

Assicoop Toscana

Bilancio di Sostenibilità

2021-2022



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

1 Identità e storia

1.1 Compagine sociale

[GRI 2-1]

Assicoop Toscana S.p.A. è una società per azioni a titolarità privata, con sede legale a Siena in Via Zani n.7, e una sede secondaria a Firenze in Via B. Dei, 19. Assicoop Toscana opera principalmente in Italia, ma offre i suoi servizi anche in Finlandia, Francia, Germania e Romania, operando in regime di Libertà di Prestazione di Servizi (LPS).

I soci di Assicoop Toscana rappresentano a livello locale il mondo dell'imprenditoria, dell'artigianato, del commercio, dell'agricoltura, del turismo e dei servizi (Legacoop, CIA, CNA, Confesercenti). Nella compagine sociale sono presenti le Organizzazioni datoriali espressione dei territori di riferimento di Assicoop Toscana, nonché espressione della Legacoop della Toscana (CCCP Srl); UnipolSai Finance S.p.A. è invece una Società finanziaria del Gruppo Unipol, mentre Pegaso Finanziaria Spa rappresenta una Società finanziaria di Legacoop Emilia-Romagna.

Struttura dell'azionariato: quote detenute da ciascun azionista

UnipolSai Finance S.p.A	49,77%
CCCP Srl	19,71%
CONF IMM	2,71%
CNA Siena	2,71%
CIA Firenze Servizi Srl	0,25%
Pegaso Finanziaria S.p.A.	19,91%
CIA Siena	2,71%
CNA Firenze	2,23%

Dagli anni '70 agli anni '80

Nel 1973 a Grosseto nasce CASAPA, l'Agenzia di Unipol Assicurazioni della Maremma, che presto diviene un'azienda in grado di offrire servizi assicurativi di alto livello ma accessibili a tutti. Promotori e fondatori del progetto sono i rappresentanti di Legacoop, CIA, CNA, Confesercenti e CGIL che, grazie ai loro iscritti, consentono fin da subito ampia diffusione dei servizi assicurativi offerti alla clientela. Pochi anni dopo nasce nella Valdelsa senese Assicoop SIENA, che attraverso un percorso di continua crescita, espande la propria attività su tutta la Provincia di Siena, trasferendo la propria sede nel Capoluogo.

Dagli anni '90 agli anni 2000

Nel gennaio del 2003 le due Agenzie Unipol di Firenze, quella del CIS – Legacoop e dalla CGIL, si uniscono dando vita ad Assicoop Firenze S.p.A. Due anni dopo, nell'ottica di promuovere crescita e espansione, si aggiunge l'Agenzia provinciale della CNA e si avvia l'ampliamento dell'operatività anche nelle province di Prato e Pistoia. Nel 2011 la tradizione e l'esperienza maturata da CASAPA, unitamente alla UnipolSai Assicurazioni, dà vita ad ASSICOOP GROSSETO S.p.A. che presto si afferma come soggetto imprenditoriale affidabile e capace di interpretare e rispondere efficacemente ai bisogni dei Clienti. L'agenzia Generale

La Fondiaria di Lucherini & Verdiani, che da più di 80 anni è protagonista nel mercato assicurativo di Firenze, entra a far parte del gruppo UnipolSai, consentendo all’Agenzia di consolidare il proprio ruolo nel mercato e nel tessuto sociale.

Assicoop Toscana nasce il 1° luglio 2015 dall’unione di Assicoop Firenze, Assicoop Grosseto, Assicoop Siena e l’Agenzia Fondiaria “Lucherini e Verdiani” di Firenze, realtà già attive e tradizionalmente radicate nelle rispettive province. Assicoop Toscana è una struttura radicata sul territorio, organizzata in settori ad alto livello di specializzazione, continuamente impegnata nell’introduzione e utilizzo di strumenti innovativi, e nella ricerca di nuove soluzioni organizzative caratterizzate dal desiderio di mettere il cliente al centro, erogando prodotti e servizi con trasparenza e correttezza.

