapresa nell'anno 2020, messa a punto nel 2021, e agita nel 2022/2023 riguardante la revisione del modello organizzativo e l'efficientamento dell'attività caratteristica, ha consentito ad Assicoop Emilia Nord di conseguire una migliore efficacia distributiva, con impatto positivo sulla crescita e sul risultato economico rispetto agli esercizi precedenti.

In particolare, la specializzazione per Canali Distributivi, gli investimenti in formazione di dipendenti e collaboratori, l'adozione di metodi innovativi di pianificazione commerciale e il presidio sulle spese generali hanno consentito di raggiungere stabilmente gli obiettivi commerciali assegnati dalla Mandante e, conseguentemente, di ottenere un utile di esercizio di grande qualità rispetto al biennio precedente. Assicoop Emilia Nord continua a mantenere una buona capacità di generare redditività e di mantenere un elevato livello di sostenibilità economica del business.

Performance economica			
	2022	2023	Variazioni % 2022-2023
Incassi netti	134.963.404 €	138.373.874,00 €	2,53%
Provvigioni attive	16.235.274 €	17.025.647,00 €	4,87%
Ricavi vendite/prestazioni	20.855.486 €	21.556.447,00 €	3,36%
Totale costi diretti	14.345.704 €	15.083.871,00 €	5,15%
Margine lordo	6.478.884 €	6.472.576,00 €	-0,10%
Totale spese generali	3.907.315 €	3.982.443,00 €	1,92%
Reddito operativo	2.571.569 €	2.490.133,00 €	-3,17%
Risultato d'esercizio	1.912.901 €	2.212.081,00 €	15,64%

3.2 Il comparto assicurativo

Raccolta premi Assicoop Emilia Nord – Auto/ Rami elementari / Vita			
	2022	2023	Variazioni % 2022-2023
Auto	48.266.487 €	48.680.236,48 €	0,85%
Rami elementari	42.471.226 €	44.063.636,07 €	3,79%
Vita	44.225.691 €	43.702.042,17 €	-1,18%
Vita (nuova produzione)	36.289.273 €	35.256.200,84 €	-2,84%

Assicoop Emilia Nord ha perseguito nel 2023 gli obiettivi di maggiore redditività e minore volatilità del portafoglio. Tali obiettivi sono stati realizzati su due direttrici: per linee interne, attraverso l'adozione di metodologie di pianificazione commerciale e l'attivazione di percorsi specifici professionalizzanti, per linee esterne attraverso l'acquisizione di portafogli assicurativi dalla Mandante. Questo ha permesso il rafforzamento della presenza territoriale, la crescita sul comparto Rami Elementari, la stabilizzazione del comparto Auto e una riqualificazione quali-quantitativa del comparto Vita.

Inoltre, nel 2023, sulla scorta della strategia messa a punto nel 2022 con il rafforzamento della divisione Corporate, Assicoop Emilia Nord ha colto l'esigenza delle imprese inseguendo il driver del Welfare Aziendale centrando le nuove esigenze che il mercato richiede. Nel 2023 si è rafforzata la partnership con BPER Banca che ha contribuito, per mezzo del principio di reciprocità, a rafforzare i rapporti sul territorio incrementando lo sviluppo condiviso di clienti imprese.

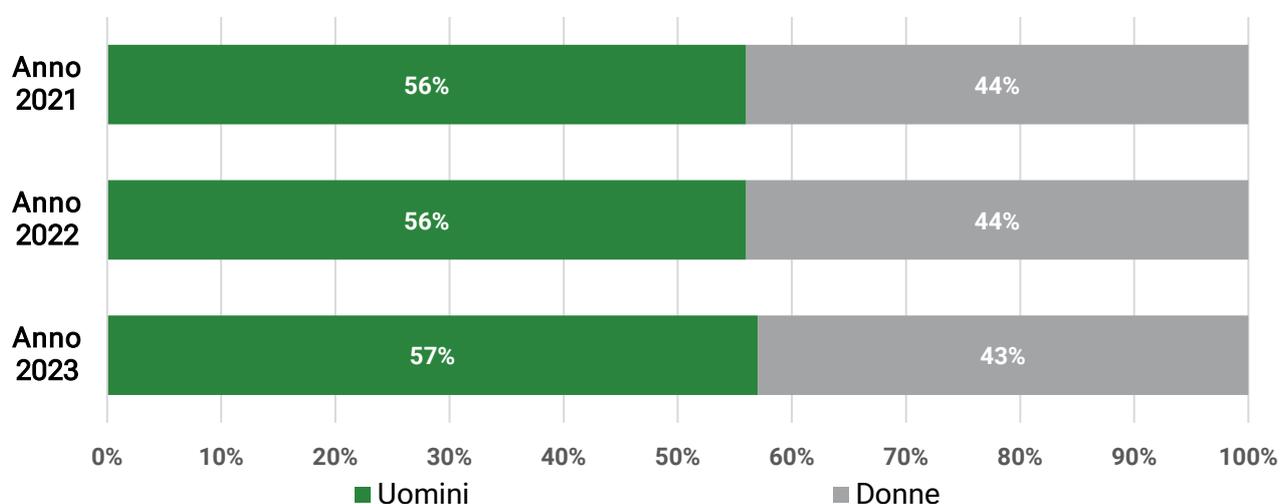
Raccolta premi Assicoop Emilia Nord - Retail/corporate			
	2022	2023	Variazioni % 2022-2023
Retail	98.575.556 €	96.570.408,95 €	-2,03%
Corporate	36.387.849 €	39.875.505,77 €	9,58%

I clienti e il portafoglio

Nel 2023, con le strategie messe in atto dalla Mandante UnipolSai e agite da Assicoop Emilia Nord, si è verificato un aumento persone fisiche over 50 che raggiungono 54.478; anche nel mondo impresa ha registrato un numero maggiore di clienti partite IVA, che si attesta a 10.168 rispetto ai 10.039 del 2022.

Tipologia della clientela (persone fisiche) - Scorporazione per classi d'età			
	2021	2022	2023
Totale	77.614	76.149	54.478
di cui sotto i 30 anni	2.285	2.855	2.719,00
di cui tra i 30 e 50 anni	20.644	20.698	19.668,00
di cui sopra i 50 anni	54.685	52.596	54.478,00

Tipologia della clientela (persone fisiche) – scorporazione per genere



L'attenzione di Assicoop Emilia Nord nel suo ruolo di partner per la tutela del rischio è inoltre confermata dall'indice di Cross Selling che evidenzia un importante livello, sostanzialmente stabile, di fidelizzazione dei clienti.

