

Assicoop Romagna Futura

# Bilancio di Sostenibilità

2021-2022



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

## 1 Identità e storia

### 1.1 Compagine sociale

[GRI 2-1]

Assicoop Romagna Futura S.p.A. è una società per azioni a titolarità privata che opera in Italia con sede legale a Ravenna in Via Faentina n.106.

Fanno parte della compagine sociale di Assicoop Romagna Futura S.p.A., direttamente o tramite società derivate, oltre al Gruppo Unipol, le Organizzazioni territoriali di rappresentanza del mondo del lavoro dipendente, del lavoro autonomo e della cooperazione.

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

UnipolSai Finance S.p.A.	50,00%
Parfinco S.p.A.	19,52%
CNA Servizi Forlì-Cesena	11,62%
Sedar CNA Servizi	6,00%
Teorema Soc. Coop. p. A	3,00%
Mercurio Forlivese S.r.l.	2,38%
Coop. Sviluppo Commercio e Turismo Coop a r.l.	2,38%
S.I.CO.T.	1,50%
Pegaso Finanziaria S.p.A.	1,50%
Teorema di Cesena S.r.l.	1,00%
FinCoop Rimini S.r.l.	0,60%
Cooperdiem Soc. Coop.	0,50%

#### Dagli anni '70 agli anni '80

Nel corso degli anni Sessanta Assicoop Romagna Futura è stato il volto di Unipol nelle terre della Romagna, in particolare è nel 1963 che nasce l'Assicoop di Forlì e nel 1966 quella di Ravenna. Come Unipol nasce dalla volontà del movimento cooperativo di occuparsi direttamente della copertura assicurativa dei danni, così nasce l'esigenza di portare sul territorio i servizi assicurativi alle cooperative, ai operatori, alle organizzazioni del mondo del lavoro, dipendenti, artigiani e commercianti e del settore agricolo. Da qui l'origine delle attuali Assicoop: un modello operativo completamente nuovo, che si è dimostrato dinamicamente idoneo a riformarsi ed evolvere nei modelli organizzativi necessari per rispondere al mercato e ai nuovi bisogni della clientela. Negli anni Settanta Unipol intraprende alcune battaglie sociali in difesa degli assicurati, impegnandosi assiduamente per dare disciplina e regole al mercato e le Assicoop sono protagoniste con un "modo diverso" di fare assicurazione: guardare al business e al contempo porre al primo posto il "servizio al cliente". Gli anni Ottanta rappresentano un periodo di cambiamento: la finanza entra nel mercato assicurativo, le Assicoop crescono con Unipol e diversificano le attività con le prime forme di credito individuale per la famiglia e la piccola impresa. Sul piano organizzativo le due realtà aggiungono nuove sedi nei comuni limitrofi; quella forlivese acquisisce negli anni Settanta i mandati delle agenzie del cesenate e negli anni Ottanta aggrega le agenzie del riminese, completando così la propria operatività nel territorio provinciale: le attuali Province Forlì - Cesena e Rimini.

## Dagli anni '90 agli anni 2000

Negli anni Novanta si definisce un nuovo modello strategico, organizzativo e commerciale nella prospettiva di una progressiva evoluzione di risposte alle nuove esigenze del cliente. L'Assicoop di Forlì - Cesena e Rimini diventa S.p.A. col nome "Assicoop Romagna" e nell'azionariato entrano Unipol, le finanziarie della cooperazione, le organizzazioni sindacali del lavoro dipendente e del lavoro autonomo. Nel nuovo millennio la strategia industriale della Compagnia e la nascita di Unipol Banca portano a Forlì e Ravenna il modello integrato "agenzia - filiale", fra le prime esperienze in Italia. Nel frattempo, insieme alle altre Assicoop emiliane e toscane, prende vita l'Associazione Agenzie Societarie, un soggetto che consente di mettere a sistema esperienze peculiari sui rispettivi territori, unite da un comune denominatore: è l'avvio di un percorso che grazie alla creazione di un tavolo comune attorno al quale discutere e progettare linee di sviluppo comuni, porterà le Assicoop ad avere nel 2011 un'unica identità di canale e darà forza agli importanti progetti di aggregazione, di cui anche Assicoop Romagna Futura è figlia, finalizzati alla costruzione di soggetti più solidi e, con lungimiranza, in grado di reggere le sfide del nuovo scenario competitivo imposto da un mercato assicurativo sempre più condizionato dagli effetti della crisi economica.

Il 27 settembre 2011 Assicoop Ravenna e Assicoop Romagna costituiscono una nuova Società, che assume la denominazione di "Assicoop Romagna Futura". Con la fusione si valorizzano le diverse professionalità ed esperienze, si utilizzano al meglio le vocazioni ravennate al business corporate e quelle forlivesi al business retail. A questo proposito sono stati avviati sei cantieri di progetto, ai quali partecipano i quadri di riferimento dell'azienda che, con l'obiettivo di annullare le distanze, nel conoscersi e lavorare insieme, condividono le reciproche conoscenze professionali. Nello specifico i cantieri sono: "Agenzia del futuro", "Quale sviluppo nel prossimo triennio", "Orientamento alle Organizzazioni Socie", "Performance e Sviluppo professionale" con l'obiettivo d'individuare modalità operative per capitalizzare le esperienze, migliorare gli standard produttivi, ottimizzare i costi operativi e rafforzare il business, e "Agenzia Speciale Grandi Clienti" e "Armonizzazione delle procedure" in cui, per massimizzare il risultato, è stato richiesto anche l'intervento di consulenti esterni.

Il 24 agosto 2018 l'Assemblea Straordinaria dei Soci ha deliberato la trasformazione di Assicoop Romagna Futura da Società a Responsabilità Limitata a Società per Azioni con atto Notarile depositato presso il Registro Imprese della Camera di Commercio di Ravenna.

Inoltre, il 2018 rappresenta l'avvio di una importante attività di formazione tesa ad accompagnare le diverse figure professionali, a partire dagli operatori di agenzia e dai capi ufficio, in percorsi di evoluzione professionale che qualifichino sempre più ogni professionalità in un ambito fortemente specialistico; tale percorso viene progettato con una visione triennale identificando nuclei operativi territoriali con grande capacità di servizio e penetrazione sul territorio e clienti.

Percorsi formativi che hanno visto anche l'avvio negli stessi anni di un processo di collaborazione tra tutte le Assicoop per analizzare i propri modelli distributivi e organizzativi, le diverse e mutanti scelte da parte del Gruppo Unipol e un mercato in evoluzione che mette di fronte al mondo assicurativo nuove sfide, nuovi competitor e nuove esigenze da parte dei Clienti.

## Uno sguardo verso gli orizzonti futuri

L'attività collaborativa del mondo Assicoop si è tradotta nel progetto "Assicoop 2020", che vedeva nel proprio piano di lavoro prioritariamente:

- Costituire sinergie tra le stesse Assicoop, anche attraverso progetti di accorpamento di realtà contigue e creazione di funzioni centralizzate per la diffusione dell'innovazione tecnologica;
- Migliorare la produttività commerciale della rete vendita, compresa anche la sua specializzazione.

Tali obiettivi si sono concretizzati attraverso il rafforzamento della rete tradizionale e del front-office, dell'area tecnica e di back office. Il tutto affiancato da importanti percorsi di formazione dei propri dipendenti e collaboratori per ampliare le competenze professionali e specifiche che contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi aziendali. In particolare, è stata creata una funzione Innovazione, trasversale alle Assicoop, e sono state attivate iniziative quali la vendita in mobilità e avviato un processo di semplificazione e digitalizzazione dei processi commerciali e gestionali mediante l'implementazione di elementi legati alla multicanalità e omnicanalità.

Il 2020, con l'avvento della pandemia da Covid-19 ha rappresentato una enorme accelerazione sotto il profilo di queste iniziative, agevolando le attività quotidiane sia per le nostre strutture sia per i Clienti. Ulteriore elemento introdotto dal 2017 è l'ampliamento delle reti specialistiche attraverso la costituzione di una struttura di consulenti dedicata al segmento di clientela "PMI", orientati nell'offerta di servizi consulenziali di Risk Assessment e approcci di pricing personalizzati derivanti dall'esperienza sulla clientela corporate; si sono inoltre create le figure dei Family welfare, specializzate nelle analisi dei bisogni della persona e del nucleo familiare, sfruttando il grande ventaglio di soluzioni presenti nel portafoglio prodotti di gruppo.