Uno sguardo verso gli orizzonti futuri

Assicoop Toscana, attraverso un gruppo di lavoro interno, ha lavorato ad una revisione del modello organizzativo, entrato in vigore a partire dal 2021, puntando sulla specializzazione per Canali distributivi. Tale modello organizzativo consente di migliorare la qualità nel servizio di consulenza ai clienti e, unitamente all’utilizzo di strumenti moderni e innovativi, mette in condizione di rispondere in modo competitivo alle sfide emergenti e con esse ai nuovi bisogni dei clienti.

Obiettivo centrale è la promozione di una sempre maggiore formazione dei dipendenti e collaboratori per ampliare le competenze professionali e specifiche che contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi aziendali. Nel 2022 sono state svolte 8.076 ore totali di formazione ai dipendenti e collaboratori (8.188 nel 2021), come menzionato nel paragrafo “Formazione e sviluppo professionale” di questo documento. A partire dal 2021 Assicoop Toscana partecipa al percorso denominato New Generation, con il supporto della Compagnia e della società di consulenza SCS Consulting, con l’obiettivo di potenziare e implementare le proprie strutture con giovani neo laureati, inserendoli nelle Aziende attraverso un primo periodo di tirocinio, una costante formazione e affiancamento dei mentori loro dedicati, per poi avviarli alla professione di Consulenti Assicurativi in grado di soddisfare le esigenze dei clienti in un mercato che cambia, genera nuovi bisogni, nuove modalità di relazione e richiede una sempre maggiore capacità di utilizzo di strumenti innovativi. Nel capitolo “Le persone, la nostra risorsa”, si approfondiranno ulteriormente i risultati ottenuti attraverso il percorso New Generation e l’impatto positivo che ha avuto sulle operazioni aziendali.

Nell’ambito dell’innovazione tecnologica e di processo, Assicoop Toscana è da tempo particolarmente impegnata in tutte quelle attività ricomprese nell’ambito della vendita in mobilità, implementando, migliorando e aggiornando costantemente i processi commerciali e gestionali attraverso la loro semplificazione e digitalizzazione con l’obiettivo di fornire ai clienti servizi e strumenti per una efficace relazione basata sull’omnicanalità. Per intercettare le esigenze di un sempre maggior numero di clienti e potenziali tali che ricorrono esclusivamente ai canali digitali, Assicoop Toscana nel 2021 ha previsto la creazione di un’Agenzia Digitale che ha come modalità di relazione e applicazione di processi commerciali esclusivamente digitali, utilizzando la tecnologia a disposizione grazie alle innovazioni apportate dalla Compagnia.

2 Governance e cariche sociali

2.1 La governance di Assicoop Toscana

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

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

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

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

[GRI 2-14, 2-17]

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

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

2.2 Le cariche sociali

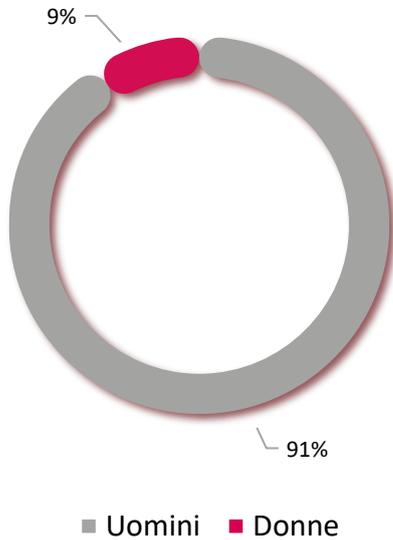
[GRI 2-9, 2-11, 405-1]

Il Consiglio di Amministrazione, noto come CdA, è composto da 11 membri. In conformità allo Statuto, questi membri includono un Presidente, un Vicepresidente e un Amministratore Delegato. Il Presidente, il quale non ricopre incarichi dirigenziali, assume il ruolo di rappresentante legale, il Vicepresidente agisce in sua vece in caso di assenza o impedimento e l'Amministratore Delegato è investito dei poteri di rappresentanza aziendale. Non sono previsti comitati all'interno del Consiglio di Amministrazione. Il Collegio Sindacale svolge un ruolo di vigilanza per garantire il rispetto della legge, dello Statuto sociale e dei principi di corretta amministrazione.