Indice di Cross selling			
	2021	2022	2023
Indice di Cross selling (media)	2,1	2,11	2,09
Indice di Cross-selling (persona)	2,05	2,05	2,03
Indice di Cross-selling (azienda)	2,53	2,54	2,51

4 Forza lavoro propria

4.1 Le persone di Assicoop

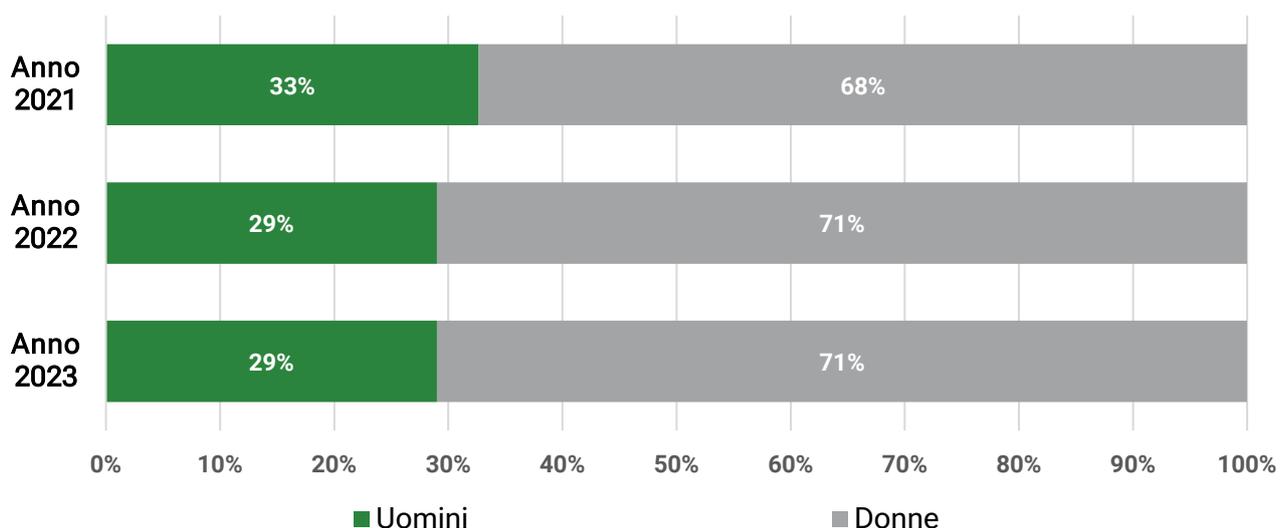
[GRI 2-7, 2-8]

Per Assicoop Emilia Nord è molto importante investire sulle proprie risorse umane, personale dipendente e rete indiretta di vendita (subagenti, produttori e promotori), cercando di tutelare una certa stabilità occupazionale e promuovere l'inserimento lavorativo dei giovani nelle province in cui Assicoop opera. Nel dettaglio, nel 2023 le persone impiegate in Assicoop Emilia Nord sono state 256, di cui 172 dipendenti (122 donne, 50 uomini) e 84 collaboratori in libera professione.

I soci rappresentanti della società propongono i nominativi per i nuovi membri. Nell'ultima assemblea, dopo aver approvato il bilancio, il presidente uscente comunica i nuovi nominativi, nomina il nuovo Consiglio di amministrazione, stabilisce compensi e cariche. Al primo consiglio elegge in suo seno il Presidente, il Vice Presidente, l'AD, assegna inoltre le deleghe e competenze.

Le risorse umane di Assicoop Emilia Nord			
	Dipendenti	Collaboratori in libera professione	Totale
2021	168	87	255
2022	179	89	268
2023	172	84	256

Dipendenti di Assicoop Emilia Nord per genere



La tipologia di lavoratore non dipendente si riferisce alla figura del: Subagente, Account, Consulente Assicurativo. Il loro rapporto di collaborazione è disciplinato per mezzo della firma di un mandato tra Assicoop EN e il soggetto stesso. La figura del non dipendente svolge attività di intermediazione, si occupa della gestione del proprio portafoglio clienti, dove presente del proprio punto vendita e gestisce e coordina (se presenti) dei collaboratori. Queste figure ricoprono un ruolo altamente commerciale.

La principale responsabilità del subagente è la raccolta di proposte assicurative nei rami gestiti da UnipolSai Assicurazioni S.p.A. o da altre società affiliate al Gruppo UnipolSai, le quali sono rappresentate dall'Agenzia Assicoop Emilia Nord. I dati sono stati reperiti mediante collaborazione con l'ufficio del personale e amministrazione, i quali redigono tutti i mandati e contratti di collaborazione e ne gestiscono l'aspetto provvigionale.

Questa attività deve essere svolta in piena conformità e nel rispetto delle disposizioni tecniche, amministrative, tariffarie e assuntive stabilite sia dall'Agenzia che da UnipolSai Assicurazioni S.p.A.

4.2 Valorizzazione dei collaboratori

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

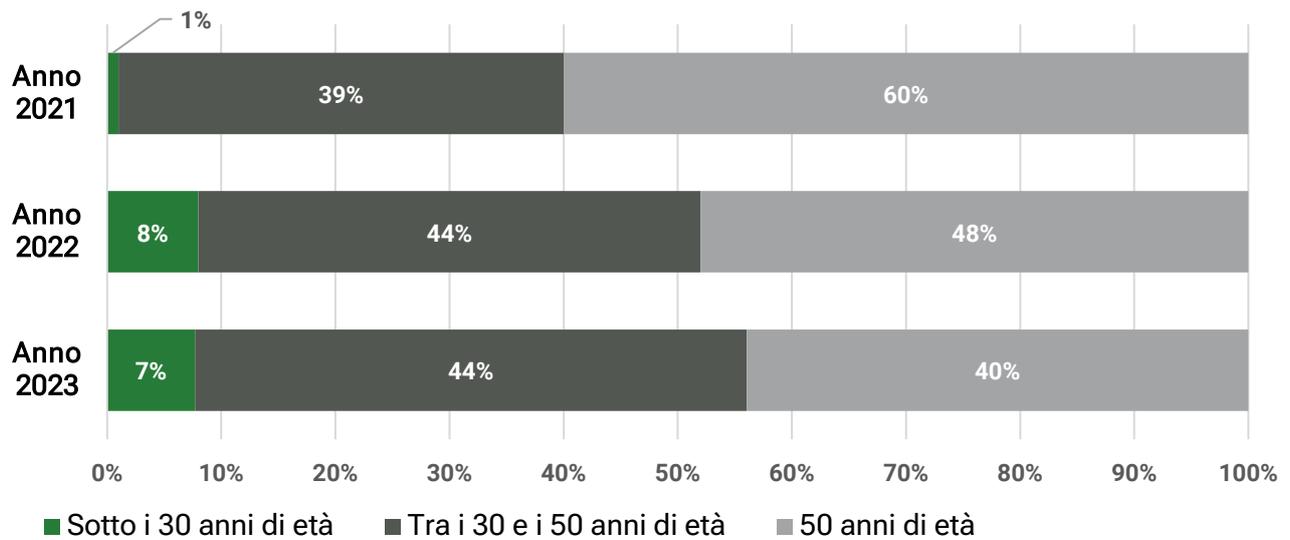
Nella lettura dei dati relativi ai dipendenti suddivisi per inquadramento secondo i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro e per genere, nel 2023 l'insieme del personale di Assicoop Emilia Nord è composto da 4 dirigenti (4 uomini), 10 quadri (6 uomini e 5 donne) e 172 impiegati (50 uomini e 122 donne). La composizione dei dipendenti non ha riguardato importanti cambiamenti dimensionali avvenuti nel periodo di rendicontazione considerato (2023). Quanto alla suddivisione per genere, le donne presenti in azienda rappresentano il 71% dei dipendenti. Nel corso del 2023 i dipendenti appartenenti alle categorie protette¹²¹ sono pari a 9 (1 uomo e 8 donne).