Le ulteriori evoluzioni del gruppo attraverso la sottoscrizione di accordi distributivi con Bper Banca e l'acquisizione di UnipolRental (ex CarServer) hanno completato un pacchetto di offerta ancora più baricentrato sulla specializzazione della struttura distributiva, tracciando anche le linee guida per le attività dei prossimi anni, ancor più caratterizzate da una capacità di offerta diversificata rispetto ai soli prodotti tradizionali assicurativi e mettendo a disposizione nostra e dei clienti soluzioni trasversali a esigenze assicurative e para assicurative.

Il tutto, in un contesto nel quale UnipolSai elabora il piano industriale 2019-21, con il quale introduce gli ecosistemi (Property, Mobility, Welfare), come modello di nuovo e diverso servizio ai clienti, rafforzando ulteriormente la ricerca della specializzazione dei propri agenti e collaboratori.

## 2 Governance e cariche sociali

### 2.1 La governance di Assicoop Romagna Futura

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 (CdA), 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.

Il CdA ha istituito l'Organismo di Vigilanza (O.d.V.), il Comitato POG ed una Funzione Antiriciclaggio con i seguenti compiti:

- O.d.V - ha il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello Organizzativo della Società e di curarne l'aggiornamento secondo quanto stabilito dall'art. 6 del D. Lgs. 231/01;
- Comitato POG - ha il compito di monitorare i prodotti e presidiare gli assetti organizzativi e procedurali adottati, al fine di evitare eventuali pregiudizi per i clienti;
- Funzione Antiriciclaggio - svolge la propria attività seguendo le indicazioni del provvedimento IVASS 111 verificando con continuità che le procedure aziendali siano coerenti con l'obiettivo di prevenire e contrastare la violazione di norme di legge, regolamentari e di autoregolamentazione in materia di prevenzione del rischio di riciclaggio.

[GRI 2-14, 2-17]

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

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

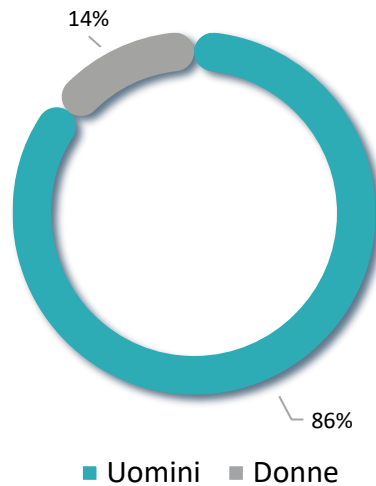
## 2.2 Le cariche sociali

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

Il Consiglio di Amministrazione, noto come CdA, è composto da 7 membri. In conformità allo Statuto, questi membri includono un Presidente, un Vicepresidente e un Amministratore Delegato. Il Presidente, il quale non ricopre incarichi dirigenziali, 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, tutti i membri hanno un'età superiore ai 50 anni. I membri del CdA agiscono come rappresentanti dei Soci di Assicoop.

### Membrì del CdA per genere



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

## 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 Assicoop Romagna Futura 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.

In questo ambito, la presenza nel Consiglio di Amministrazione e negli organismi di vigilanza dei rappresentanti delle organizzazioni socie che, essendo esse stesse rappresentanti di associati e quindi di potenziali o effettivi clienti, costituisce un elemento di supporto nel rispetto di detti valori ma anche un punto di riferimento per mantenere vivo e costante il rapporto e la collaborazione con tutti gli stakeholder che interagiscono con Assicoop.

Per quanto concerne il rapporto con i dipendenti e collaboratori, la forte coscienza aziendale dell'importanza che gli stessi rappresentano sia per la qualità del servizio, sia per la sostenibilità futura di Assicoop stessa, mantiene alto il livello di attenzione, a partire dai percorsi formativi che, come di seguito illustrato, riguardano certamente la parte tecnico-commerciale per svolgere sempre più professionalmente l'attività assicurativa, ma anche la crescita personale dei singoli e la piena coscienza dell'importanza sociale che l'attività di Assicoop rappresenta.

Questi percorsi hanno agevolato il cambiamento dei ruoli professionali nel mutato contesto di gruppo e di mercato, e hanno consentito anche di affrontare in modo coeso e strutturato la fase pandemica del 2020.



### 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 Romagna Futura per il biennio di riferimento, si presentano alcuni importanti indicatori economici seguiti dall'analisi dettagliata dei risultati ottenuti nel comparto assicurativo.

Performance economica			
	2021	2022	Variazioni % 2021-2022
Incassi netti	115.888.693 €	110.087.600 €	-5,01%
Provvigioni attive	13.685.000 €	14.416.201 €	5,34%
Ricavi vendite/prestazioni	18.842.360 €	18.699.644 €	-0,76%
Totale costi diretti	12.736.527 €	13.311.571 €	4,51%
Margine lordo	6.105.833 €	5.388.073 €	-11,76%
Totale spese generali	2.884.381 €	2.897.428 €	0,45%
Reddito operativo	3.221.452 €	2.490.645 €	-22,69%
Risultato d'esercizio	2.305.610 €	1.839.814 €	-20,20%

Per inquadrare gli andamenti economici della società è indispensabile osservare prima di tutto come gli incassi complessivi rispetto all'esercizio 2021 siano diminuiti del 5%. Questo nonostante una performance molto importante nel comparto aziende (+7,7%) che però non è riuscita a controbilanciare la riduzione degli incassi auto e, soprattutto, la diminuzione dei volumi nell'ambito della raccolta vita. La crescita nel comparto aziende è stata frutto di attività specifica, sfruttando opportunità di mercato e consci di una competitività tariffaria nell'auto perdurante da anni e di difficoltà dovute a sensibili modifiche nei mercati finanziari.

Queste iniziative hanno consentito di operare su attività a migliore remunerazione facendo sì che il totale delle provvigioni attive registrasse un incremento del 5%; anche grazie a questa attività il totale dei ricavi è rimasto sostanzialmente invariato (-0,76%) recuperando i minori rappeli tecnici maturati nell'esercizio.

L'attenzione ai ricavi ha consentito di proseguire negli investimenti rivolti alle attività di formazione e ricerca per lo sviluppo della rete di vendita, sia dipendente (con un costo del lavoro in aumento del 3,47%) che sui collaboratori libero professionisti, sia per le attività assicurative che beyond.

Il risultato di esercizio, pur sensibilmente inferiore all'anno precedente con circa 500 mila euro in meno, è nettamente superiore alla media del triennio precedente, proseguendo in una operazione di consolidamento della sostenibilità futura dell'azienda.

### 3.2 Il comparto assicurativo

Raccolta premi Assicoop Romagna Futura – Auto/ Rami elementari / Vita			
	2021	2022	Variazioni % 2021-2022
Auto	32.957.328 €	32.576.941 €	-1,15%
Rami elementari	37.938.541 €	39.734.570 €	4,73%
Vita	44.992.824 €	37.776.089 €	-16,04%

Nella raccolta danni è proseguita anche nel 2022 la contrazione dei premi complessivamente incassati nel comparto Auto, controbilanciata da un'importante crescita nei rami elementari, portando il peso di questi ultimi a circa il 55% del totale; elemento questo importante di stabilità del portafoglio, stante le già citate tensioni del segmento RCA (Responsabilità Civile Auto).

Nell'ambito della raccolta vita il dato presenta una ulteriore contrazione dei volumi di raccolta che passano dagli oltre 53 milioni del 2019 ai circa 38 milioni del 2022. Ciò è dovuto a difficoltà di mercato nel segmento di raccolta nuovi investimenti mentre, per quanto riguarda le attività più prettamente assicurative, sia per quanto concerne il **risparmio programmato** che nell'ambito della **tutela della vita umana** e, soprattutto sulla **previdenza integrativa**, è proseguito il trend positivo che Assicoop Romagna Futura registra da parecchi anni, evidenziando l'attenzione a quegli ambiti di tutela della persona e della famiglia che contraddistinguono l'Agenzia.

