

ASSICOOP ROMAGNA FUTURA

Bilancio di Sostenibilità 2023



Sommario

ASSICOOP ROMAGNA FUTURA Bilancio di Sostenibilità 2023.....	1
Lettera agli stakeholder	3
Nota metodologica.....	5
ASSICOOP ROMAGNA FUTURA Bilancio di Sostenibilità 2023.....	6
1 Identità e storia	7
1.1 Compagine sociale.....	7
2 Governance e cariche sociali	10
2.1 La governance di Assicoop Romagna Futura.....	10
2.2 Le cariche sociali.....	11
2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale.....	12
3 Performance economica.....	16
3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale	16
3.2 Il comparto assicurativo	17
4 Forza lavoro propria	20
4.1 Le persone di Assicoop.....	20
4.2 Valorizzazione dei collaboratori	21
4.3 Qualità della vita in azienda	23
4.4 Formazione e sviluppo professionale	25
4.5 Salute e sicurezza.....	28
5 Soluzioni innovative per la clientela.....	30
5.1 Qualità del servizio	30
5.2 Innovazione del modello di servizio	30
5.3 Relazione della rete distributiva con la Compagnia.....	32
6 Sostegno e collaborazione per il territorio	33
6.1 Relazione con la comunità	33
6.2 I partner per la creazione di valore	35
7 Cambiamento climatico e uso delle risorse.....	36
7.1 Tutela dell'ambiente	36
7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali	36
Indice dei contenuti GRI Assicoop Romagna Futura	38

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 trasformative 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 trasformativi 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 ROMAGNA FUTURA

Bilancio di Sostenibilità 2023

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 cooperatori, 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. Inoltre, nel corso del 2023, il C.d.A. ha previsto di individuare nell'organico aziendale una figura Responsabile dei temi connessi agli aspetti ESG.

Durante la seduta del 17 novembre 2023, i Consigli di amministrazione delle Assicoop ed i Collegi Sindacali, riuniti in sessione congiunta, hanno partecipato ad un'attività di onboarding dedicata alla Sostenibilità. L'incontro ha trattato l'evoluzione normativa e settoriale, il contesto esterno e il percorso intrapreso dal Gruppo Unipol, con particolare attenzione alle seguenti tematiche:

1. Il contesto operativo in cui ci troviamo
2. Le normative che influenzano il settore assicurativo
3. L'approccio adottato dai principali operatori del settore
4. Il processo di sostenibilità implementato dal Gruppo Unipol.

Questa attività di onboarding rappresenta un ulteriore passo nell'impegno del Consiglio di amministrazione di Assicoop verso una gestione aziendale sempre più orientata ai principi della sostenibilità, in linea con le sfide normative e di mercato.

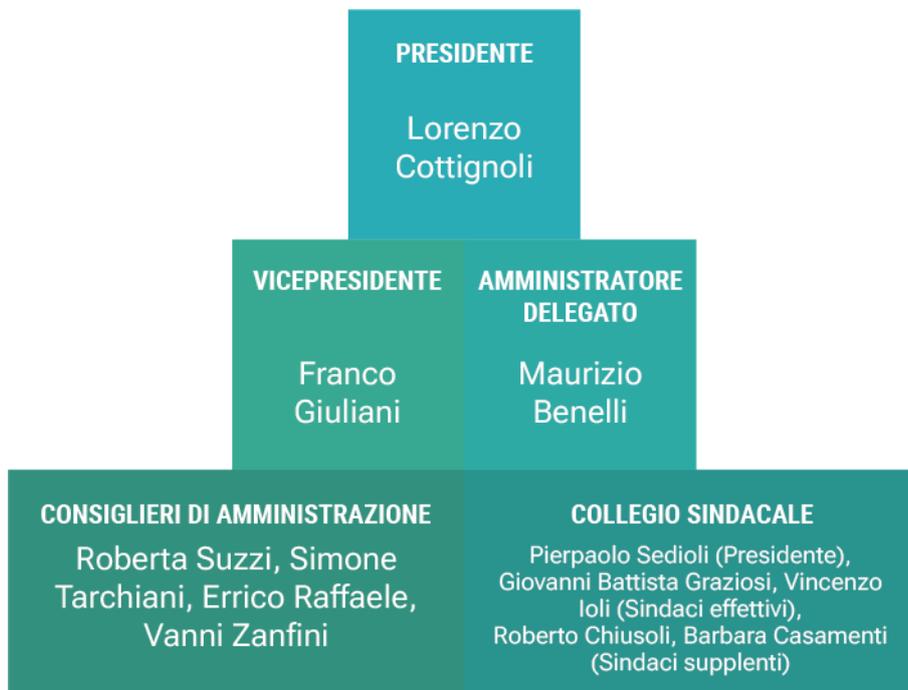
2.2 Le cariche sociali

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

Il Consiglio di amministrazione, noto come CdA, è composto da 7 membri. Come da Statuto, sono nominati un Presidente (legale rappresentante) Lorenzo Cottignoli, un Vicepresidente (il quale opera in caso di assenza o di impedimento del Presidente) Franco Giuliani, un Amministratore Delegato (che ha anche questi poteri di rappresentanza dell'Azienda) Maurizio Benelli e 4 Consiglieri: Roberta Suzzi, Simone Tarchiani, Raffaele Errico, Vanni Zanfini.

È presente un Collegio Sindacale composto da 5 componenti di cui 1 Presidente, 2 Sindaci Effettivi e 2 Sindaci Supplenti.

È presente un O.d.V. ed il Comitato POG.



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.

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, 2-26]

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" (MOG) 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 le straordinarietà degli ultimi anni quali la fase pandemica e gli enti alluvionali che hanno colpito il territorio romagnolo.

In ottemperanza a quanto previsto dal "MOG" ed agli obblighi della legislazione vigente, Assicoop Romagna Futura si è dotata di un sistema di controllo interno costituito da regole, procedure e struttura organizzativa volta a presidiarle come di seguito indicato:

a) Whistleblowing

In applicazione del D.Lgs. 24/2023 (in attuazione della Direttiva UE 2019/1937) nel mese di dicembre 2023 è stata resa disponibile una apposita procedura "Whistleblowing" finalizzata alla segnalazione di comportamenti o atti illeciti posti in essere da soggetti legati all'organizzazione. I destinatari della procedura sono tutti i collaboratori di Assicoop Toscana, subordinati o liberi

professionisti (tramite l'intranet aziendale), nonché altri soggetti che possono venire a contatto con l'organizzazione quali, ad esempio, clienti e fornitori (tramite sito istituzionale sul WEB).

Piattaforma dedicata: in conformità alla citata normativa, Assicoop Romagna Futura S.p.A. ha adottato quale canale di segnalazione interna la Piattaforma on-line denominata "*Whistletech*"; tale strumento garantisce la riservatezza dell'identità della persona segnalante, della persona coinvolta e della persona comunque menzionata nella segnalazione, nonché del contenuto della segnalazione e della relativa documentazione.