Totale dipendenti per inquadramento e genere			
	Uomini	Donne	Totale
Totale dipendenti 2021	53	115	168
di cui dirigenti	4	-	4
di cui quadri	6	4	10
di cui impiegati	43	111	154
Totale dipendenti 2022	52	127	179
di cui dirigenti	4	-	4
di cui quadri	5	4	9
di cui impiegati	43	123	166
Totale dipendenti 2023	50	122	172
di cui dirigenti	4	-	4
di cui quadri	6	4	10
di cui impiegati	40	118	158

Per quanto riguarda la suddivisione dei dipendenti per fasce di età, il 44% di questi (78 persone) ha un'età compresa fra 30 e 50 anni, il 40% (68 persone) ha più di 50 anni e l'7% (12 persone) un'età inferiore ai 30 anni.

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 Emilia Nord 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	86%
Impiegati	98%

Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini (Remunerazione totale per categoria di impiego)

	Rapporto %
Quadri	84%
Impiegati	91%

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

[GRI 3-3, 406-1]

Un altro aspetto che risulta di fondamentale importanza per l'organizzazione è una forte attenzione nei confronti della stabilità occupazionale e l'interesse nell'instaurare un rapporto stabile e di lungo periodo con i dipendenti. A riguardo, la quasi totalità dei dipendenti (172) intrattiene un rapporto regolato da contratto a tempo indeterminato. Per favorire la conciliazione vita-lavoro l'azienda offre anche soluzioni come il part time: il 18% dei dipendenti ha un contratto part-time.

Nessun episodio di discriminazione è stato rilevato nel 2023.

[GRI 2-7]

Totale dipendenti per tipo di contratto e genere			
	Uomini	Donne	Totale
Totale dipendenti 2021	53	115	168
- di cui a tempo indeterminato	50	112	162
- di cui a tempo determinato	3	3	6
- di cui a tempo pieno	52	79	131
- di cui a tempo parziale	1	36	37
Totale dipendenti 2022	52	127	179
- di cui a tempo indeterminato	49	116	165
- di cui a tempo determinato	3	11	14
- di cui a tempo pieno	52	90	142
- di cui a tempo parziale	-	37	37
Totale dipendenti 2023	50	122	172
- di cui a tempo indeterminato	49	120	169
- di cui a tempo determinato	1	2	3
- di cui a tempo pieno	49	92	141
- di cui a tempo parziale	-	30	31

Nel 2023 Assicoop Emilia Nord ha assunto 9 nuove persone, di cui 3 di età inferiore ai 30 anni e 6 tra i 30 e i 50 anni.

[GRI 401-1]

Dipendenti assunti e cessati per età e genere			
	2021	2022	2023
Totale dipendenti assunti	7	12	9
Sotto i 30 anni	3	5	3
- di cui uomini	-	-	1
- di cui donne	3	5	2
Tra i 30 e 50 anni	4	7	6
- di cui uomini	-	4	1

- di cui donne	4	3	5
Sopra i 50 anni	-	-	0
- di cui uomini	-	-	0
- di cui donne	-	-	0
Totale dipendenti cessati	9	16	16
Sotto i 30 anni	3	3	2
- di cui uomini	2	-	0
- di cui donne	1	3	2
Tra i 30 e 50 anni	-	3	3
- di cui uomini	-	1	1
- di cui donne	-	2	2
Sopra i 50 anni	6	10	11
- di cui uomini	3	3	3
- di cui donne	3	7	8

Turnover² dei dipendenti per età e genere			
	2021	2022	2023
Tasso di assunzione per genere	4,2%	6,7%	5,2%
- uomini	0,0%	7,7%	4,0%
- donne	6,1%	6,3%	5,7%
Tasso di cessazioni per genere	5,4%	8,9%	9,3%
- uomini	9,4%	7,7%	8,0%
- donne	3,5%	9,4%	9,8%
Tasso di turnover per genere	-1,2%	-2,2%	-4,1%
- uomini	-9,4%	0,0%	-4,0%
- donne	2,6%	-3,1%	-4,1%
Tasso di assunzione per fasce d'età	4,2%	6,7%	5,2%
- sotto i 30 anni di età	27,3%	31,3%	25,0%
- tra i 30 e 50 anni di età	5,9%	9,1%	7,4%
- sopra i 50 anni di età	0,0%	0,0%	0,0%
Tasso di cessazioni per fasce d'età	5,4%	8,9%	9,3%
- sotto i 30 anni di età	27,3%	18,8%	16,7%
- tra i 30 e 50 anni di età	0,0%	3,9%	3,7%
- sopra i 50 anni di età	6,7%	11,6%	13,9%
Tasso di turnover per fasce d'età	-1,2%	-2,2%	-4,1%
- sotto i 30 anni di età	0,0%	12,5%	8,3%
- tra i 30 e 50 anni di età	5,9%	5,2%	3,7%
- sopra i 50 anni di età	-6,7%	-11,6%	-13,9%

Dopo la contrattazione di secondo livello tra Azienda e Rappresentanza Sindacale del 2022 dove l'attenzione ai dipendenti è stata ancora più marcata in quanto ha previsto agevolazioni economiche in aumento per tutti i dipendenti, come ad esempio il buono pasto e la messa a terra della piattaforma welfare, la quale ha permesso ai dipendenti di ottenere tanti servizi dedicati alla persona e alla famiglia detassati, oltre ad una maggiorazione economica del premio di risultato, nel 2023 si è conclusa la contrattazione di primo livello (CCNL) in cui i dipendenti hanno avuto un aumento salariale dell'11% e sono iniziate le trattative per riqualificare le declaratorie degli inquadramenti.