Raccolta premi Assicoop Romagna Futura - Retail/Corporate			
	2021	2022	Variazioni % 2021-2022
Retail	89.207.457 €	80.709.746 €	-9,53%
Corporate	26.618.236 €	29.377.854 €	10,11%

La raccolta premi per tipologia di clientela evidenzia una contrazione del retail ma imputabile al citato comparto vita e una ulteriore ripresa del settore corporate, avvicinandosi ai dati ante 2019 quando, a seguito di crisi aziendale, un importante cliente del portafoglio di Assicoop Romagna Futura ridusse enormemente i premi assicurativi.

Raccolta premi Assicoop Romagna Futura – Vita (Nuova Produzione)			
	2021	2022	Variazioni % 2021-2022
Vita (Nuova Produzione)	35.784.418 €	28.798.859 €	-19,52%

La diminuzione della raccolta Vita è da imputarsi prevalentemente alle tensioni sui tassi d'interesse che hanno reso meno appetibili i prodotti d'investimento. Sono invece in crescita i dati negli ambiti Protezione, Risparmio e Previdenza.

**2022 - Raccolta premi Assiccoop Romagna Futura – Vita (Nuova Produzione)**

	<b>Protezione</b>	<b>Previdenza</b>	<b>Risparmio</b>	<b>Investimento</b>
Vita (Nuova Produzione)	270.390 €	3.775.600 €	2.195.446 €	22.557.423 €
Var % vs 2021	+17,6%	+17,0%	+20,7%	-26,3%

Anche nel 2022 è rimasto invariato il modello di incentivazione degli agenti UnipolSai e delle Assiccoop, con l'identificazione quattro "linee" di prodotto (Protezione, Previdenza, Risparmio ed Investimento), a ciascuna delle quali è stato assegnato un obiettivo di budget espresso in "punti".

Nella tabella successiva vengono indicati i risultati della "nuova produzione" in termini di punti (questi ultimi validi ai fini dell'incentivazione UnipolSai) da cui si evince la forte crescita negli ambiti Protezione, Risparmio e Previdenza

**Assiccoop Romagna Futura – Vita (Nuova Produzione) in punti**

	<b>punti</b>			<b>variazione</b>	
	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2022/2021</b>	<b>2021/2020</b>
Protezione	3.201	2.754	2.657	+16,20 %	+3,70%
Previdenza	45.245	37.814	36.235	+19,70%	+4,40%
Risparmio	14.875	13.339	10.768	+11,50%	+23,90%
Investimento	74.334	110.280	85.059	-32,60€	+29,70%
<b>Totale Vita</b>	<b>137.655</b>	<b>164.187</b>	<b>134.719</b>	<b>-16,16%</b>	<b>+2,18%</b>

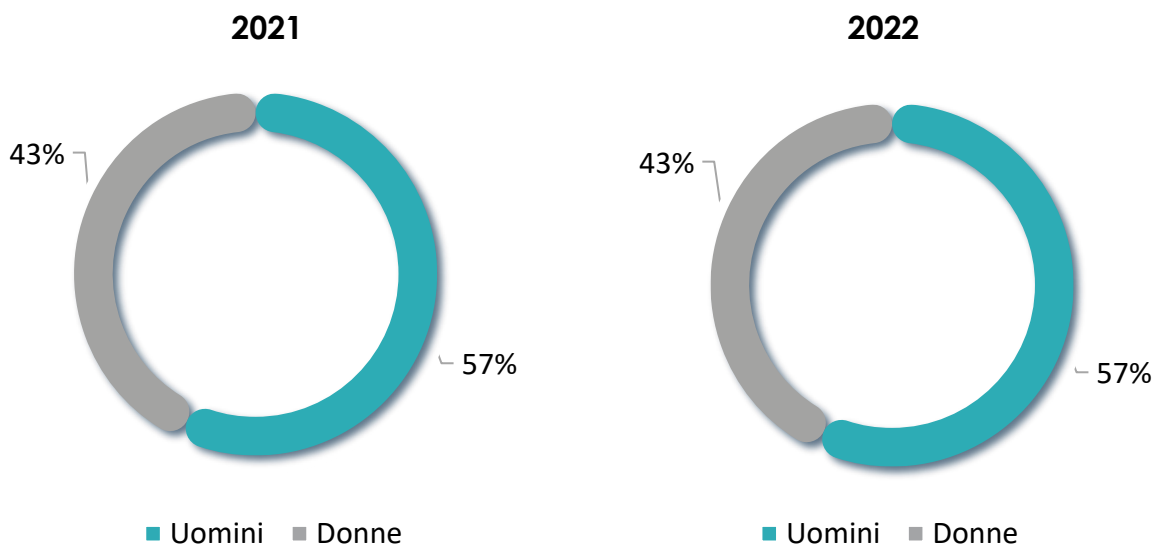
**I clienti e il portafoglio**

Anche nel 2022 è proseguita una riduzione dei clienti persone fisiche che a fronte di una consistenza di oltre 80.000 soggetti nel 2018 raggiunge i quasi 76.000 del 2022. Anche in questo caso, grande influenza lo ha avuto la contrazione del numero dei clienti RCA per le citate tensioni e per gli effetti della pandemia che ha portato a un diverso consumo assicurativo da parte dei clienti; resta sostanzialmente invariato il numero di clienti partite IVA che intrattengono rapporti con Assiccoop, che si attesta a 8.080 nel 2021 e 7.966 nel 2022.

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

	2021	2022
<b>Totale</b>	<b>69.180</b>	<b>67.917</b>
- di cui sotto i 30 anni	2.594	2.813
- di cui tra i 30 e 50 anni	18.178	18.003
- di cui sopra i 50 anni	48.408	47.101

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



Relativamente alle persone fisiche, si comincia a registrare una presenza interessante di profili under 30 anni, e una contrazione della clientela over 50.

Indice di Cross selling		
	2021	2022
Indice di Cross selling	1,87	1,89

L’attenzione di Assicoop Romagna Futura nel suo ruolo di partner per la tutela del rischio è inoltre confermata dall’indice di Cross Selling che evidenzia il buon livello di fidelizzazione dei clienti.

## 4 Le persone, la nostra risorsa

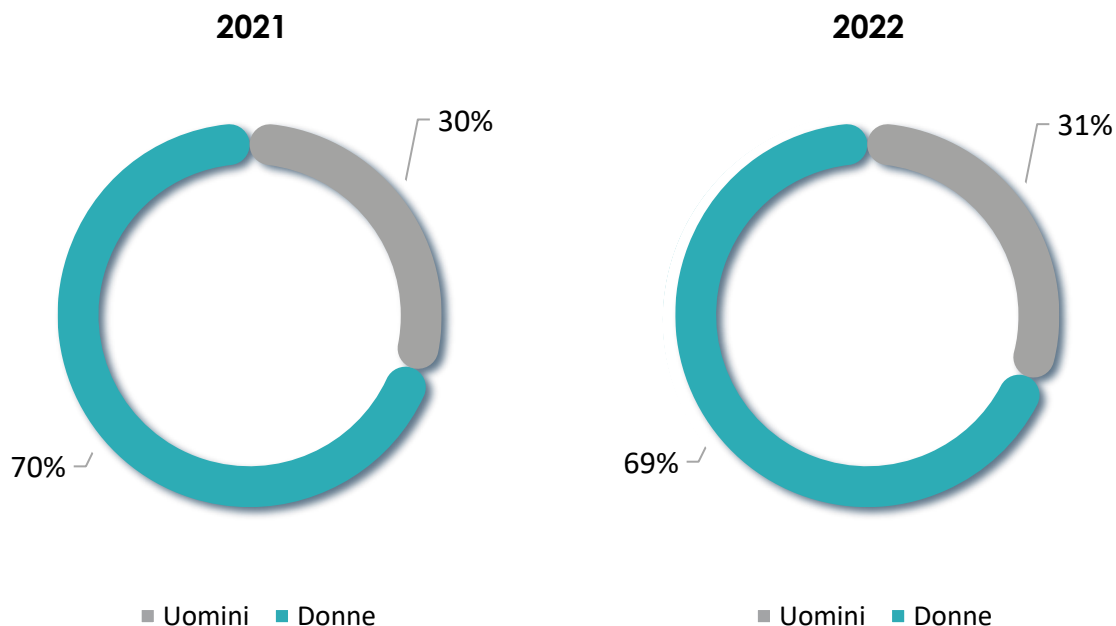
### 4.1 Le persone di Assicoop

[GRI 2-7, 2-8]

Assicoop Romagna Futura investe sui propri collaboratori; reputa che il personale dipendente e la rete vendita (subagenti, produttori e promotori) siano un'importante risorsa per l'azienda e agisce per la stabilità occupazionale e per l'inserimento lavorativo dei giovani. Nel 2022 le persone impiegate in Assicoop Romagna Futura sono state 228, di cui 143 dipendenti (44 uomini e 99 donne) e 85 collaboratori in libera professione. Rispetto all'esercizio 2020 il numero complessivo delle risorse umane ha registrato una leggera diminuzione (-3) mentre è leggermente aumentato il numero del personale dipendente (+4).