Gestione della Segnalazione: la Società, tenuto conto dell'organizzazione aziendale, ha adottato come Gestore delle Segnalazioni la Funzione di Audit Aziendale, autorizzata a tal fine dalla Società. A seguito delle segnalazioni pervenute tramite la Piattaforma il Gestore:

- verifica l'ammissibilità della segnalazione (nei casi di inammissibilità o di infondatezza della segnalazione il Gestore ne dichiara l'archiviazione dandone informazione al Presidente, all'A.D., all'O.d.V. ed al Collegio Sindacale);
- se ammissibile, anche a seguito di ulteriori integrazioni e approfondimenti richiesti al segnalante, esegue una adeguata istruttoria redigendo al termine una "Nota finale" con gli esiti di infondatezza (1) o fondatezza della segnalazione; in quest'ultimo caso, la "Nota" avrà quale destinatario il C.d.A., affinché assuma le opportune decisioni sull'occorso, con informazione all'O.d.V. ed al Collegio Sindacale;
- fornisce riscontro alla Segnalazione entro tre mesi dalla data dell'avviso di ricevimento inviato.

In aggiunta a quanto già esposto, è importante sottolineare:

- le procedure consentono le segnalazioni in forma anonima;
- gli utilizzatori sono stati informati sulle procedure attraverso comunicato pubblicato sulla intranet aziendale;
- le procedure, così come l'applicativo *Whistletech*, sono disponibili 24 ore su 24;
- nel periodo di rendicontazione non sono pervenute segnalazioni.

b) Conformità alla Direttiva IDD: Trasparenza e Responsabilità nella Distribuzione Assicurativa

Assicoop Romagna Futura spa dimostra il proprio impegno all'integrità e al rigore nella condotta aziendale rispettando pienamente il quadro normativo delineato dalla **Insurance Distribution Directive (IDD)**. Per garantire la conformità a tale normativa, l'azienda utilizza *CADICE*, l'applicativo fornito da **UnipolSai**, che facilita la gestione degli obblighi normativi legati alla distribuzione assicurativa nel massimo rispetto degli interessi del cliente.

Attraverso *CADICE*, Assicoop ottiene da UnipolSai tutte le informazioni necessarie sui prodotti assicurativi, il mercato di riferimento, le strategie di distribuzione, i rischi e i costi associati, inclusi quelli impliciti, e qualsiasi circostanza che possa causare conflitti di interesse. L'applicativo consente inoltre di monitorare e verificare che i propri collaboratori, a loro volta, abbiano adempiuto all'acquisizione di tutte le predette informazioni, nel pieno rispetto della normativa IDD, garantendo che ogni prodotto offerto sia adeguato alle specifiche esigenze dei clienti.

In linea con le disposizioni dell'IDD, Assicoop assicura che i propri dipendenti ricevano formazione continua per mantenere elevati livelli di competenza e professionalità, con particolare attenzione alla trasparenza e all'etica nella vendita di prodotti assicurativi. Grazie a *CADICE*, l'azienda può tracciare e monitorare che tutti gli intermediari abbiano preso correttamente visione degli adempimenti legati alla governance del prodotto, come richiesto dalla normativa POG (Product Oversight and Governance). La registrazione della presa visione costituisce una parte importante della governance del prodotto, in quanto assicura che chi distribuisce il prodotto sia informato in maniera completa sul rispetto del mercato di riferimento e che le modalità di distribuzione siano coerenti con le strategie definite da UnipolSai.

Grazie a queste misure, Assicoop dimostra ulteriormente il proprio impegno verso una condotta aziendale etica e trasparente, proteggendo i diritti dei consumatori e prevenendo potenziali conflitti di interesse. Il regolamento IDD, supportato dall'utilizzo di CADICE, diventa così un elemento cruciale per rafforzare l'integrità e il rigore nella conduzione della sua attività.

c) Organi e Funzioni di Controllo

Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza (OdV) di Assicoop Romagna è un organo centrale finalizzato a garantire l'integrità e il rigore nella condotta aziendale, in conformità al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo previsto dal D.Lgs. 231/2001. L'OdV è composto da un membro non esecutivo del Consiglio di amministrazione, dal Presidente del Collegio Sindacale e dal Responsabile dell'Audit interno, tutti scelti per la loro autonomia, indipendenza e competenza. Questo organo garantisce che tutte le attività aziendali siano condotte in conformità con le normative e secondo i più alti standard etici.

L'OdV ha il compito di monitorare l'efficacia del Modello 231, verificando che venga aggiornato in risposta ai cambiamenti normativi o organizzativi e prevenendo il rischio di comportamenti illeciti. Svolge inoltre un'attività costante di mappatura delle attività sensibili, per assicurare che i controlli siano sufficienti a mitigare i rischi operativi.

Attraverso il sistema di whistleblowing, può essere coinvolto nel percorso di gestione delle segnalazioni di potenziali irregolarità o violazioni del Modello oppure di atti illeciti o omissioni come previste dal D.Lgs. 24/2023. Questo permette di individuare e affrontare tempestivamente eventuali condotte non conformi, favorendo una cultura aziendale basata sulla trasparenza e sulla responsabilità.

L'OdV mantiene un flusso informativo continuo con gli organi sociali, come il Consiglio di amministrazione e il Collegio Sindacale, condividendo i risultati delle verifiche e contribuendo a una gestione responsabile dei rischi.

Inoltre, promuove la formazione continua dei dipendenti, assicurando che siano sempre aggiornati sui requisiti normativi in ambito del D.Lgs. 231/2001 e sugli standard etici, contribuendo a diffondere una cultura aziendale orientata all'integrità e alla conformità normativa.

d) Funzione Antiriciclaggio

In adempimento a quanto previsto dal Provvedimento IVASS n.111/2021, ai fini della mitigazione del rischio di riciclaggio nell'esercizio dell'attività di intermediazione dei prodotti Vita e sussistendone i requisiti dimensionali riguardo al numero dei collaboratori e di volume di premi, Assicoop Romagna ha provveduto ad istituire a fine 2021 la Funzione Antiriciclaggio procedendo alla nomina del Titolare della funzione il quale, ai sensi della normativa, risulta in possesso dei previsti requisiti di onorabilità, indipendenza e professionalità. I controlli sulla correttezza delle operatività di emissione contrattuale da parte degli intermediari vengono eseguiti dalla struttura di Audit di Assicoop ai fini di accertare il pieno rispetto delle procedure antiriciclaggio diramate da UnipolSai; il campione delle polizze soggette a controllo è ampio e, soprattutto, avente un focus specifico verso quei rapporti assicurativi che, sia per importo che per altre specifiche caratteristiche, potrebbero maggiormente presentare aree di rischio in tema di riciclaggio. Inoltre, la Funzione monitora sul costante aggiornamento formativo di tutti i soggetti di Assicoop, anche non intermediari, attraverso i corsi messi a disposizione dalla Compagnia in materia di antiriciclaggio, rafforzando in tal modo l'integrità ed il rigore nella conduzione di tutte le attività da parte dei soggetti in esse coinvolti.

e) Audit Interno

Assicoop Romagna Futura spa è dotata di una Funzione di Audit per il monitoraggio della correttezza delle attività svolte dagli operatori della rete di vendita, compresi quelli aventi operatività gestionali, ai fini del rispetto delle disposizioni emanate da UnipolSai e UniSalute e delle disposizioni da essa stessa emanate.

A tal fine esegue ispezioni, sull'impronta di quelle dell'Audit delle Compagnie Mandanti, sui punti vendita agenziali e su quelli subagenziali, effettuando controlli che riguardano le Aree di rischio Finanziario, Tecnico-Assuntivo e di Compliance, redigendo appositi verbali sui quali vengono riportate le anomalie e gli scostamenti emersi in fase di controllo; degli esiti delle ispezioni viene data informazione alla Presidenza e all'Alta Direzione aziendale.