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

[GRI 3-3]

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 e affidabile.

La formazione e l'armonizzazione contrattuale 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.

La politica di gestione delle risorse umane di Assicoop Emilia Nord prevede sia il rispetto degli obblighi di formazione per aggiornamento professionale riguardante la sicurezza, la privacy, l'antiriciclaggio e la normativa IVASS previsti dal D.L. n 209/2005 e Regolamento ISVAP n. 5/2006, che l'erogazione continuativa di formazione specifica di carattere tecnico e commerciale.

Le ore di formazione ai fini IVASS svolte nel 2023 sono state pari a 5.517 per i dipendenti e 4.320 per i collaboratori, per un totale di 8.625 ore (rispettivamente 5.517 e 4.320 per un totale di 9.837 ore nel 2023).

[GRI 404-1]

Ore totali e medie ³ di formazione ai dipendenti per genere			
	2021	2022	2023
Ore totali di formazione uomini	1.780	1.635	1.923
Ore totali di formazione donne	3.719	3.880	3.594
Ore medie di formazione uomini	33,58	31,44	38,46
Ore medie di formazione donne	32,34	30,55	29,46

Ore totali e medie di formazione ai dipendenti per categoria di inquadramento			
	2021	2022	2023
Ore totali di formazione	5.499	5.515	5.517
- Dirigenti	131	96	100
- Quadri	250	285	292
- Impiegati	5.118	5.134	5125
Ore medie di formazione per dipendente	33	31	29
Ore medie di formazione dirigenti	33	24	25
Ore medie di formazione quadri	25	36	29
Ore medie di formazione impiegati	33	31	32

[GRI 404-2]

La formazione alla rete si è focalizzata sull'individuazione dei bisogni assicurativi di persone e imprese, sul potenziamento degli strumenti di analisi e valutazione del rischio e sulla elaborazione di soluzioni assicurative sempre più efficaci e personalizzate. Inoltre, ha anche valorizzato la figura del Responsabile di Agenzia, ruolo strategico per Assicoop Emilia Nord, partendo proprio dalla sua denominazione: si è passati da «capo d'ufficio», a cui erano riconosciute competenze direttamente legate all'attività commerciale e territoriale, al «Responsabile di Agenzia», a cui si è richiesto uno

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.

spostamento verso la duplice funzione di gestore di risorse e di organizzazione delle attività d'agenzia. L'introduzione di nuovi strumenti di pianificazione commerciale, inoltre, ha previsto per i responsabili nuove competenze in termini di programmazione, monitoraggio e controllo delle attività delle proprie risorse.

In sintesi, l'esigenza è stata quella di dotare i «Responsabili di Agenzia» delle competenze necessarie per coordinare e gestire le risorse e le attività di agenzia, nonché di potenziare lo spirito di gruppo e di avviare la messa in condivisione di buone pratiche.

I programmi formativi, volti ad implementare e rafforzare le competenze delle risorse di Assicoop Emilia Nord, vengono elaborati seguendo l'analisi del fabbisogno formativo in cui si evidenziano le carenze dei vari soggetti e, in condivisione sia con i componenti del Comitato Commerciale che con la Direzione di Compagnia, vengono attuati cicli formativi costanti volti ad implementare e rafforzare le loro competenze sui vari settori aziendali.

Sono stati previsti ed erogati, in continuità con il biennio passato, corsi Specialistici per la famiglia (Family Welfare) e per le piccole medie imprese (Business Specialist) migliorando la conoscenza non solo dei prodotti ma anche del mercato, il quale è sempre in evoluzione.

Assicoop Emilia Nord, credendo fortemente sul valore della formazione, ha progettato ed erogato un percorso di formazione anche per i non dipendenti (subagenti) cercando di ampliare le competenze tecnico-commerciali, con un percorso specifico inerente alla gestione dei rischi delle aziende.

Anche per l'anno 2023 continua l'intenso programma di inserimento di nuove risorse commerciali, in prevalenza neolaureati, iniziato nel 2018, per garantire una sempre maggiore competenza digitale e tecnica della Rete di Vendita e un passaggio generazionale della forza vendita.

PROGETTO CHANGE MANAGEMENT

Sempre nell'anno 2023, Assicoop Emilia Nord ha proseguito il progetto denominato "Change Management" il cui obiettivo è stato quello di aiutare la Rete Commerciale ad approcciarsi a nuovi comportamenti sia in termini di sostenibilità ambientale che di fluidità nell'utilizzo delle nuove tecnologie messe a disposizione dalla Mandante.

L'utilizzo delle nuove tecnologie ha permesso, non solo al mondo retail ma anche alla realtà back office, di sperimentare un nuovo processo di gestione remota del pagamento delle polizze tramite bonifico il quale, a sua volta, ha permesso di consolidare una nuova modalità lavorativa che guarda all'Omnicanalità. Tale processo di evoluzione digitale ha comportato una costante e continua formazione per tutto il personale, il quale si è sempre più orientato a soddisfare il bisogno del cliente passando dal tradizionale contatto telefonico ad un contatto digitale, da ciò deriva l'aumento dell'indice di contattabilità, driver importante per la Compagnia.

PROGETTO NEW GENERATION

Nel 2023 abbiamo continuato a portare avanti con successo il progetto **New Generation**, un'iniziativa avviata cinque anni fa e pensata per favorire l'inserimento di nuove leve all'interno dell'organizzazione di Assicoop Emilia Nord. Attraverso questo programma, offriamo ai giovani l'opportunità di entrare nel mondo del lavoro con un percorso strutturato di formazione e affiancamento, che mira a sviluppare sia competenze tecniche specifiche che capacità trasversali, come la gestione dei team, la comunicazione efficace e il problem solving. In seguito alla campagna di recruitment multicanale sono stati selezionati 6 neo-consulenti assicurativi (4 nel 2022). I partecipanti al progetto sono affiancati da figure esperte e coinvolti in progetti aziendali che li aiutano a sviluppare una conoscenza diretta delle dinamiche organizzative. Questo percorso ha dimostrato nel tempo la sua efficacia nel contribuire al successo complessivo della nostra organizzazione. Il progetto New Generation si configura come un'importante leva per garantire il ricambio generazionale e per inserire nuove energie e competenze all'interno della nostra realtà.