Le risorse umane di Assicoop Romagna Futura 2021-2022			
	Dipendenti	Collaboratori in libera professione	Totale
2021	143	87	230
2022	143	85	228

#### Dipendenti di Assicoop Romagna Futura per genere



Le figure più comuni tra i collaboratori in libera professione sono il subagente di assicurazioni e il consulente finanziario, il cui rapporto viene determinato da un contratto di agenzia stipulato direttamente fra le parti. Entrambe le figure assumono stabilmente l'incarico di promuovere, conservare e sviluppare affari assicurativi e collocare prodotti bancari standardizzati per conto dell'Agenzia svolgendo l'incarico stesso con carattere di abitudine e prevalenza. In particolare, raccolgono proposte di assicurazione nei rami gestiti da UnipolSai Assicurazioni S.p.A. e da UniSalute (da ottobre 2022) rappresentate dall'Agenzia.

## 4.2 Valorizzazione dei collaboratori

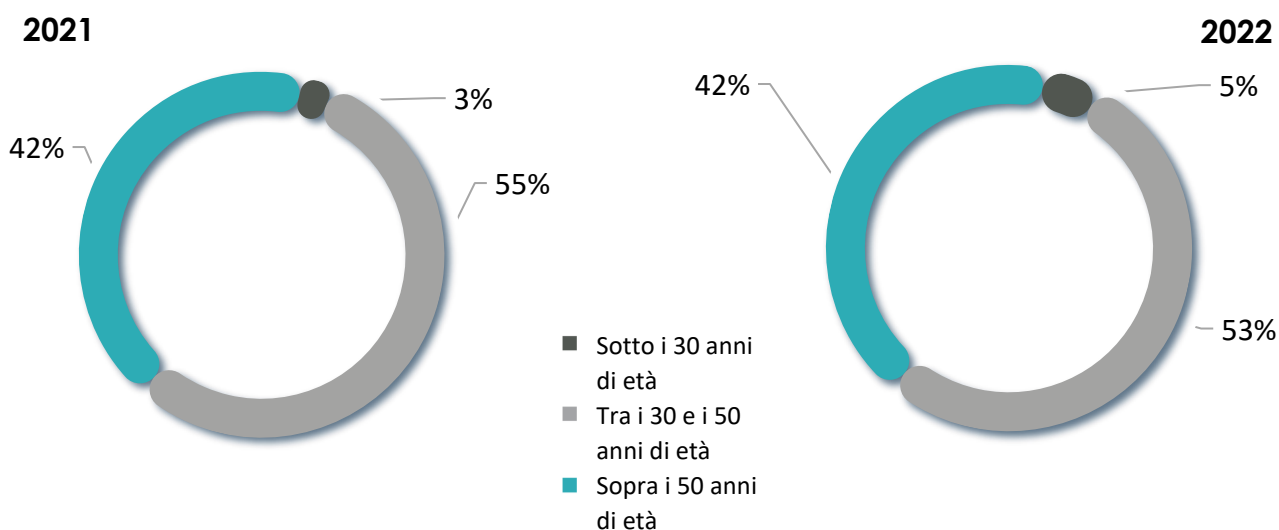
[GRI 2-30, 3-3, 405-1]

Nella lettura dei dati relativi ai dipendenti suddivisi per inquadramento secondo i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro e per genere, nel 2022 l'insieme del personale di Assicoop Romagna Futura è così composto: 1 dirigente (1 uomo), 15 quadri (14 uomini e 1 donna), 127 impiegati (29 uomini e 98 donne). Tutto il personale dipendente e dirigente di Assicoop Romagna Futura è coperto dai rispettivi CCNL. Per quanto riguarda la suddivisione per genere, complessivamente nel corso del 2022 le donne rappresentano il 69,2% dei dipendenti (dato stabile rispetto agli anni precedenti), seppur con diverse percentuali di composizione nelle diverse categorie d'inquadramento. Nel corso del 2022 i dipendenti appartenenti alle categorie protette<sup>1</sup> sono pari a 9 (2 uomini e 7 donne).

Totale dipendenti per inquadramento e genere nel 2021 e 2022			
	Uomini	Donne	Totale
<b>Totale dipendenti 2021</b>	<b>43</b>	<b>100</b>	<b>143</b>
- di cui dirigenti	1	-	1
- di cui quadri	14	1	15
- di cui impiegati	28	99	127
<b>Totale dipendenti 2022</b>	<b>44</b>	<b>99</b>	<b>143</b>
- di cui dirigenti	1	-	1
- di cui quadri	14	1	15
- di cui impiegati	29	98	127

Per quanto riguarda la suddivisione dei dipendenti per fascia d'età, nel 2022 il 53% (76 persone) ha un'età compresa fra 30 e 50 anni, il 42% (60 persone) ha più di 50 anni ed il 5% (7 persone) ha un'età inferiore ai 30 anni.

### Dipendenti di Assicoop Romagna Futura per fasce d'età



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

### 4.3 Qualità della vita in azienda

[GRI 3-3]

Un 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, nel 2022 la quasi totalità dei dipendenti (141, + 3 rispetto al 2020) intrattiene un rapporto regolato da contratto a tempo indeterminato. Per favorire la conciliazione vita-lavoro il Gruppo offre anche soluzioni come il part time: il 18,2% dei dipendenti (26 persone) ha un contratto part-time. La totalità del personale che ha fatto riferimento a tale istituto contrattuale è composta dal genere femminile.

[GRI 2-7]

Totale dipendenti per tipo di contratto e genere nel 2021 e 2022			
	Uomini	Donne	Totale
<b>Totale dipendenti 2021</b>	<b>43</b>	<b>100</b>	<b>143</b>
- di cui a tempo indeterminato	43	97	140
- di cui a tempo determinato	-	3	3
- di cui a tempo pieno	42	74	116
- di cui a tempo parziale	1	26	27
<b>Totale dipendenti 2022</b>	<b>44</b>	<b>99</b>	<b>143</b>
- di cui a tempo indeterminato	43	98	141
- di cui a tempo determinato	1	1	2
- di cui a tempo pieno	44	73	117
- di cui a tempo parziale	-	26	26

Nel periodo 2021-2022 Assicoop Romagna Futura ha assunto 19 persone, di cui 7 con un'età inferiore a 30 anni.

[GRI 401-1]

Dipendenti assunti e cessati per età e genere 2021 e 2022		
	2021	2022
<b>Totale dipendenti assunti</b>	<b>11</b>	<b>8</b>
Sotto i 30 anni	4	3
- di cui uomini	1	2
- di cui donne	3	1
Tra i 30 e 50 anni	7	5
- di cui uomini	2	1
- di cui donne	5	4

<b>Totale dipendenti cessati</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
Tra i 30 e 50 anni	2	2
- di cui uomini	-	1
- di cui donne	2	1
Sopra i 50 anni	5	6
- di cui uomini	3	1
- di cui donne	2	5

Per quanto sopra è evidente come stia proseguendo un processo di rinnovamento della struttura, pur con tutte le difficoltà di reperimento risorse che coinvolge tutto il mercato del lavoro ed anche il nostro settore. Questo rinnovamento è indispensabile e ha l'obiettivo da un lato di avere profili più aderenti alle mutate esigenze del cliente, dall'altro di salvaguardare colleghi e colleghe che rappresentano elemento di qualificazione del servizio per l'esperienza maturata e per la conoscenza profonda dei clienti e del territorio.