Controlli analoghi, anche se limitati rispetto ai precedenti, vengono eseguiti in occasione delle Operazioni di Riconsegna a seguito dell'interruzione delle collaborazioni con i Subagenti.

Attraverso una specifica procedura, monitora sulla correttezza dell'emissione contrattuale da parte dei collaboratori subagenti che svolgono la loro attività nel personale sportello di vendita.

Esegue specifici controlli per l'O.d.V. finalizzati al rispetto della normativa D.Lgs. 231/2001, nonché i controlli richiesti dalla Funzione Antiriciclaggio, questi ultimi ai sensi del Provv. IVASS n.111/2021. Alla Funzione di Audit è assegnata anche la gestione dei reclami ex Provv. IVASS n.46/2016, attraverso la quale è possibile venire a conoscenza di eventuali comportamenti non conformi tenuti dagli intermediari verso i clienti. Alla stessa Funzione è assegnato anche il ruolo di Gestore delle Segnalazioni "Whistleblowing".

Tutte le attività descritte, eseguite in proprio e a supporto degli altri Organi e Funzioni, rappresentano elementi fondamentali in quanto contribuiscono a diffondere una cultura aziendale orientata all'integrità ed alla conformità normativa.

[GRI 2-27]

Non sono presenti casi di non conformità all'interno di Assicoop Romagna che hanno portato all'erogazione di sanzioni:

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 rilevati incidenti di corruzione che hanno portato ad 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 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	2023	Variazioni % 2022-2023
Incassi netti	115.888.693 €	110.087.600 €	112.532.000,00 €	+2,22%
Provvigioni attive	13.685.000 €	14.416.201 €	14.897.856,00 €	+3,34%
Ricavi vendite/prestazioni	18.842.360 €	18.699.644 €	19.176.664,00 €	+2,55%
Totale costi diretti	12.736.527 €	13.311.571 €	13.413.593,00 €	+0,77%
Margine lordo	6.105.833 €	5.388.073 €	5.763.593,00 €	+6,97%
Totale spese generali	2.884.381 €	2.897.428 €	3.134.019,00 €	+8,16%
Reddito operativo	3.221.452 €	2.490.645 €	2.629.574,00 €	+5,58%
Risultato d'esercizio	2.305.610 €	1.839.814 €	2.182.143,00 €	+18,60%

Per inquadrare gli andamenti economici della società è indispensabile ricordare che il territorio Romagnolo, nel corso del 2023, è stato pesantemente colpito da diversi eventi catastrofici che hanno portato pesanti danni alle cose ed in alcuni casi anche alle persone.

Pur in questo difficile contesto si può osservare come gli incassi complessivi dell'esercizio 2023 sono cresciuti complessivamente del 2,22%. Tale performance, abbinata alla pianificazione delle attività baricentrata sull'utilizzo di prodotti a migliore remunerazione ha consentito un aumento delle provvigioni attive pari al 3,34%.

Il costo del lavoro è lievemente cresciuto (+1,36%) mentre l'incidenza complessiva del costo del lavoro sui "ricavi commerciali" è pari al 63,3% ed in diminuzione di 0,8pp rispetto all'esercizio precedente. Tale incremento è composto da una lieve diminuzione del costo del personale (-1,4%) e da un incremento delle provvigioni passive corrisposte. Relativamente alla diminuzione del costo del personale la componente che ha maggiormente inciso è stata la ridotta liquidazione del premio variabile aziendale causata da un solo parziale raggiungimento degli obiettivi assegnati alla struttura.

La complessiva e consolidata attenzione al rapporto tra ricavi e costi ha consentito, pur nella

straordinarietà sopra citata, di mantenere alta la marginalità e proseguire negli investimenti rivolti alle attività di formazione e ricerca per lo sviluppo della rete di vendita, sia dipendente che sui collaboratori libero professionisti, sia per le attività assicurative che beyond.

Per effetto di quanto sopra riportato il risultato di esercizio, ha avuto un sensibile incremento rispetto all'anno precedente (+18,61%) ed è nettamente superiore alla media del triennio precedente, proseguendo così nell'operazione di consolidamento e della sostenibilità futura dell'azienda.

3.2 Il comparto assicurativo

Raccolta premi Assicoop Romagna Futura – Auto/ Rami elementari / Vita				
	2021	2022	2023	Variazioni % 2022-2023
Auto	32.957.328 €	32.576.941 €	31.771.207€	-2,47%
Rami elementari	37.938.541 €	39.734.570 €	39.912.126€	+0,45%
Vita	44.992.824 €	37.776.089 €	40.376.270€	+6,89%

Nel corso dell'annualità 2023 è proseguita l'azione commerciale della Compagnia mandante volta a riequilibrare gli andamenti tecnici degli ambiti danni, tale azione si è sviluppata in molteplici attività che avevano come strumenti comuni ed operativi l'inserimento di presidi volti a circoscrivere e/o ridurre il livello di rischio nel portafoglio e l'adeguamento dei premi proponendo tassazioni dei rischi più in linea alle mutate condizioni economiche ed ambientali.

Tali azioni hanno permesso di soddisfare le richieste della Compagnia ma hanno, nel contempo, reso più difficoltosa la proposizione e l'assunzione di nuovi rischi.

Tutto ciò premesso, nella raccolta danni è proseguita, anche nel 2023, la contrazione dei premi complessivamente incassati nel comparto Auto (RCA -3,6%, CVT +0,4%, totale Comparto Auto -2,5%) che è controbilanciata dalla complessiva tenuta nei rami elementari, portando il peso di questi ultimi a circa il 55% del totale; elemento questo importante di stabilità e redditività del portafoglio, stante le già citate tensioni del segmento RCA (Responsabilità Civile Auto).

Il dato Rami Elementari persone complessivamente è in leggera crescita (+1,2%), sono diminuiti i premi relativi ai rischi legati alla protezione della persona (infortuni) mentre hanno avuto un forte incremento (6,9%) i premi relativi alla protezione del patrimonio personale con le assicurazioni della Casa e Condomini. Tale dato è stato anche il risultato diretto dell'improvvisa presa di coscienza dell'importanza delle coperture "catastrofali" insorta dopo gli eventi del maggio 2023 oltre che dell'immediata capacità della rete commerciale di rispondere a tale bisogno. Nel corso del 2023 è proseguita l'attività di migrazione del portafoglio malattia dai prodotti UnipolSai a quelli Unisalute, tale attività ha permesso di consolidare il portafoglio Salute, incrementandolo nella misura del 2,1%.

Relativamente all'ambito Rami Aziende, il portafoglio complessivamente ha subito una lieve diminuzione (-0,1%) figlia della minore raccolta nell'ambito grandine (-414.000€) ed RCG (-211.000€).

Positivo è il dato RE Aziende (+1,9%) con la raccolta conseguente all'attività in sinergia con BPER (Bancassurance) che ha prodotto circa 180.000 di nuovi premi. Il numero complessivo delle nuove polizze sottoscritte nei RE Aziende (esclusi gli "altri REA") cresce del 8,2% su anno precedente.