FORMAZIONE GREEN COOP

Nel 2023, abbiamo deciso di partecipare al corso **GreenCoop** promosso dalla **Scuola di Formazione Quadir**, inviando una figura chiave (ESG Ambassador) della nostra organizzazione a questo percorso formativo dedicato alle tematiche della sostenibilità e dell'economia circolare. Il corso ha fornito strumenti pratici e teorici per comprendere come le cooperative possano integrarsi nel sistema dell'economia verde, riducendo l'impatto ambientale e promuovendo pratiche sostenibili all'interno delle attività produttive.

La partecipazione a questo programma è stata strategica per il rafforzamento delle competenze in un ambito sempre più centrale per la competitività aziendale. Le conoscenze acquisite durante il corso GreenCoop saranno prontamente trasferite all'interno dell'organizzazione, promuovendo l'adozione di nuovi approcci orientati alla riduzione dell'impronta ecologica e all'efficienza nella gestione delle risorse.

FORMAZIONE MIC

Un altro tassello fondamentale della strategia formativa è stata la partecipazione di un dipendente al corso **MIC** (Management per l'Impresa Cooperativa), anch'esso offerto dalla **Scuola di Formazione Quadir**. Questo corso ha fornito competenze avanzate in ambito manageriale, con particolare attenzione all'innovazione dei modelli cooperativi e alle tecniche di leadership orientate al cambiamento sostenibile.

Il corso MIC ha permesso di arricchire il bagaglio di competenze di uno dei nostri manager, migliorando la capacità di guidare processi di innovazione aziendale e di promuovere una cultura cooperativa fondata su principi di sostenibilità economica e sociale. Questa iniziativa risponde direttamente all'obiettivo di migliorare la capacità di gestione delle risorse umane e materiali, favorendo modelli di business che integrino sostenibilità e innovazione come elementi chiave della nostra crescita.

FORMAZIONE TECNICA IN AULA

Accanto ai percorsi di formazione manageriale e ambientale, abbiamo avviato anche un intenso programma di **formazione tecnica in aula** rivolto ai lavoratori operativi. Questa iniziativa è stata sviluppata con l'obiettivo di aggiornare le competenze tecniche in settori strategici per il nostro business, migliorando sia l'efficienza operativa che l'efficacia produttiva.

4.5 Salute e sicurezza

Il rispetto della normativa sulla Sicurezza dei luoghi di lavoro e la tutela della salute delle persone di Assicoop rappresenta una priorità dell'Associazione. Coerentemente con il sistema di regolazione e controllo, ogni Assicoop predispone di un Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza (RLS), il medico competente e un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Sicurezza (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 (soprattutto video terminalisti) sui rischi specifici dell'attività.

[GRI 403-1]

Il sistema di gestione della Sicurezza e Salute sul lavoro si avvale della collaborazione di valenti professionisti del settore, è stato attivato ed implementato a partire dal 1995, ed è implementato nel rispetto delle normative, ma anche dalle peculiarità di Assicoop e della valutazione presente nei DVR. Il SPP e PS ed il proprio responsabile, tengono monitorata in modo costante l'efficacia del sistema, in modo particolare quando intervengono fattori nuovi all'interno dei luoghi di lavoro (nuove assunzioni, implementazioni logistiche, modifiche organizzative). Vengono attivate valutazioni periodiche con consulente esterno Alfa Solutions, per monitorare l'efficacia del sistema. Nei documenti aziendali è costantemente consultabile tutta l'attività svolta, le disposizioni impartite e le attività volte alla sicurezza ed alla tutela della salute di lavoratrici e lavoratori.

[GRI 403-2]

Nella sede sociale, in quella operativa ed in tutti punti vendita di Assicoop sono stati redatti, e costantemente aggiornati, i DVR, con la consulenza ed il coordinamento della società Alfa Solutions S.r.l. (Gruppo IREN). I DVR vengono redatti ed aggiornati tramite sopralluoghi nell'ambito dei 90 giorni successivi all'apertura del Punto Vendita (ed in base alla data di ultimo sopralluogo, quando trattasi di aggiornamento), effettuati da professionisti di Alfa Solutions, per verificare la presenza di eventuali pericoli sul lavoro, con particolare attenzione al rischio elettrico ed al rischio incendio, oltre ad una particolare attenzione ai fattori della tutela ambientale. Il tutto per mettere in pratica azioni tese a ridurre al minimo i rischi all'interno dei luoghi di lavoro.

I rischi, dai documenti prodotti, variano tra basso rischio e/o rischio inesistente. Dopo la redazione dei DVR, il RSPP, coadiuvato dalla Segreteria Generale dell'Azienda, attiva, ove presenti, tutte le dinamiche indicate dai tecnici per eliminare qualsiasi fonte di pericolo per i lavoratori. Il tutto nel rispetto delle disposizioni ministeriali e degli Istituti.

Nell'ambito lavorativo di Assicoop, non si sono verificati, ad oggi, infortuni sul lavoro né malattie professionali, ma solo tre infortuni in itinere (nel percorso di rientro a casa dal lavoro).

L'Azienda, sia nel periodo Covid-19 che prima ed anche successivamente, è molto attenta alla salute ed alle esigenze dei lavoratori c.d. "Fragili", attivando una politica di tutela sanitaria, di smart working e di orari e tempi di lavoro, in modo da mettere nelle migliori condizioni i lavoratori e le lavoratrici. In ogni singolo Punto Vendita è presente un componente del SPP e PS che relaziona il RSPP su problematiche che potrebbero insorgere, per porre eventuali rimedi immediati, oltre alla chiamata diretta con tutte le aziende manutentrici DL.81 (Impianti elettrici ed idraulici, estintori e mezzi DPI, Alfa Solutions Ambiente, Amministratori di Condominio).

Molto rilevante è stata l'attività, gestita con la collaborazione del Comitato Covid-19 di Assicoop e le Istituzioni preposte, per la realizzazione del Protocollo COVID-19 e l'applicazione di tutte le misure di Legge, e dei conseguenti presidi, anti-contagio.