In questo ambito i processi formativi svolti sia con figure professionalizzate interne che attraverso professionisti e società esterne, sono tesi a creare percorsi di valorizzazione delle peculiarità individuali, tenendo conto delle specificità dei diversi ruoli e profili.

Un altro aspetto rilevante in termini di stabilità legata alla gestione del personale è rappresentato dal tasso di turnover che si attesta al 2,8% nel 2021 e allo 0% nel 2022 non influenzando quindi la continuità produttiva e la stabilità organizzativa.

### Turnover dei dipendenti per età e genere 2021 e 2022<sup>2</sup>

	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Tasso di assunzione per genere</b>	<b>7,7%</b>	<b>5,6</b>
- uomini	7,0%	6,8%
- donne	8,0%	5,1%
<b>Tasso di cessazioni per genere</b>	<b>4,9%</b>	<b>5,6%</b>
- uomini	7,0%	4,5%
- donne	4,0%	6,1%
<b>Tasso di turnover per genere</b>	<b>2,8%</b>	<b>0,0%</b>
- uomini	0,0%	2,3%
- donne	4,0%	-1,0%
<b>Tasso di assunzione per fasce d'età</b>	<b>7,7%</b>	<b>5,6%</b>
- sotto i 30 anni di età	80,0%	42,9%
- tra i 30 e 50 anni di età	9,0%	6,6%
- sopra i 50 anni di età	0,0%	0,0%

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



<b>Tasso di cessazioni per fasce d'età</b>	<b>4,9%</b>	<b>5,6%</b>
- sotto i 30 anni di età	0,0%	0,0%
- tra i 30 e 50 anni di età	2,6%	2,6%
- sopra i 50 anni di età	8,3%	10,0%
<b>Tasso di turnover per fasce d'età</b>	<b>2,8%</b>	<b>0,0%</b>
- sotto i 30 anni di età	80,0%	42,9%
- tra i 30 e 50 anni di età	6,4%	3,9%
- sopra i 50 anni di età	-8,3%	-10,0%

A fine 2022 si è commissionato ad una società esterna un aggiornamento della valutazione del rischio sullo stress lavoro-correlato, svolto nel 2019, che verrà elaborato per l'esercizio 2023 e che, pur con il limite di indagare i soli lavoratori dipendenti, fornisce utile supporto per evidenziare la percezione dei collaboratori nello svolgimento della propria professione, nella relazione con l'azienda e i colleghi e le prospettive a medio e lungo periodo; di tale indagine verrà data informazione al Consiglio di Amministrazione ed alla struttura.

#### 4.4 Formazione e sviluppo professionale

[GRI 3-3, 404-2]

La valorizzazione delle 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 e l'armonizzazione contrattuale diventano quindi dei driver 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.

Stanno proseguendo, oltre a quanto previsto come formazione obbligatoria per l'esercizio della professione per quanto riguarda l'iscrizione IVASS dei singoli collaboratori, i percorsi di formazione per i temi della sicurezza aziendale ed anche i percorsi di crescita individuale negli ambiti della gestione del tempo, della riconoscibilità (esterna e personale) del ruolo, della capacità di interagire con le diverse professionalità specialistiche che operano in azienda.

Nello specifico, sono state erogate 8.088 ore di formazione nel 2021 (4.534 ai dipendenti e 3.554 ai collaboratori) e 7.481 ore nel 2022 (4.106 ai dipendenti e 3.375 ai collaboratori) relativamente agli obblighi di formazione per l'aggiornamento professionale in materia di sicurezza, privacy, antiriciclaggio e normativa IVASS, previsti dalle disposizioni di legge per gli operatori del settore assicurativo. La formazione specifica del personale riguarda la conoscenza delle caratteristiche tecnico/gestionali dei prodotti intermediati e lo sviluppo di competenze di tipo commerciale per l'attività di vendita, con particolare attenzione al rapporto con la clientela. Relativamente all'annualità 2022, 15 dipendenti non hanno effettuato tale tipo di formazione in quanto non intermediano prodotti assicurativi.

[GRI 404-1]

Ore medie di formazione ai dipendenti per genere		
	2021	2022
<b>Ore totali di formazione</b>	<b>4.535</b>	<b>4.106</b>
- ai dipendenti uomini	1.461	1.277
- ai dipendenti donne	3.073	2.829
<b>Ore medie di formazione per dipendente<sup>3</sup></b>	<b>32</b>	<b>29</b>
Ore medie di formazione uomini	34	29
Ore medie di formazione donne	31	29

Ore medie di formazione ai dipendenti per categoria di inquadramento		
	2021	2022
<b>Ore totali di formazione</b>	<b>4.535</b>	<b>4.106</b>
- Dirigenti	33	30
- Quadri	443	363
- Impiegati	4.058	3.713
<b>Ore medie di formazione per dipendente</b>	<b>32</b>	<b>29</b>
Ore medie di formazione dirigenti	33	30
Ore medie di formazione quadri	30	24
Ore medie di formazione impiegati	32	29

Oltre alle ore di formazione obbligatoria riportate nelle tabelle, particolarmente rilevante è stata la formazione erogata per progettualità strategiche di evoluzione delle competenze:

- **Progetto New Generation:** percorso di tirocinio retribuito di 6 mesi frequentato, nel 2022, da 4 persone (950 ore per ogni tirocinante);
- **Formazione in ambito "Sicurezza sul Lavoro"** pari a 312 ore nel 2021 e 322 ore nel 2022 complessive;
- **Formazione Coaching 2022:** percorso rivolto a 5 Colleghi che per ciascuno prevedeva 80 ore di aula e 20 di Project Work, per un totale complessivo di 500 ore.

### PROGETTO NEW GENERATION

Assicoop ha ripreso e rilanciato il progetto New Generation, che investe su giovani di talento per rafforzare la propria rete commerciale. Il progetto nasce dall'intento comune e dalla sinergia delle cinque Assicoop e prevede per i neo-consulenti un intenso percorso di formazione e sviluppo.

Attraverso una campagna di recruitment multicanale sono stati selezionati **4 neo-consulenti assicurativi**, che hanno subito intrapreso un percorso di on-boarding per supportare il loro ingresso all'interno delle filiali e del contesto organizzativo Assicoop. L'on-boarding prevede un learning journey (percorso di apprendimento) strutturato e multi-metodo che permetterà ai consulenti di approfondire e specializzarsi rispetto alle tematiche che riguardano il settore assicurativo.

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

In particolare, il progetto New Generation vuole sviluppare sempre più la sinergia tra le Assicoop e i territori a partire dalle persone.

È per questo che è stata creata una community di cui proprio i neo-consulenti sono i protagonisti, caratterizzata da una serie di spazi e momenti che permettono il confronto e la contaminazione continua, alternando formazione in aula e sperimentazione direttamente sul campo. I neo-consulenti, frequentando le Agenzie, hanno avuto modo di toccare con mano il valore della collaborazione e il senso profondo di operare in un'organizzazione unica come il mondo Assicoop.

## 4.5 Salute e sicurezza

[GRI 403-1, GRI 403-2]

Il rispetto della normativa sulla Sicurezza dei luoghi di lavoro e la tutela della salute delle persone di Assicoop rappresenta una priorità dell'Associazione.

Assicoop Romagna Futura gestisce in modo organico il tema della sicurezza sul luogo di lavoro. In azienda è presente un Dirigente della Sicurezza e un Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP).

All'interno dell'azienda, esiste un sistema di gestione in materia di salute e sicurezza sul lavoro, il quale è gestito da una società esterna specializzata nell'assistenza e nella gestione degli adempimenti normativi legati al D. Lgs. 81/08. Il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP), a sua volta, è un soggetto esterno che fa parte dell'organico di questa società dedicata. Nelle sedi in gestione diretta è stato individuato un Preposto alla sicurezza e, a seconda delle dimensioni dell'ufficio, uno o più addetti al primo soccorso ed antincendio. Tutte le figure indicate, precedentemente alla nomina della mansione assegnata, hanno effettuato corsi di formazione specifici.