Nell'ambito della raccolta vita il dato presenta una ripresa dei volumi di raccolta che passano dai circa 38 milioni del 2022 agli oltre 40,8 milioni di euro del 2023 con un incremento del 6,6% rispetto all'anno 2022. Il risultato di esercizio 2023, per quanto riguarda il "vita individuale" è stato contraddistinto da un incremento della raccolta rispetto al 2022 in ambito premi unici (29,5 milioni rispetto ai 26 milioni del 2022), mentre ha visto una contrazione della raccolta in ambito premi annui e ricorrenti. Il "vita capitalizzazioni" ha visto un consolidamento dei volumi della raccolta con un incremento del 3,3%. Per quanto concerne sia il **risparmio programmato** che l'ambito della **tutela**

della vita umana e la previdenza integrativa vi è stata una raccolta di nuova produzione inferiore a quella dell'anno precedente.

Raccolta premi Assicoop Romagna Futura - Retail/Corporate				
	2021	2022	2023	Variazioni % 2022-2023
Retail	89.207.457 €	80.709.746 €	87.011.440 €	+7,81%
Corporate	26.618.236 €	29.377.854 €	25.048.163 €	-14,75%

La raccolta premi per tipologia di clientela evidenzia una crescita del retail ed una contrazione del settore corporate, avvicinandosi ai dati 2021.

Raccolta premi Assicoop Romagna Futura – Vita (Nuova Produzione)				
	2021	2022	2023	Variazioni % 2021-2022
Vita (Nuova Produzione)	35.784.418 €	28.798.859 €	34.672.905,00€	20,42%

Pur non avendo permesso il raggiungimento degli obiettivi commerciali concordati con la Compagnia vi è stato l'incremento complessivo della raccolta Vita che è da imputarsi al risultato ottenuto nell'ambito Investimento.

Nel 2023 è rimasto invariato il modello di incentivazione degli agenti UnipolSai e delle Assicoop, con l'identificazione quattro "linee" di prodotto (Protezione, Previdenza, Risparmio ed Investimento); relativamente all'ambito Investimento è stato assegnato un budget in nuova produzione in "Euro" mentre a ciascuno degli altri ambiti è stato assegnato un obiettivo di budget espresso in "punti".

Nella tabella successiva vengono indicati i risultati della "nuova produzione" in termini di punti ed in punti/Euro per l'ambito Investimento.

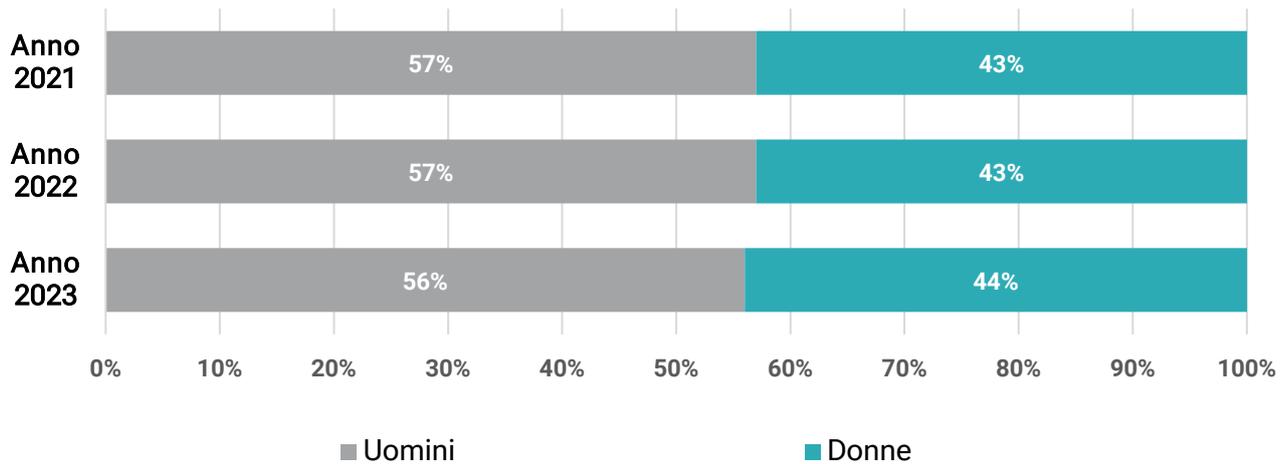
Assicoop Romagna Futura – Vita (Nuova Produzione) in punti e mln di €					
	Punti			Variazione	
	2023	2022	2021	2023/2022	2021/2022
Protezione (in punti)	2.691	3.201	2.754	-15,9%	16,2%
Previdenza (in punti)	39.358	45.245	37.814	-13,0%	19,7%
Risparmio (in punti)	8.684	14.875	13.339	-41,6%	11,5%
Investimento (in punti)	79.915	74.581	110.280	+ 7,15%	-32,37%
Investimento (in Mln €)	25,188				
Totale Vita	130.648	137.655	164.187	-5,09%	-16,16%

I clienti e il portafoglio

Anche nel 2023 è proseguita una riduzione dei clienti persone fisiche. 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; si riduce anche il numero di clienti partite IVA che intrattengono rapporti con Assicoop, che si attesta a 7.717 nel 2023 rispetto ai 7.966 nel 2022.

Tipologia della clientela (persone fisiche) - Scorporazione per classi d'età			
	2021	2022	2023
Totale	69.180	67.917	77.606
- di cui sotto i 30 anni	2.594	2.813	3.024
- di cui tra i 30 e 50 anni	18.178	18.003	19.434
- di cui sopra i 50 anni	48.408	47.101	55.148

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	2023
Indice di Cross selling	1,87	1,89	1,84

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, pur registrando un lieve scostamento negativo, evidenzia il buon livello di fidelizzazione dei clienti.

4 Forza lavoro propria

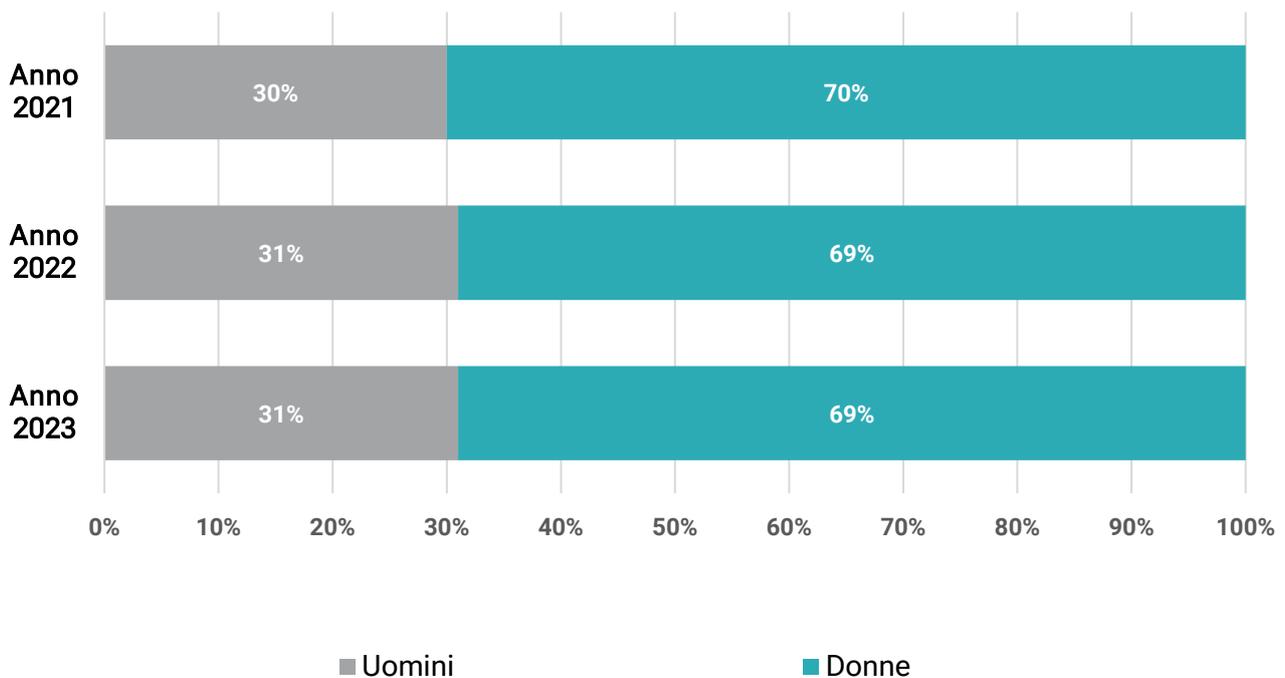
4.1 Le persone di Assicoop

[GRI 2-7, 2-8]