[GRI 403-5]

La società, tramite convenzione con Alfa Solutions S.r.l. (società del Gruppo IREN Spa), programma la formazione obbligatoria annuale (DL.81) per tutti i lavoratori, in base ai corsi precedentemente

effettuati, alle nuove normative, ai lavoratori neoassunti o lavoratori con cambio mansione e/o luogo di lavoro, disposizioni aziendali. I corsi, finanziati con utilizzo fondi di Foncoop" vengono tenuti da docenti privati, docenti AUSL e docenti di Alfa Solutions; le pratiche vengono, per i finanziamenti ed il controllo-tutoraggio dei corsi, seguiti da Demetra Formazione. I corsi vengono eseguiti durante l'orario di lavoro di ogni singolo dipendente. I temi trattati, oltre agli aggiornamenti normativi, riguardano principalmente il rischio elettrico, il rischio incendio, il rischio VDT e la tutela dell'ambiente durante l'attività lavorativa. La formazione, per i dipendenti è a titolo esclusivamente gratuito, sia per i componenti SSP che per i RLS ed altre figure presenti in Azienda. Alla fine di ogni corso (sia in presenza che on line), viene redatta una scheda di valutazione, sia lato utente che lato formatore, ove verificare l'efficacia del corso formativo e le specifiche applicazioni in ambito lavorativo.

5 Soluzioni innovative per la clientela

5.1 Qualità del servizio

[GRI 3-3, 418-1]

In riferimento al processo di innovazione organizzativa sono stati attivati diversi cantieri per massimizzare la dimensione di prossimità nei confronti del cliente. In particolare, il recente cantiere sull'evoluzione del portafoglio clienti pone le basi per creare un servizio che permetta di formulare soluzioni adeguate alle diverse categorie di clienti retail.

Il cantiere prevede l'individuazione di "archetipi" di clienti basato sui criteri di "attrattività" e "fedeltà". Con la specializzazione della rete distributiva su target di clientela o di prodotto e con la definizione di processi commerciali basati per "archetipo" di cliente, le Agenzie mettono in atto un monitoraggio efficace delle caratteristiche del cliente tipo, delle sue esigenze e delle sue richieste, assicurando un alto livello di qualità del servizio.

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).

Grazie a questa strategia Assicoop Emilia Nord è in grado di proporre soluzioni personalizzate e flessibili, servizi/prodotti che ben rispondono alle diverse esigenze dei clienti, compreso il cluster giovani che oggi risulta in crescita. Ad oggi, la classificazione per classi d'età della clientela persone fisiche mette in evidenza un peso consistente dei clienti più maturi.

Rispetto a quanto emerso dall'analisi di materialità d'impatto, con riguardo alla protezione della Privacy dei clienti, non sono pervenute nel 2023 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

[GRI 3-3]

In un periodo di cambiamento caratterizzato dall'incertezza, la risposta concreta per affrontare le sfide di ogni giorno è la capacità di innovare e innovarsi. L'attenzione verso i nuovi bisogni delle persone e la necessità di creare risposte originali ed adeguate, rappresentano due variabili importanti per il successo di un servizio di qualità.

Consapevoli del fatto che il concetto di innovazione è in continua evoluzione e necessita un certo livello di sperimentazione, le singole Agenzie hanno avviato una graduale integrazione di elementi moderni nel modello di servizio.

Partendo dalle diverse tipologie di progetti che UnipolSai e le Assicoop hanno portato avanti negli anni, si è cercato di mettere a sistema le varie "sperimentazioni" avvenute sui territori per uniformare l'approccio e gli strumenti a disposizione. Oltre al rafforzamento della rete tradizionale e del front-office, è stato realizzato un importante investimento per la semplificazione e digitalizzazione dei processi commerciali e amministrativi mediante l'implementazione di elementi legati all'omnicanalità.

Il percorso di innovazione digitale della società si è strutturato in modo rilevante anche nel corso dell'anno 2023 centrando i propri obiettivi sui sistemi di **Omnicanalità** predisposti dalla **Compagnia UnipolSai** e sugli strumenti di innovazione tecnologica sviluppati internamente ad Assicoop Emilia Nord.

Cardini dell'innovazione digitale perseguiti dalla società sono:

- Evoluzione della qualità della relazione con i Clienti ed innovazione del modello di servizio;
- Efficientamento dei processi commerciali e gestionali interni;
- Promozione dello sviluppo sostenibile in linea con le direttrici strategiche contenute nel Bilancio di Sostenibilità Assicoop.

Firma Elettronica Avanzata (F.E.A.)			
	2021	2022	2023
Adesione clienti (n.)	33.373	41.675	48.552
Adesione clienti (%)	38,7%	48,3%	56,3%
Movimentazione F.E.A. (n.)	89.269	105.630	107.320
Movimentazione F.E.A. (%)	38,8%	47,9%	52,5%
Agenzie attivate	25	25	25
Punti vendita attivati	60	60	66

L'obiettivo **Indice Digitale** (composto da un insieme di parametri comprendenti **F.E.A.**, invio di quietanze da remoto e rinnovi digitali) è stato superato nettamente e vede in particolare la **F.E.A.** attestarsi ad un **52,5%**, confermando un trend di crescita vigoroso. In tema di **Preventivi in Multicanalità** (preventivi rilasciati tramite App o Area Riservata con possibilità da parte del Cliente di acquistarli in autonomia) l'obiettivo assegnato è stato abbondantemente superato così come le **Richieste provenienti dai Clienti in Multicanalità** sono state gestite in **meno di 1 giorno lavorativo** registrando una capacità di attivazione del 50% inferiore al tempo atteso dall'obiettivo assegnato dalla **Compagnia UnipolSai**. Questi risultati sono particolarmente significativi per la società che si conferma un'eccellenza all'interno del proprio Canale Distributivo. Per ciò che riguarda la **Contattabilità** (le informazioni di contatto e privacy dei Clienti) è stato effettuato un ulteriore ed importante passo avanti approssimandosi all'obiettivo assegnato dalla Compagnia UnipolSai, passo importante in considerazione del fatto che la società è passata dal 69,4% al 81,3% in un solo biennio con il recupero dei dati di contattabilità di oltre 10.000 Clienti.

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 e di cura delle persone. Una ricerca che fa leva su tre fattori di distintività:

- Presidio del territorio;
- Alto livello di specializzazione;
- Consulenza personalizzata.

Specializzazione della rete di vendita

Dal 2020, le Assicoop hanno aderito ai processi di Specializzazione della Rete di Vendita della Compagnia con l'obiettivo di creare una rete distributiva attiva in agenzia e nelle strutture Assicoop

attraverso percorsi formativi omogenei e livelli di competenza ben identificabili.

I due percorsi intrapresi hanno creato, e stanno continuando a creare, figure professionali specialistiche 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.

Accanto a queste figure, nel corso del 2023 Assicoop Emilia Nord, per dar maggior completezza al servizio offerto al segmento aziende, ha inserito all'interno dello staff Sviluppo Commerciale Vita Banca e Noleggio a Lungo Termine, una **figura specialistica Welfare** per soddisfare le esigenze specifiche della clientela aziende proponendo soluzioni su misura dove tutte le parti coinvolte (lavoratori e aziende) ottengono un vantaggio.