I lavoratori sono regolarmente sottoposti a visite mediche condotte dal medico competente, il quale effettua anche sopralluoghi periodici nei luoghi di lavoro. La società esterna redige periodicamente il **documento di Valutazione dei Rischi (DVR)** e, con frequenza triennale, la Valutazione preliminare dei rischi da stress lavoro correlato, mentre l'RSPP si occupa di svolgere periodicamente, nelle varie sedi, la prova di evacuazione. Una volta all'anno si tiene la "Riunione Periodica di Prevenzione e Protezione" alla quale partecipa il Datore di Lavoro, l'RSPP, l'RLS e il medico competente. Non tutti i lavoratori e i luoghi di lavoro rientrano all'interno della sfera di controllo del datore di lavoro in quanto trattasi di liberi professionisti. In caso di eventi infortunistici avvenuti all'interno dell'ambiente di lavoro viene fatta un'analisi dall'RSPP per valutare eventuali possibilità di miglioramento. Ai lavoratori è stato messo a disposizione sulla Intranet Aziendale l'Organigramma Aziendale per la Sicurezza dove sono indicate tutte le figure coinvolte nell'ambito della sicurezza: Datore di Lavoro, Dirigente, ASPP, RSPP, RLS, Medico Competente, Preposti e Addetti Antincendio e Primo Soccorso.

Nel dicembre 2019 è stata svolta un'**indagine sui dipendenti** in merito allo **stress correlato da lavoro**: il report restituisce un livello di **rischio basso** evidenziando in modo particolare il rapporto collaborativo e di supporto tra le diverse figure professionali. L'indagine al tempo stesso ha evidenziato la necessità di ulteriormente rafforzare alcuni aspetti aziendali quali il ruolo di ciascuno nel contesto della squadra e la

modalità di trasmissione delle informazioni a livello aziendale; l'aggiornamento di tale indagine è stato avviato nei primi mesi del 2023.

[GRI 403-5]

Nell'ambito della sicurezza sui luoghi di lavoro, nel corso dell'anno 2022, sono stati erogati complessivamente **58 corsi per un totale di 322 ore di formazione**. Rispetto a tali tematiche, 248 sono le ore relative ai corsi frequentati per la prima volta mentre 74 sono le ore relative ai corsi di aggiornamento e rinnovo delle abilitazioni conseguite:

- Corso di aggiornamento per "Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza" della durata di 8 ore in modalità webinar;
- Corso di formazione per la sicurezza "Elementi di primo soccorso" (versione base ed aggiornamento). Al corso "versione base" da 12 ore hanno partecipato 4 dipendenti, alla versione "aggiornamento" da 4 ore hanno partecipato 4 dipendenti. I corsi sono stati effettuati con un docente in presenza;
- Corso di formazione per "Addetti Antincendio" (versione base ed aggiornamento). Alla "versione base" da 4 ore con docente in presenza, comprensiva di prova pratica, hanno partecipato 22 colleghi, mentre alla versione "aggiornamento" da 2 ore hanno partecipato 7 colleghi;
- Corso di "Formazione particolare aggiuntiva per Preposti", della durata di 8 ore in modalità webinar, a cui hanno partecipato 5 colleghi suddivisi in 2 diverse sessioni.

Relativamente ai Colleghi "neo assunti", in collaborazione con la società di formazione, sono stati organizzati i corsi obbligatori per dipendenti "Lavoratori parte generale" e "Informazione generale rischi specifici", della durata di complessive 8 ore in modalità e-learning. Il corso obbligatorio Salute e Sicurezza "Aggiornamento" della durata di 6 ore è stato frequentato da 6 Colleghi. La formazione è obbligatoria e le spese della stessa, oltre agli eventuali costi relativi ai trasferimenti, sono a carico dell'Azienda.

## 5 Soluzioni innovative per la clientela

### 5.1 Qualità del servizio

[GRI 3-3]

In riferimento al processo di innovazione organizzativa si è dato seguito al lavoro svolto in collaborazione con le altre Assicoop, che prevedeva l'attivazione di diversi cantieri per massimizzare la dimensione di prossimità nei confronti del cliente e teso a migliorare il servizio al cliente stesso, formulando soluzioni adeguate alle diverse categorie di clienti retail.

Questa modalità operativa riesce a coniugare al meglio il modello distributivo della Compagnia che attraverso gli ecosistemi mette al centro il cliente nei diversi momenti della vita, mettendo a disposizione figure ad alta specializzazione professionale nei diversi ambiti, mantenendo fermi la vocazione al cliente e al territorio, e al tempo stesso rispondendo ad esigenze normative dettate dalla Insurance Distribution Directive (IDD).

Le diverse figure specialistiche, siano esse Family Welfare Specialist, Business Specialist, dedicate al noleggìo a lungo termine o altro, garantiscono un alto livello di servizio con competenze mirate e con la possibilità di supporto tra colleghi mettendo a disposizione la propria professionalità.

### 5.2 Innovazione del modello di servizio

[GRI 3-3]

Anche a seguito della pandemia, Assicoop Romagna Futura ha registrato una diversa percezione da parte dei clienti dei modelli di servizio attesi.

Si è unita a una nuova e più marcata esigenza di consulenza professionale, la necessità di poter dialogare con il proprio fornitore di consulenza assicurativa o Beyond, sia sotto il profilo della Compagnia che sotto il profilo di Assicoop, e la volontà di poter utilizzare touchpoint online e offline pienamente integrati fra di loro, che possono essere l'agenzia ma anche l'app, l'area riservata o i social media.

In questo ambito il tema della **omnicanalità** lanciato con forza da UnipolSai rappresenta una risposta appropriata che impone a tutti di saper interagire nelle diverse modalità; solo parzialmente la revisione del modello di servizio, attraverso la sempre crescente specializzazione dei dipendenti e collaboratori o la costituzione di un'unità operativa dedicata (denominata agenzia digitale), consente di essere all'altezza delle **esigenze dei clienti** offrendo elevati standard di servizio, come nella tradizione di Assicoop Romagna Futura.

Per questo motivo, Assicoop continua ad **investire nei percorsi formativi** che trasformino le competenze acquisite in un patrimonio personale. Questo processo inizia con i nuovi inserimenti e coinvolge tutte le operazioni, che comprendono l'uso degli strumenti informatici in vari contesti, l'assistenza ai clienti, la gestione delle loro esigenze e la risoluzione dei problemi.

È essenziale che questo processo sia accompagnato da una costante attenzione all'aggiornamento delle informazioni inserite nel sistema. Ciò permette di sviluppare le soluzioni migliori, anche operando a più

mani sul contesto personale, familiare, aziendale dei clienti effettivi o potenziali, sia in ambito assicurativo che beyond, preso atto che esigenze e necessità cambiano con il modificarsi dei contesti personali e sociali.

Tali percorsi si scontrano anche con le normali resistenze al cambiamento tipiche di ognuno, soprattutto in profili di lungo percorso, ad alta professionalità e con esperienze che hanno sempre saputo rispondere alle esigenze dei clienti; in questi casi l'impegno all'affiancamento e alla messa a disposizione di ulteriori supporti è fondamentale.

Oggi Assicoop Romagna Futura utilizza strumenti di monitoraggio dei clienti che utilizzano le diverse modalità di contatto. Per quanto riguarda l'utilizzo della firma elettronica a distanza (F.E.A.), nel 2022 circa il 50% dei clienti ha aderito, generando oltre 92.000 movimentazioni.

<b>Firma Elettronica Avanzata (F.E.A.) – Statistiche 2021-2022</b>		
	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Adesione clienti (n.)	33.717	37.625
Adesione clienti (%)	43,9%	50%
Movimentazione F.E.A.	78.187	92.517
Agenzie attivate	15	15
Punti vendita attivati	54	54

Nel biennio 2021-2022 l'obiettivo F.E.A. si è trasformato in Indice Digitale. Tale nuovo parametro tiene in considerazione il parametro F.E.A. ma aggiunge anche le quietanze trasmesse da remoto (le quietanze inviate tramite mail alla clientela che non necessitano di firma), i rinnovi digitali (i rinnovi che possono pagare i clienti tramite Area Riservata) e riesce a meglio rappresentare la reale digitalizzazione dei rapporti con i clienti.