Assicoop Romagna Futura investe sui propri collaboratori; reputa che il personale dipendente e la rete vendita (subagenti, produttori e consulenti finanziari) siano un'importante risorsa per l'azienda e agisce per la stabilità occupazionale e per l'inserimento lavorativo dei giovani. Nel 2023 le persone impiegate in Assicoop Romagna Futura sono state 222, di cui 140 dipendenti (43 uomini e 97 donne) e 82 collaboratori in libera professione. Rispetto all'esercizio 2022 il numero complessivo delle risorse umane ha registrato una leggera diminuzione (-6), il numero del personale dipendente è diminuito di 3 unità.

Le risorse umane di Assicoop Romagna Futura			
	Dipendenti	Collaboratori in libera professione	Totale
2021	143	87	230
2022	143	85	228
2023	140	82	222

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.

[GRI 405-2]

Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini (Remunerazione totale per categoria di impiego)	
	Rapporto %
Quadri	93%
Impiegati	80%

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

I dati sono stati forniti dall'Ufficio Paghe e rappresentano gli imponibili INPS complessivamente corrisposti al personale attivo al 31-12-2023. Non sono stati riportati in tabella gli eventuali compensi derivanti da incarichi esterni e/o dalla partecipazione a C.d.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 Romagna Futura è così composto: 1 dirigente (1 uomo), 19 quadri (16 uomini e 3 donne), 120 impiegati (26 uomini e 94 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 2023 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 2023 i dipendenti appartenenti alle categorie protette¹ sono pari a 8 (8 donne).

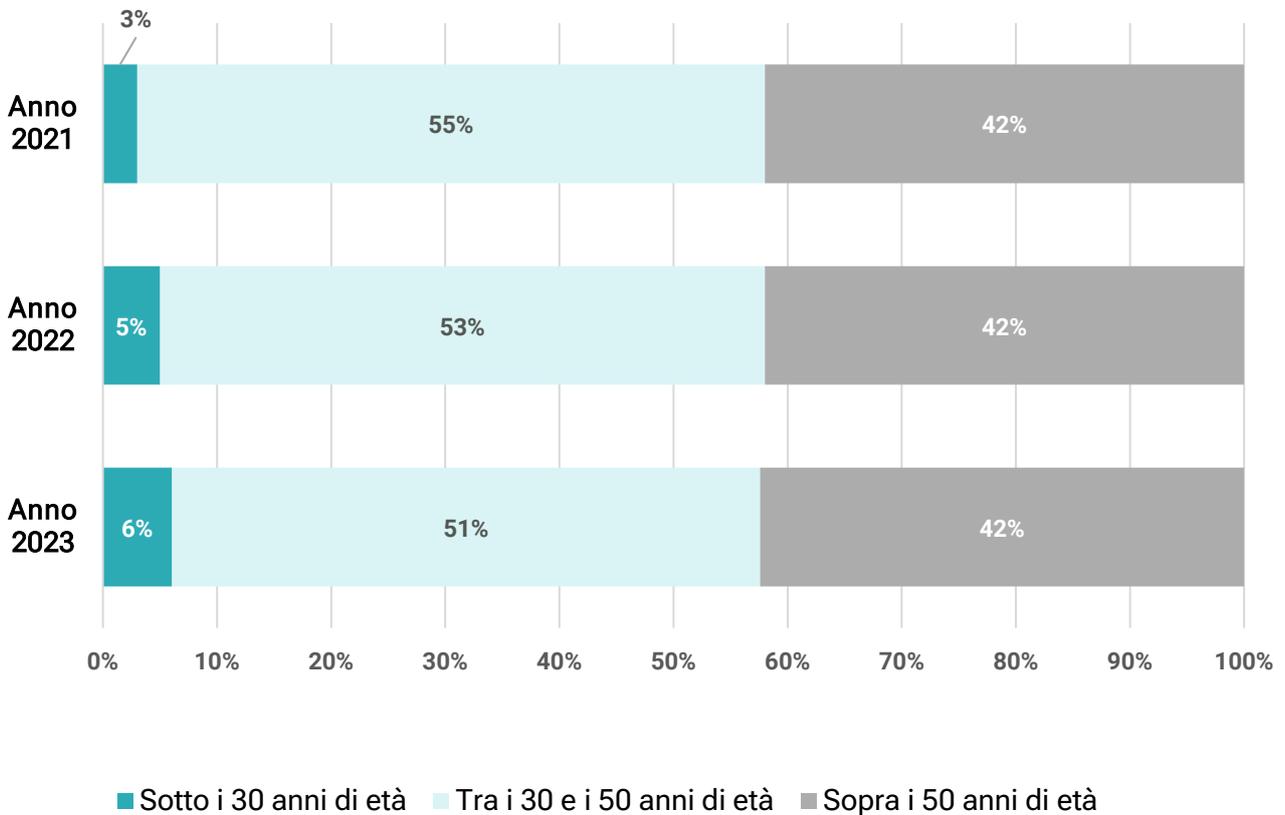
Totale dipendenti per inquadramento e genere			
	Uomini	Donne	Totale
Totale dipendenti 2021	43	100	143
- di cui dirigenti	1	-	1
- di cui quadri	14	1	15
- di cui impiegati	28	99	127
Totale dipendenti 2022	44	99	143
- di cui dirigenti	1	-	1
- di cui quadri	14	1	15

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).

- di cui impiegati	29	98	127
Totale dipendenti 2023	43	97	140
- di cui dirigenti	1	-	1
- di cui quadri	16	3	19
- di cui impiegati	26	94	120

Per quanto riguarda la suddivisione dei dipendenti per fascia d'età, nel 2023 il 51% (72 persone) ha un'età compresa fra 30 e 50 anni, il 42% (59 persone) ha più di 50 anni ed il 6% (8 persone) ha un'età inferiore ai 30 anni.

Dipendenti di Assicoop Romagna Futura per fasce d'età



4.3 Qualità della vita in azienda

[GRI 3-3, 406-1]

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 2023 la quasi totalità dei dipendenti (135) 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 17,86% dei dipendenti (25 persone) ha un contratto part-time. La totalità del personale che ha fatto riferimento a tale istituto contrattuale è composta dal genere femminile.

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	43	100	143
- 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
Totale dipendenti 2022	44	99	143
- 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
Totale dipendenti 2023	43	97	140
- di cui a tempo indeterminato	42	93	135
- di cui a tempo determinato	1	4	5
- di cui a tempo pieno	43	72	115
- di cui a tempo parziale	-	25	25

Nel periodo 2023 Assicoop Romagna Futura ha assunto 12 persone, di cui 8 con un'età inferiore a 30 anni.