Lo specialista Welfare è una figura che lavora in modo trasversale fornendo consulenze specifiche dall'evoluzione normativa alle modalità di progettazione di un piano welfare ben strutturato offrendo una visione di insieme del sistema welfare aziendale.

6 Sostegno e collaborazione per il territorio

6.1 Relazione con la comunità

[GRI 3-3, 2-6]

Assicoop Emilia Nord, in qualità di realtà imprenditoriale molto presente sul territorio, è da anni impegnata alla promozione e al sostegno dello sviluppo locale.

Assicoop Emilia Nord opera, attraverso **66 punti vendita**, nei territori di Reggio Emilia e Parma, in cui ha radicate e solide reti territoriali e da sempre si impegna nella promozione dello sviluppo locale attraverso iniziative sociali, culturali, artistiche e ambientali. Essendo attori attivi nella comunità, Assicoop Emilia Nord ha la sua forza nel rapporto diretto con il territorio, combinando tradizione e innovazione, e mantenendo una stretta vicinanza con i clienti grazie all'esperienza nel fornire servizi nel corso degli anni.

Assicoop Emilia Nord è una realtà che vanta una presenza capillare sul territorio di sua competenza. Per mantenere un rapporto intenso e partecipato con la comunità di riferimento, la rete agenziale si impegna a rinnovare annualmente la sua collaborazione in qualità di soggetto attivo per lo sviluppo locale. L'impegno di Assicoop Emilia Nord è indirizzato primariamente a iniziative di tipo artistico e culturale sostenute grazie alla collaborazione con partner storici quali la Fondazione "I Teatri di Reggio Emilia", della quale Assicoop è stata tra i fondatori nel 2006, la Fondazione "Toscanini" di Parma, la Biblioteca Centrale Comune di Reggio Emilia "Panizzi", l'Istituto "Alcide Cervi" di Gattatico (RE), l'Istoreco di Reggio Emilia, l'Associazione Teatro Sociale di Gualtieri e l'Università degli Studi di Piacenza.

In ambito culturale

Assicoop Emilia Nord si è resa protagonista rimanendo al fianco di ASVIS, l'Associazione per lo sviluppo sostenibile. Questa Associazione organizza il Festival dello Sviluppo Sostenibile, il quale è una delle più grandi iniziative italiane per sensibilizzare e mobilitare imprese, associazioni, istituzioni, cittadini e giovani generazioni sui temi della sostenibilità economica, sociale e ambientale. Tali tematiche sono sposate anche da Assicoop Emilia Nord, la quale crede ed investe per rafforzare la creazione di valore sostenendo progetti di sviluppo culturale, sociale ed imprenditoriale. In tale contesto Assicoop Emilia Nord ha sponsorizzato e supportato con attività di mentorship la realizzazione della "Start-up weekend", finalizzata all'ideazione e incubazione di nuove imprese "nativamente sostenibili" e che abbiano all'interno della propria mission la diffusione e la promozione di pratiche ESG compliant.

Assicoop Emilia Nord, sempre al fianco delle Associazioni di Categoria del territorio, ha partecipato in qualità di sponsor attivo all'Assemblea Annuale CNA Parma "Transizione Ecologica: difficoltà e opportunità per le PMI", rinnovando l'impegno nel promuovere azioni e comportamenti necessari a garantire la protezione e la sicurezza delle aziende, imprenditori e lavoratori.

Al fianco di **CNA Reggio Emilia**, Assicoop Emilia Nord ha organizzato un Meeting di approfondimento "Il Welfare Aziendale". L'evento ha fornito alle imprese informazioni utili per valorizzare il business aziendale e il benessere dei lavoratori con soluzioni di sicurezza e Welfare mettendo a disposizione delle imprese le competenze dei propri professionisti.

In ambito sportivo

È stata rinnovata la partnership con **Pallacanestro Reggiana** in quanto per Assicoop Emilia Nord sostenere lo sport significa promuovere valori fondamentali come lo spirito di squadra, il rispetto per le regole, la lealtà e la sana competizione, valori che contraddistinguono il carattere di Assicoop Emilia Nord.

In ambito salute

Condividendo pienamente i valori di solidarietà e vicinanza al territorio, Assicoop Emilia Nord continua ad investire stabilmente per favorire la conoscenza e la sensibilizzazione sull'importanza della salute nelle province di Reggio Emilia, Parma e Piacenza in collaborazione con le istituzioni locali. In quest'ottica nel 2021 ha ritenuto importante sostenere l'associazione **Grade Onlus** donando una autovettura che, utilizzata dall'Associazione come primo premio della lotteria, ha valorizzato la vendita dei biglietti generando un ammontare di 50.000 euro devoluti a sostegno della ricerca sui linfomi.

Da includere sono poi le manifestazioni organizzate dalle organizzazioni socie grazie al contributo di Assicoop. Le principali tematiche trattate durante i convegni e i seminari sono state la violenza sulle donne, l'immigrazione e il futuro delle giovani generazioni.

[GRI 203-1]