L'indice di digitalizzazione nel corso del 2021 si è assestato al 38% e nel 2022 al 46,9%, dati che superano abbondantemente gli obiettivi stabili e che ci permettono di affermare che quasi un cliente su due è gestito anche digitalmente.

Nel corso del 2022 circa il 2% dei clienti ha effettuato pagamenti online.

<b>Indice digitale</b>		
	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Indice digitale	38%	46,9%

Diventa sempre più frequente anche l'utilizzo autonomo da parte dei clienti della preventivazione autonoma, tale necessità trova risposta nell'Agenzia Digitale che si è occupata del ricontatto della clientela che, autonomamente, ha effettuato richieste tramite App e/o Sito Web della Compagnia. Tale attività ha permesso il collocamento di 87 nuovi contratti tramite i canali digitali di Compagnia e di 44 nuovi contratti a sottoscritti grazie al contatto successivo con i collaboratori per approfondire contenuti e possibili soluzioni alternative. Questa nuova modalità ("omnicanalità") necessita di una diversa capacità di servizio e un'attenzione particolare alle diverse esigenze dei clienti e, sebbene al momento i numeri siano ancora relativamente limitati, abbiamo riscontrato che il premio medio dei prodotti venduti tramite

l'intermediazione dell'Agenzia digitale è più elevato rispetto a quello dei prodotti acquistati direttamente dai clienti in autonomia tramite il canale digitale della Compagnia.

Nel corso del 2021, le notifiche generate dall'area riservata della Compagnia e gestite dall'Agenzia digitale sono state 654, che sono diventate 794 nel corso del 2022.

Relativamente all'anno 2022 la gestione delle notifiche e dei contatti, nel 100% dei casi, è avvenuta entro 1 giorno lavorativo, dato molto migliore rispetto all'obiettivo di Compagnia che è pari a 2 giorni.

Agenzia digitale		
	2021	2022
Richieste da APP-Sito Web	654	794
Contatti Multicanalità	-	619
Totale Contatti gestiti da Agenzia Digitale	654	1413

Vendita Omnicanale 2022			
Tipologia Prodotti	Polizze Sottoscritte	APP/Area Riservata	Agenzia Digitale
<b>Totale prodotti collocati</b>	<b>131</b>	<b>89</b>	<b>44</b>
Infortuni	1	2	1
Viaggi	52	43	9
Casa&Servizi	38	8	30
Cane&Gatto	40	36	4

### 5.3 Relazione della rete distributiva con la Compagnia

[GRI 3-3]

Elemento che caratterizza la relazione con la Compagnia è la capacità di Assicoop Romagna Futura di recepire le strategie di distribuzione di UnipolSai adattandole ed adeguandole alla propria struttura e alle esigenze del mercato su cui opera, ricercando, attraverso il perseguimento di queste strategie, la tutela e la cura delle persone e delle aziende del territorio. Una ricerca che fa leva su tre fattori di distintività:

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

#### Specializzazione della rete di vendita

Nel corso del biennio in osservazione, Assicoop Romagna Futura ha continuato a aderire ai processi di Specializzazione della Rete di Vendita della Compagnia con l'obiettivo di creazione di una rete distributiva attiva in agenzia e nelle strutture Assicoop, che possa essere strutturata attraverso percorsi formativi omogenei e livelli di competenza ben identificabili.

A tal proposito, sono stati intrapresi due percorsi per creare figure professionali specificatamente dedicate a seguire due tipologie di clientela:

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

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

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

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

Accanto a questi, con il processo di "revisione identitaria", si è dato spazio a elementi moderni e strumenti innovativi che il "piano Assicoop 2020" ha messo a sistema, uniformando quanto già avviato negli anni precedenti dalle singole Agenzie. Il piano Assicoop 2020 ha avuto come obiettivo lo sviluppo della visione Assicoop nel medio e lungo termine, ed è stato centrato su tre pilastri che a loro volta si sono composti di dodici linee strategiche di sviluppo dalle quali muove la strategia dell'Associazione Assicoop:

- Rilancio del segmento retail;
- Consolidamento del segmento corporate;
- Evoluzione della macchina operativa.



## 6 Sostegno e collaborazione per il territorio

### 6.1 Relazione con la comunità

[GRI 3-3, 2-6]

La caratteristica distintiva di Assicoop è l'**ancoraggio territoriale**, la diffusione capillare della rete di distribuzione e la chiarezza delle proposte assicurative. Assicoop Romagna Futura opera, attraverso **54 punti vendita**, nei territori di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini, 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 Romagna Futura 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 Romagna Futura è una realtà imprenditoriale assicurativa che ha sviluppato sempre più intensamente un senso di responsabilità verso la comunità di riferimento. Ciò ha permesso di prendere parte, negli anni, a molteplici iniziative sia interne che esterne per la promozione dello sviluppo locale. Nel corso del 2022 sono state rendicontate **liberalità** per un **valore complessivo di € 49.100**, mentre **l'investimento in attività di sponsorizzazione è stato di € 264.915**; tali importi sono tornati ad essere in media con gli anni precedenti alla pandemia da Covid-19.

[GRI 203-1]

Investimenti nella comunità		
	2021	2022
<b>Totale</b>	<b>263.680 €</b>	<b>314.015 €</b>
Liberalità	65.978 €	49.100 €
Sponsorizzazioni	197.702 €	264.915 €

L'impegno costante di Assicoop Romagna Futura si traduce non solo nell'erogazione di contributi rivolti alle Organizzazioni Socie territoriali, ma anche nel coinvolgimento attivo e nel sostegno delle attività proprie di organizzazioni del terzo settore site nel territorio romagnolo, soprattutto in ambito culturale, sanitario e scolastico; ovviamente parte delle iniziative negli ultimi anni, principalmente in ambito sportivo e culturale, hanno subito rallentamenti o ridimensionamenti a seguito del Covid-19.

Tra queste, rileva l'importante e pluriennale sostegno conferito **all'Istituto Oncologico Romagnolo – I.O.R. ONLUS**, per i **progetti di ricerca e prevenzione**, contribuendo alle iniziative di educazione rivolte alle nuove generazioni e alle famiglie. In particolare, Assicoop è convintamente coinvolta nella realizzazione del **Progetto "Prime Center"**, un centro multifunzionale dedicato alla prevenzione oncologica e al supporto a pazienti oncologici che già stanno affrontando la malattia. È stato inoltre effettuato l'acquisto, sempre a supporto delle attività IOR, di un autoveicolo da adibire agli spostamenti, grazie ai volontari IOR, dei pazienti che non sono in grado di sopprimerli da soli, dalla propria abitazione ai luoghi di cura e viceversa.

Nell'ambito del mondo del volontariato e della promozione sociale, è proseguito il supporto all'"Associazione Sostenitori e Amici della Polizia Stradale (A.S.A.P.S.) - APS" al fine di favorire e rafforzare la

conoscenza e le azioni per la crescita della cultura della sicurezza stradale e la promozione delle politiche di sicurezza e legalità.

In ambito **culturale** diversi sono stati gli eventi sostenuti, per citarne alcuni: in qualità di sponsor ufficiale di “**Ravenna Teatro**”, Centro di produzione teatrale, la programmazione unica per i due Teatri cittadini “Alighieri” e “Rasi”; è proseguita la collaborazione con “**Ravenna Festival**”, anche per la XXVIII edizione, l’appuntamento estivo con la musica internazionale; come pure con il “Teatro Diego Fabbri”, il teatro di Forlì, che ospita una rassegna teatrale dedicata al teatro di prosa.

**Nell’ambito sportivo** la mission è di promuovere le attività sportive fra i giovani e giovanissimi nel territorio della Romagna. In particolare, Assicoop Romagna Futura sponsorizza alcune società sportive in ambito pallavolistico.

Nel corso del 2022, in occasione dei 10 anni dalla costituzione della nuova società, Assicoop Romagna Futura, si è deciso di fare un ulteriore intervento di sostegno al territorio, acquistando e donando **defibrillatori automatici** a buona parte degli **istituti scolastici** delle provincie di Ravenna, Forlì-Cesena e Rimini.