[GRI 401-1]

Dipendenti assunti e cessati per età e genere			
	2021	2022	2023
Totale dipendenti assunti	11	8	12
Sotto i 30 anni	4	3	8
- di cui uomini	1	2	3
- di cui donne	3	1	5
Tra i 30 e 50 anni	7	5	4
- di cui uomini	2	1	2
- di cui donne	5	4	2
Totale dipendenti cessati	7	8	15
Tra i 30 e 50 anni	2	2	6

- di cui uomini	-	1	2
- di cui donne	2	1	4
Sopra i 50 anni	5	6	5
- di cui uomini	3	1	2
- di cui donne	2	5	3

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, seppur per la prima volta da diversi anni si attesta al -1,4%, si ritiene che non influenzi la continuità produttiva e la stabilità organizzativa.

Turnover dei dipendenti per età e genere 2021 e 2022 ²			
	2021	2022	2023
Tasso di assunzione per genere	7,7%	5,6%	9,3%
- uomini	7,0%	6,8%	11,6%
- donne	8,0%	5,1%	8,2%
Tasso di cessazioni per genere	4,9%	5,6%	10,7%
- uomini	7,0%	4,5%	11,6%
- donne	4,0%	6,1%	10,3%
Tasso di turnover per genere	2,8%	0,0%	-1,4%
- uomini	0,0%	2,3%	0,0%
- donne	4,0%	-1,0%	-2,1%
Tasso di assunzione per fasce d'età	7,7%	5,6%	9,3%
- sotto i 30 anni di età	80,0%	42,9%	100,0%
- tra i 30 e 50 anni di età	9,0%	6,6%	6,9%
- sopra i 50 anni di età	0,0%	0,0%	0,0%
Tasso di cessazioni per fasce d'età	4,9%	5,6%	10,7%
- sotto i 30 anni di età	0,0%	0,0%	50,0%
- tra i 30 e 50 anni di età	2,6%	2,6%	8,3%
- sopra i 50 anni di età	8,3%	10,0%	8,3%
Tasso di turnover per fasce d'età	2,8%	0,0%	-1,4%
- sotto i 30 anni di età	80,0%	42,9%	50,0%
- tra i 30 e 50 anni di età	6,4%	3,9%	-1,4%
- sopra i 50 anni di età	-8,3%	-10,0%	-8,3%

Il 30 novembre 2023 è stato raggiunto un accordo tra l'Associazione Agenzie Societarie UnipolSai, FISAC CGIL e UILCA UIL per il rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) per il triennio 2023-2025. Di seguito una sintesi dei punti dell'accordo:

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

- **Aumento della Paga Base:** L'accordo prevede un aumento della paga base dell'11%, distribuito in tre tranches: 6% dal 1° gennaio 2023, 3% dal 1° gennaio 2024 e 2% dal 1° gennaio 2025.
- **Scatti di Anzianità:** Gli scatti di anzianità sono confermati, con norme specifiche per i neoassunti dopo il 19 luglio 2004.
- **Revisione dei Profili Professionali:** È stata istituita una commissione paritetica per rivedere e aggiornare i profili professionali e le declaratorie, con l'obiettivo di migliorare la struttura organizzativa.
- **Tutele per Malattia e Infortuni:** Il posto di lavoro sarà garantito per 12 mesi in caso di malattia o infortunio non professionale. In caso di patologie gravi, questo periodo sarà esteso a 18 mesi.
- **Permessi per Genitori e Visite Mediche:** Vengono introdotti permessi per genitori con figli affetti da DSA o BES, oltre a un aumento delle ore di permesso retribuito per visite mediche specialistiche.
- **Istituto delle Ferie Solidali:** Introdotto in via sperimentale l'istituto delle ferie solidali, che permette ai dipendenti di cedere parte delle loro ferie a colleghi che necessitano di tempo aggiuntivo per assistere familiari con gravi problemi di salute.
- **Pari Opportunità e Inclusione di Genere:** L'accordo include misure specifiche per promuovere l'inclusione di genere e garantire pari opportunità. Viene sottolineata l'importanza di eliminare ogni forma di discriminazione basata su genere, età, etnia, disabilità, orientamento sessuale, religioso o politico. Inoltre, l'accordo prevede permessi retribuiti aggiuntivi per i dipendenti che assistono familiari con disabilità, favorendo un maggiore equilibrio tra vita lavorativa e privata e promuovendo un ambiente di lavoro inclusivo.

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.

Nel 2023 sono state erogate complessivamente **16.186 ore di formazione**, di queste **9.536** sono ore di **formazione professionale "obbligatoria"** per svolgere l'attività mentre **6.618** sono le ore di **formazione** atte a sviluppare le competenze, **per la crescita personale e per una migliore gestione dei collaboratori**.

Relativamente alla formazione professionale "obbligatoria", **4.673** sono le ore di formazione svolte e **certificate dai dipendenti** 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; **3.743** sono le ore di formazione obbligatoria svolta e **certificata dai collaboratori**, tra queste sono comprese anche le ore di formazione effettuate tramite corso in e-learning organizzato da BPER Banca rivolto ai 7 Consulenti Finanziari (265 ore)

Relativamente all'annualità 2023, 24 dipendenti non hanno effettuato tale tipo di formazione in quanto non intermediano prodotti assicurativi.

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 e per la gestione ed il coaching dei collaboratori.

Nel corso del 2023 è stato organizzato il corso di formazione dal titolo **"Conoscer.Si per Migliorare"**, rivolto sia al personale dipendente che ai collaboratori, volto ad acquisire una maggiore consapevolezza di sé, dei valori e degli strumenti messi a disposizione dal mondo UnipolSai; il corso ha generato 160 giornate di formazione per un totale di oltre 1.120 ore.

Relativamente alla crescita delle competenze in ambito di "coaching", 5 Colleghi hanno partecipato alla **Scuola di Coaching Esperienziale**. Per ogni partecipante il corso prevedeva 100 ore di formazione (80 di aula e 20 di project work) al fine di sviluppare le competenze e le abilità individuali per una migliore gestione di sé e dei collaboratori.

Percorso "Train the Trainer" per formatori certificati. Si tratta di un percorso formativo articolato finalizzato a sviluppare le capacità di comunicare, di gestire situazioni didattiche e di essere interlocutori d'aula efficaci. La partecipazione al percorso prevede un coinvolgimento diretto e attivo di ciascun partecipante. Il corso prevede una prova scritta ed una prova pratica che formano oggetto di analisi da parte della Commissione Valutazione di Unica che provvede ad abilitare ufficialmente alla docenza coloro che le hanno superate ingresso nell'**Albo Docenti Unipol**. Al 31 Dicembre 2023 Assicoop Romagna ha complessivamente 10 formatori certificati.

Il Responsabile alla sostenibilità ed ai temi ESG ha partecipato al corso di formazione "GREEN COOP" organizzato da LegaCoop-Quadri della durata di 32 ore. Il Corso aveva l'obiettivo di potenziare la capacità delle imprese di collocare al centro delle proprie strategie la salvaguardia dell'ambiente, la lotta al cambiamento climatico, la sostenibilità di lungo periodo dei processi produttivi. L'attenzione a tali tematiche, non più rimandabile, rappresenta inoltre un'opportunità di sviluppo e crescita imprenditoriale nei prossimi anni. Durante il percorso formativo sono state approfondite tematiche cruciali per sensibilizzare i partecipanti verso gli Obiettivi dell'Agenda 2030, le politiche ESG e la nuova Tassonomia Verde della UE.