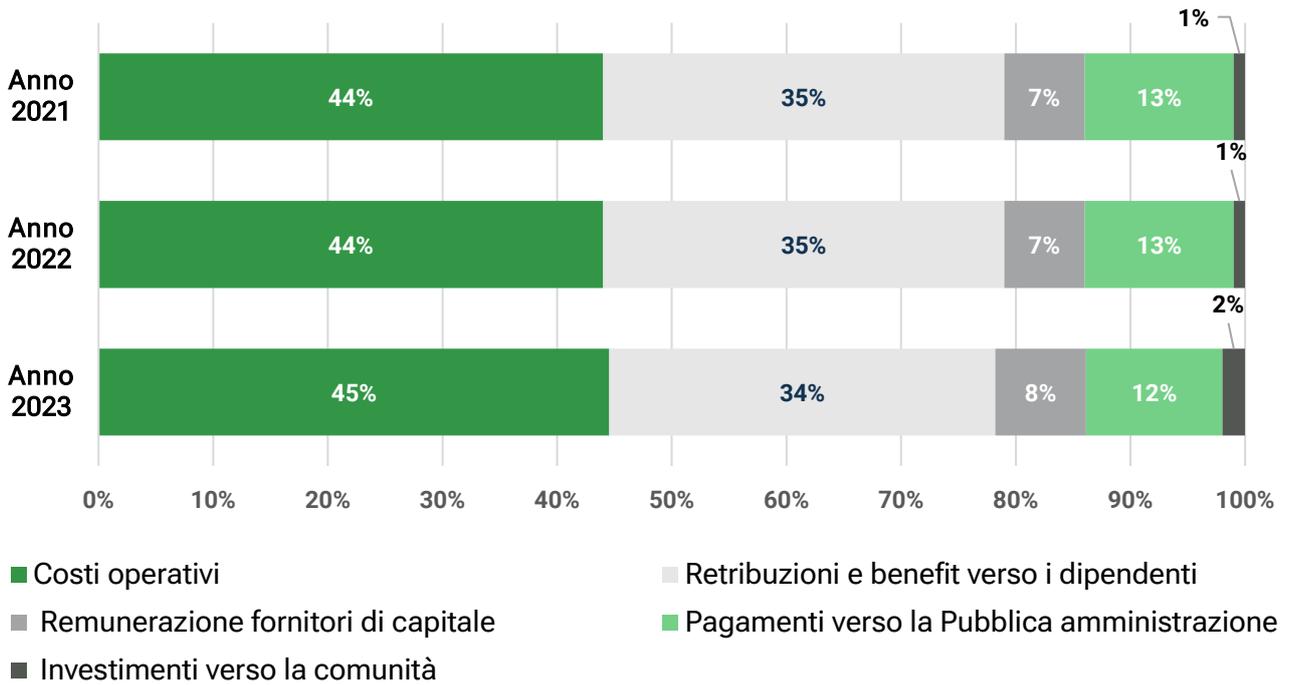
Investimenti nella comunità			
	2021	2022	2023
Totale	138.693 €	171.846 €	225.049,00 €
Liberalità	39.630 €	40.955 €	48.000,00 €
Sponsorizzazioni	99.063 €	130.891 €	177.049,00 €

[GRI 201-1]

Assicoop Emilia Nord 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 Emilia Nord nel 2023 ammonta a € **22.958.062** (21,6 mln nel 2022). Di seguito è presentata la disaggregazione dal dato relativo al valore distribuito, che ammonta a € **21.856.367** (circa 21,1 mln nel 2022). Ne deriva che la quota trattenuta da Assicoop è pari a € **1.101.695** (€ 482.901 nel 2022).

Valore economico distribuito



Inoltre, l'organizzazione deve rendicontare i settori in cui è attiva, in particolare Agenzia di Assicurazioni con Mandato UnipolSai Assicurazioni Spa ed Unisalute Assicurazioni Spa - settore assicurativo e settore Beyond Insurance

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 2023 Assicoop Emilia Nord 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, e impianti tecnologici.

I partner per la creazione di valore			
	2021	2022	2023
Fornitura di utenze	12	7	7
Servizi di pulizia	6	6	6
Servizi postali e telefonici	4	4	5
Locazione e apparecchiature	13	14	16
Cancelleria, stampanti ed altro	4	4	3

Accanto ai fornitori, altri stakeholder di primaria importanza per Assicoop sono i broker e le agenzie coassicuratrici (servizi di intermediazione), oltre a professionisti per incarichi specifici (per esempio consulenze tecniche su privacy, qualità, formazione, riorganizzazione aziendale).

7 Cambiamento climatico e uso delle risorse

7.1 Tutela dell'ambiente

[GRI 3-3]

Assicoop Emilia Nord 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 e 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 Emilia Nord è riciclata al 100%. Inoltre, la carta consumata è certificata Angelo Blu ed Ecolabel UE.

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, il riscaldamento degli uffici ed il consumo dei materiali nell'ambito delle attività d'ufficio. Di seguito sono riportati i principali dati per il triennio e riguardanti l'utilizzo 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	2023
Totale carta utilizzata	29.593 kg	28.887 kg	15.526 Kg
- di cui carta riciclata	71%	71%	45%
Toner e cartucce (pezzi acquistati)	38	94	292
Drum (pezzi acquistati)	n.d.	n.d.	80

[GRI 302-1]

Consumo totale di energia (GJ) ⁴			
	2021	2022	2023
Totale energia consumata	12.070	16.038	8.584,41
Gas naturale	10.436	14.146	801,76
Energia elettrica acquistata	1.246	1.236	1.285,10

⁴ 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.

- di cui da fonti non rinnovabili	1.246	1.236	1.285,10
- di cui da fonti rinnovabili	-	-	-
Auto aziendali a benzina	104	163	240
Auto aziendali a gasolio	284	493	787
Consumo calorie derivanti da teleriscaldamento			5.469,31

[GRI 302-3]

Intensità energetica			
	2021	2022	2023
Intensità energetica per mq (GJ/mq)	2,08	2,65	1,33
Intensità energetica per dipendente (GJ/dip.)	71,8	89,6	49,9

Assicoop Emilia Nord 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 Emilia Nord 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.

[GRI 305-1, 305-2]

Emissioni di Scope 1 e 2 (tCO ₂ eq.) ⁵			
	2021	2022	2023
Scope 1	633,8	872,7	123,37
Scope 2 (location-based)	90,4	89,7	504,97
Scope 2 (market-based)			861,56

Per il calcolo delle emissioni dirette di gas serra provenienti da installazioni di proprietà o controllate dall'organizzazione (scope 1) i consumi di energia rendicontati all'interno dello standard GRI 302-1 vengono automaticamente convertiti dal foglio di calcolo in emissioni di gas serra (esprese 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 Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative) [versione GRI Standards, Versione dicembre 2018], elaborata da ABI - Associazione Bancaria Italiana, nella versione del 14 dicembre 2023. I Gas inclusi nel calcolo - e specificati all'interno della guida - sono CO₂, CH₄, N₂O.

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 di ogni anno

Indice dei contenuti GRI

Assicoop Emilia Nord

Dichiarazione d'uso	Assicoop Emilia Nord ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 1° Gennaio 2023 – 31 Dicembre 2023 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 <ul style="list-style-type: none"> • Relazione con la comunità • 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 Emilia Nord
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	2.1 La governance di Assicoop Emilia Nord
	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	<p>2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale</p> <p>3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valorizzazione dei collaboratori • Qualità della vita in azienda • Formazione e sviluppo professionale • Qualità del servizio • Innovazione del modello di servizio • Relazione della rete distributiva con la Compagnia <p>6.1 Relazione con la comunità</p> <p>7.1 Tutela dell'ambiente</p>
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
	205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale
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
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
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
	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4.5 Salute e sicurezza
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	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
	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	4.4 Formazione e sviluppo professionale

GRI 404: Formazione ed istruzione 2016	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 e 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