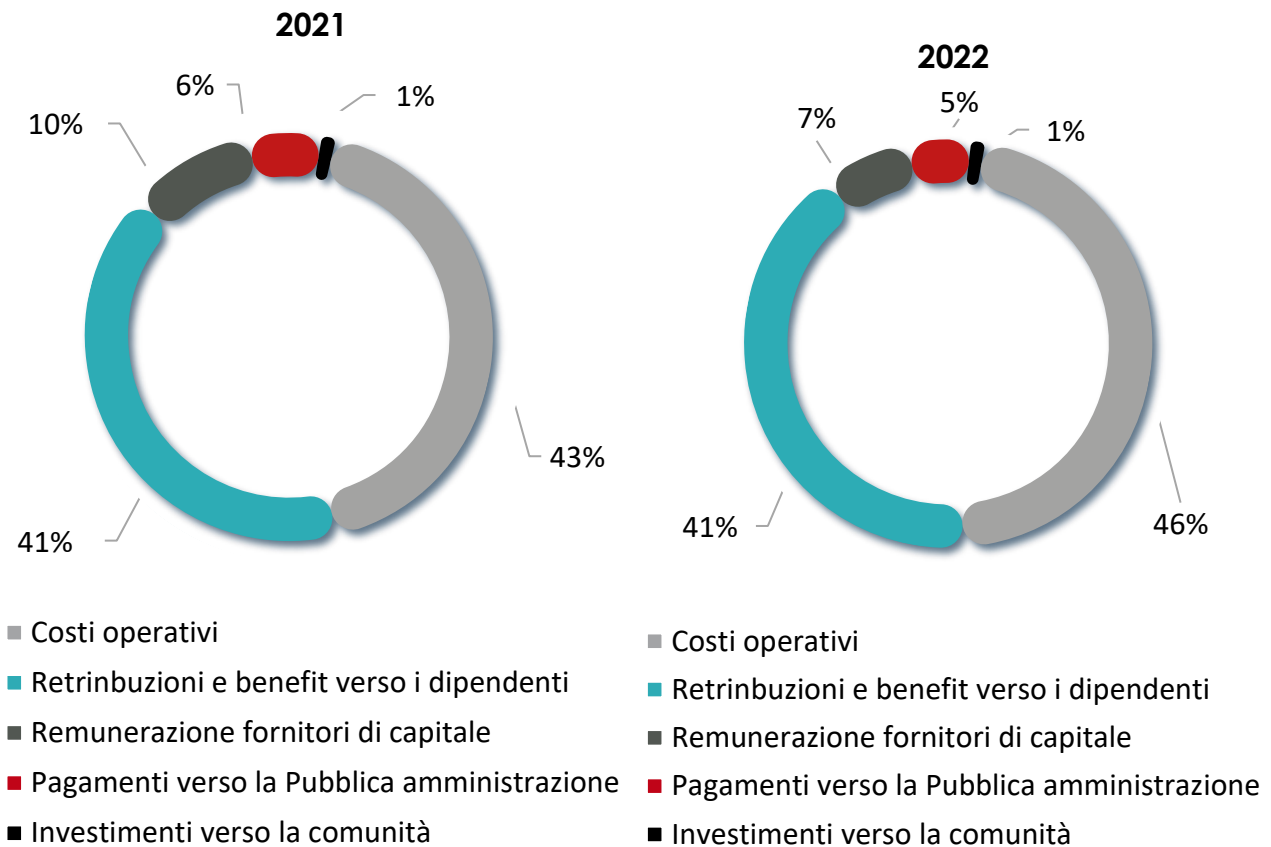
Relativamente alle iniziative a supporto del mondo del lavoro Assicoop Romagna Futura ha contribuito alla realizzazione di percorsi di valorizzazione delle piccole imprese territoriali e delle progettualità tese a riqualificare i modelli operativi nella fase di avvento del Covid-19.

[GRI 201-1]

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

Il valore economico generato da Assicoop nel 2022 ammonta a € **18.964.823** (circa 19 mln nel 2021). Di seguito è presentata la disaggregazione dal dato relativo al valore distribuito, che ammonta a € 18.217.632 (circa 18,3 mln nel 2021). Ne deriva che la quota trattenuta da Assicoop è pari a € 747.191 (€ 739.394 nel 2021).

### Valore economico distribuito



### 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 e fornitori di beni di consumo. Nel corso del 2022 Assicoop Romagna Futura ha in attivo la collaborazione con **44 maggiori fornitori** che erogano servizi di pulizia, manutenzione e riparazione, forniture di cancelleria e stampanti, utenze, servizi postali e telefonici, apparecchiature elettroniche e impianti tecnologici.

I partner per la creazione di valore		
	2021	2022
Fornitura di utenze	8	7
Servizi di pulizia	4	3
Servizi postali e telefonici	4	3
Locazione e apparecchiature	30	25
Cancelleria, stampanti ed altro	6	6

Accanto ai fornitori, altri stakeholder di primaria importanza per il successo di Assicoop sono le Organizzazioni Socie, i broker, le coassicuratrici (servizi di intermediazione) e i professionisti per incarichi specifici. Nel corso del 2020 Assicoop Romagna Futura ha collaborato con **55 realtà per i servizi di intermediazione** (broker e coassicuratrici).

## 7 L'attenzione all'ambiente

### 7.1 Tutela dell'ambiente

[GRI 3-3]

Assicoop Romagna Futura 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 Romagna Futura 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

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

[GRI 301-1]

Principali materiali consumati		
	2021	2022
Totale carta utilizzata	35.490 kg	25.002 kg
- di cui carta riciclata	86%	82%
Toner e cartucce (pezzi acquistati)	108	66
Toner e cartucce (valore dell'acquisto)	5.390 €	5.325 €

La sede di Ravenna (di Via Faentina) è dotata di un impianto fotovoltaico, installato nel 2008 che copre mediamente il 50% del fabbisogno di energia della sede. L'impianto, posizionato sul tetto della sede, ha una potenza di picco di 17,85 kW.

[GRI 302-1]

Consumo totale di energia (GJ) <sup>4</sup>		
	2021	2022
<b>Totale energia consumata</b>	<b>3.928</b>	<b>4.212</b>
Gas naturale	658	661
Consumo derivante da teleriscaldamento	-	110

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

Energia elettrica acquistata	1.864	1.950
- di cui da fonti non rinnovabili	1.847	1.824
- di cui da fonti rinnovabili	17	15
Auto aziendali a benzina	7	4
Auto aziendali a gasolio	1.400	1.487

[GRI 302-3]

Intensità energetica		
	2021	2022
Intensità energetica per mq (GJ/mq)	0,67	0,75
Intensità energetica per dipendente (GJ/dip.)	27,47	29,46

Assicoop Romagna Futura 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 Romagna Futura 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 <sub>2</sub> eq.) <sup>5</sup>		
	2021	2022
Scope 1	142,5	149,3
Scope 2 (location-based)	144,6	141,5

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

## Indice dei contenuti GRI Assicoop Romagna Futura

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

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

<b>GRI 201: Performance Economica 2016</b>	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	6.1 Relazione con la comunità
<b>GRI 203: Impatti economici indiretti 2016</b>	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	6.1 Relazione con la comunità
<b>GRI 301: Materiali 2016</b>	301-1 Materiali utilizzati in base al peso o al volume	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
<b>GRI 302: Energia 2016</b>	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
	302-3 Intensità energetica	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
<b>GRI 305: Emissioni 2016</b>	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
<b>GRI 401: Occupazione 2016</b>	401-1 Nuove assunzioni e turnover	4.3 Qualità della vita in azienda
<b>GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018</b>	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4.5 Salute e sicurezza
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	4.5 Salute e sicurezza
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	4.5 Salute e sicurezza
<b>GRI 404: Formazione ed istruzione 2016</b>	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	4.4 Formazione e sviluppo professionale
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	4.4 Formazione e sviluppo professionale
<b>GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016</b>	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	2.2 Le cariche sociali 4.2 Valorizzazione dei collaboratori