[GRI 404-1]

Ore medie di formazione obbligatoria ai dipendenti per genere			
	2021	2022	2023
Ore totali di formazione	4.535	4.106	4.435
- ai dipendenti uomini	1.461	1.277	1.327
- ai dipendenti donne	3.073	2.829	3.108
Ore medie di formazione per dipendente³	32	29	31,45
Ore medie di formazione uomini	34	29	30,86
Ore medie di formazione donne	31	29	32,04

Ore medie di formazione obbligatoria ai dipendenti per categoria di inquadramento			
	2021	2022	2023
Ore totali di formazione	4.535	4.106	4.435
- Dirigenti	33	30	30
- Quadri	443	363	462
- Impiegati	4.058	3.713	3.943
Ore medie di formazione per dipendente	32	29	29,42
Ore medie di formazione dirigenti	33	30	30,00

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.

Ore medie di formazione quadri	30	24	25,67
Ore medie di formazione impiegati	32	29	32,59

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 2023, da 5 persone (950 ore per ogni tirocinante);
- **Scuola di Coaching esperienziale:** percorso formativo partecipato da 5 persone che ha previsto 80 ore di aula + 20 ore di project work (complessive 500 ore di formazione);
- **“Conoscer..Si per Migliorare”** percorso di formazione rivolto sia ai dipendenti che ai collaboratori, 160 giornate di formazione/uomo per un totale di 1.120 ore di formazione
- **“Train the Trainer”** corso per formatori certificati ed ingresso nell’Albo Docenti Unipol;
- **Formazione in ambito "Sicurezza sul Lavoro"** pari a 248 ore nel 2023.

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 **5 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.

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 RSPP (incarico professionista esterno).

Grazie alla consulenza di una Società esterna specializzata nell'assistenza e la gestione degli adempimenti normativi legati al D. Lgs.81/08 (di cui l'RSPP fa parte), è stato strutturato un piano della sicurezza che vede la realizzazione di un DVR (Documento Valutazione dei Rischi) per ognuna delle Sedi Principali ed un DVR le sedi minori. 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. Al fine di rafforzare e migliorare la conoscenza nell'ambito della sicurezza del lavoro, annualmente, vengono svolti molteplici corsi che, a seconda dei casi, rappresentano il "1° corso abilitante" oppure un corso di aggiornamento. Per i Colleghi "neo assunti", in collaborazione con una società di formazione esterna, sono organizzati corsi obbligatori per dipendenti "Lavoratori parte generale" e "Informazione generale rischi specifici" in modalità e-learning.

I lavoratori vengono regolarmente sottoposti a visita medica con il Medico Competente che si occupa anche di effettuare periodicamente i sopralluoghi negli ambienti di lavoro. La Società esterna redige periodicamente il DVR e, con frequenza triennale, la Valutazione preliminare dei rischi da stress lavoro correlato. Periodicamente, nelle varie sedi, viene effettuata la Prova di Evacuazione. Una volta all'anno si tiene la "Riunione Periodica di Prevenzione e Protezione" alla quale partecipa il Dirigente per la Sicurezza, l'RSPP, l'RLS, il Medico Competente.

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.

Nell'ambito della sicurezza sui luoghi di lavoro sono stati organizzati con la collaborazione di una Società esterna i corsi obbligatori per dipendenti "Lavoratori parte generale" e "Informazione generale rischi specifici", della durata complessive di 8 ore in modalità e-learning, per un totale di 7 colleghi neoassunti. Inoltre, 16 Dipendenti hanno partecipato al corso di aggiornamento di 6 ore.

In riferimento alle figure alle quali il D.Lgs 81/2008 possono essere delegate funzioni attribuite al Datore di Lavoro, nel corso dell'anno 2023 sono stati organizzati:

- un corso per "Preposto alla sicurezza" della durata di 8 ore in modalità webinar, oltre verifica finale, in base a quanto previsto dall'Accordo Stato Regioni del 21 dicembre 2011 e in relazione agli obblighi derivanti dall'art. 37 del d.lgs. 81/2008 e s.m.i., al quale hanno partecipato due Dipendenti;
- un corso di aggiornamento per "Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza" della durata di 8 ore (in modalità webinar);
- corsi di formazione per la sicurezza "Elementi di Primo Soccorso", sia nella versione base sia in quella di aggiornamento. Alla versione base, della durata di 12 ore complessive, suddivise in moduli da 4 ore l'uno, hanno partecipato 2 Dipendenti. Alla versione aggiornamento, della durata di 4 ore, hanno partecipato 10 Dipendenti. I corsi sono stati effettuati con un docente in presenza.
- corsi di formazione per la sicurezza "Addetti Antincendio", nella versione base. Alla versione base, della durata di 4 ore complessive, con docente in presenza, comprensiva di prova pratica, hanno partecipato 2 colleghi. Nessun Dipendente aveva la necessità del corso nella versione aggiornamento.

Complessivamente nell'anno 2023 sono state erogate 248 ore di formazione obbligatoria in materia di sicurezza.

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, 418-1]

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 noleggio 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.

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]

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 2023 del 54,4% dei clienti ha aderito, generando 93.397 movimentazioni. Tutte le agenzie di Assicoop Romagna Futura sono attivate alla FEA

Firma Elettronica Avanzata (F.E.A.)			
	2021	2022	2023
Adesione clienti (n.)	33.717	37.625	39.076
Adesione clienti (%)	43,9%	50%	54%
Movimentazione F.E.A.	78.187	92.517	93.397
Agenzie attivate	15	15	15

L'indice di digitalizzazione introdotto nel corso del 2021 che meglio della FEA riesce a rappresentare la reale digitalizzazione dei rapporti con i clienti è in continua crescita e si è assestato al 38%, nel 2022 al 46,9% e nel 2023 al 53,27 %, dati che superano abbondantemente gli obiettivi stabili e che ci permettono di affermare che quasi un cliente su due è gestito anche digitalmente.

Indice digitale			
	2021	2022	2023
Indice digitale	38%	46,9%	53,27%

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 complessivi 999 nuovi contratti tramite i canali digitali di Compagnia di cui 157 nuovi contratti a sottoscritti in autonomia dai clienti e 842 sottoscritti grazie al contatto dell'agenzia digitale ed il successivo ricontatto dei collaboratori per approfondire contenuti e possibili soluzioni alternative. Questa 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 sono in forte crescita.

Nel corso del 2023, le notifiche generate dall'area riservata della Compagnia e gestite dall'Agenzia digitale sono state 3.481.

Relativamente all'anno 2023 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	2023
Richieste da APP-Sito Web	654	794	1.336
Contatti Multicanalità	-	619	2.151
Totale Contatti gestiti da Agenzia Digitale	654	1.413	3.481

Vendita Omnicanale 2023				
Tipologia Prodotti	Polizze Sottoscritte	APP/Area Riservata	Agenzia Digitale	Contact Center
Totale prodotti collocati	1004	157	842	5
Infortuni	0	0	0	0
Viaggi	168	95	70	3
Casa&Servizi	119	29	89	1
Cane&Gatto	61	33	27	1
RCA	656		656	

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 2023 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;
- Il segmento Specialisti Mobility

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.

Relativamente agli specialisti Mobility è stata rafforzata la struttura degli specialisti dedicati alla proposizione del noleggio a lungo termine UnipolRental, ora la struttura conta di 1 responsabile, 1 addetta al back-office e 3 consulenti commerciali.

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.

Il territorio Romagnolo nel corso del 2023 è stato pesantemente colpito da diversi eventi catastrofici che hanno portato pesanti danni alle cose ed in alcuni casi anche alle persone. Questi eventi hanno pregiudicato il raggiungimento di taluni obiettivi di sviluppo commerciale ma, per confermare la vicinanza ai propri Stakeholder, Assicoop Romagna Futura ha deciso di devolvere 41.000€ € a LegaCoop per sostenere il fondo rivolto alle Aziende ed alle Persone del territorio romagnolo pesantemente colpite dagli eventi alluvionali. Grazie a tale scelta 10 Dipendenti/Collaboratori hanno ottenuto un importante indennizzo per i danni subiti; Assicoop si è inoltre mossa in modo attivo per sostenere le Organizzazioni Socie nella gestione dei sinistri in modo tale, ancora una volta, da dimostrarsi accanto ai propri stakeholder che sono, da sempre, innanzitutto i propri Dipendenti-Collaboratori e le Organizzazioni Socie.

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 2023 sono state rendicontate **liberalità** per un **valore complessivo di € 105.632**, mentre **l'investimento in attività di sponsorizzazione è stato di € 252.506**; tali importi sono maggiori rispetto a quelli erogati negli anni precedenti.

[GRI 203-1]

Investimenti nella comunità			
	2021	2022	2023
Totale	263.680 €	314.015 €	358.138,00 €
Liberalità	65.978 €	49.100 €	105.632,00 €
Sponsorizzazioni	197.702 €	264.915 €	252.506,00 €

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.

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 e nell'acquisto di un macchinario per la chirurgia robotica.

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"**, è proseguita la collaborazione con **"Ravenna Festival"** anche per la XXIX edizione, l'appuntamento estivo con la musica internazionale; come pure per il Lugo Flute Festival, la Mostra estiva ai Magazzini del Sale di Cervia organizzata da CNA Ravenna e la 23° edizione del **"Si Fest"** - festival di fotografia.

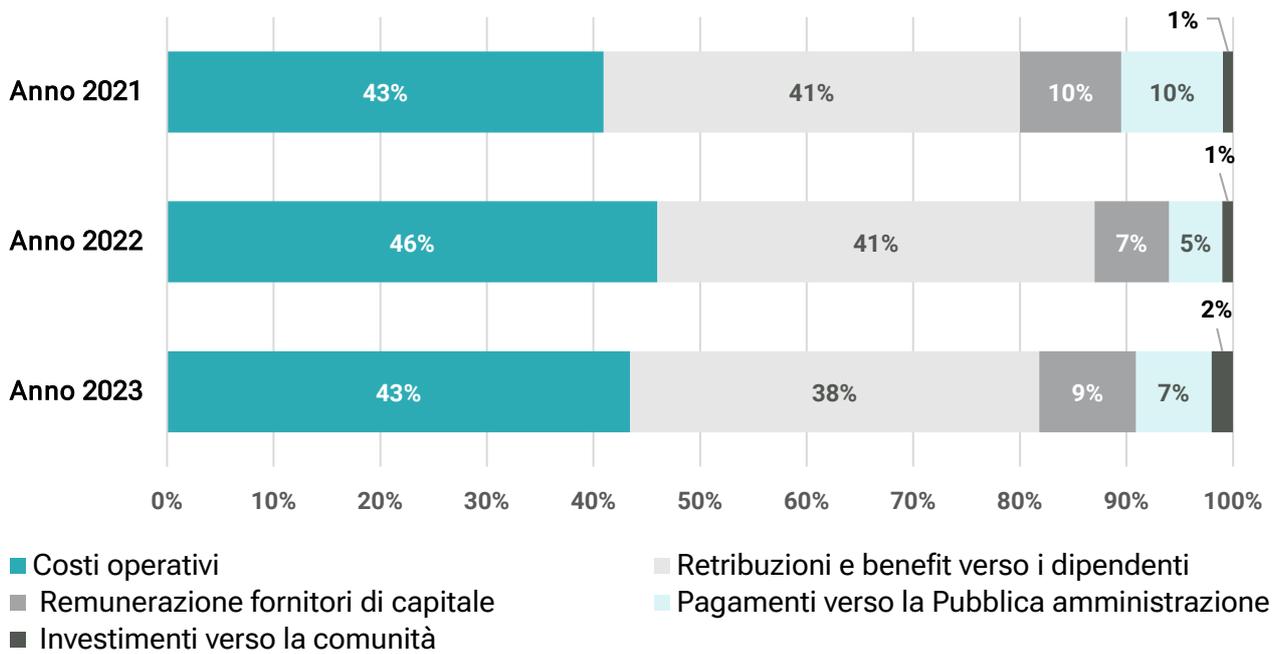
Nell'ambito sportivo la mission è di promuovere le attività sportive fra i giovani e giovanissimi nel territorio della Romagna. In particolare, Assicoop Romagna Futura sponsorizza alcune società sportive in ambito pallavolistico, del rugby ed il ciclismo sostenendo il Giro di Romagna

[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 2023 ammonta a € **19.817.087** (circa 18.964.823€ nel 2022). Di seguito è presentata la disaggregazione dal dato relativo al valore economico distribuito, che ammonta a € 19.036.857 € (circa 18.217.632€ nel 2022). Ne deriva che la quota trattenuta da Assicoop è pari a € 780.230€ (€747.191 € nel 2022).

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 **52 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	2023
Fornitura di utenze	8	7	7
Servizi di pulizia	4	3	3
Servizi postali e telefonici	4	3	3
Locazione e apparecchiature	30	25	25
Cancelleria, stampanti ed altro	6	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.

7 Cambiamento climatico e uso delle risorse

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 l'anno 2023 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	2023
Totale carta utilizzata	35.490 Kg	25.002 kg	11.212 Kg
- di cui carta riciclata	86%	82%	84%
Toner e cartucce (pezzi acquistati)	108	66	259
Drum (pezzi acquistati)	n.d.	n.d.	66

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) ⁴			
	2021	2022	2023
Totale energia consumata	3.928	4.212	3.908
Gas naturale	658	661	521
Consumo derivante da teleriscaldamento	-	110	139
Energia elettrica acquistata	1.864	1.950	1.664
- di cui da fonti non rinnovabili	1.847	1.824	1.664
- di cui da fonti rinnovabili	17	15	-
Auto aziendali a benzina	7	4	54
Auto aziendali a gasolio	1.400	1.487	1.530

[GRI 302-3]

Intensità energetica			
	2021	2022	2023
Intensità energetica per mq (GJ/mq)	0,67	0,75	0,73
Intensità energetica per dipendente (GJ/dip.)	27,47	29,46	27,91

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 ₂ eq.) ⁵			
	2021	2022	2023
Scope 1	142,5	149,3	148,29
Scope 2 (location-based)	144,6	141,5	134,76
Scope 2 (market-based)			229,92

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.

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.

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 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
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 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
	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	

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
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4.5 Salute e sicurezza
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	4.5 Salute e sicurezza
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	4.5 Salute e sicurezza
GRI 404: Formazione	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	4.4 Formazione e sviluppo professionale

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