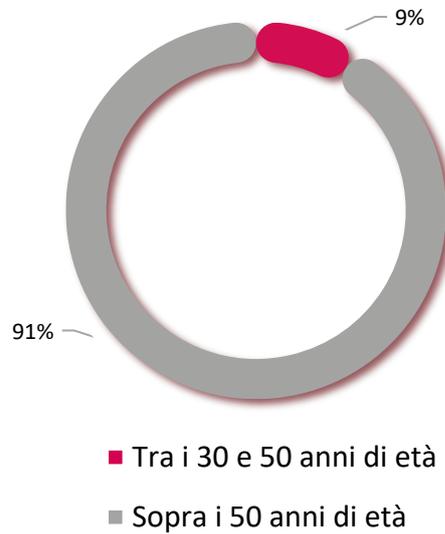
Il mandato dei membri del CdA ha una durata di tre anni. Degli undici membri, tre sono esecutivi e otto sono non esecutivi, e tutti sono indipendenti. Inoltre, dieci membri sono di genere maschile e uno di

genere femminile; in termini di età, uno ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre gli altri dieci hanno un'età superiore ai 50 anni. I membri del CdA agiscono come rappresentanti dei Soci di Assicoop.

Membri del CdA per genere



Membri del CdA per età



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



[GRI 2-10]

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

2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale

[GRI 3-3]

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

A partire dall'adozione della Carta dei Valori e del Codice Etico del Gruppo Unipol, Assicoop Toscana 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.

I valori ed i principi che caratterizzano il Codice Etico possono essere riassunti in:

- Rispetto della legalità
- Condotta etica nei rapporti con le Pubbliche Amministrazioni
- Tutela e valorizzazione delle persone e democrazia d'impresa
- Responsabilità sociale e ambientale
- Affidabilità e trasparenza del settore assicurativo
- Salvaguardia dell'immagine aziendale
- Concorrenza leale e pubblicità corretta
- Tutela dei dati personali
- Trasparenza nei rapporti con le Autorità di Vigilanza e Controllo
- Astensione nel compiere atti portatori di potenziale conflitto di interessi

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

L'Organismo di Vigilanza previsto dal D.lgs. 231/2001 ha il compito di vigilare su:

- L'osservanza del Modello da parte di tutti i soggetti interessati (dipendenti, collaboratori o Organi Sociali);
- L'efficacia e adeguatezza del Modello in relazione alla struttura aziendale ed alla effettiva capacità di prevenire la commissione dei reati;

- L'opportunità di aggiornamento del Modello, laddove si riscontrino esigenze di adeguamento dello stesso in relazione a mutate condizioni aziendali e/o normative, sollecitando a tal fine gli organi competenti.

Il Modello prevede inoltre un sistema disciplinare e sanzionatorio che definisce le sanzioni e le modalità applicative da intraprendere nei confronti dei soggetti (dipendenti o terze parti) responsabili di comportamenti illeciti o di violazione delle norme contenute nei documenti di cui si compone il Modello.

Assicoop Toscana inoltre ha recepito le precise istruzioni impartite dalla Compagnia in merito ai reclami presentati nei confronti dei propri intermediari adottando la procedura di UnipolSai per la raccolta, gestione ed evasione delle lamentele dei Clienti.

Assicoop Toscana ha affidato la gestione dei reclami ricevuti riguardanti il comportamento dei propri intermediari alla struttura di Audit interno, la quale segnala prontamente al collaboratore intermediario il reclamo pervenuto e richiede al medesimo, fornendogli ogni necessario supporto, un dettagliato resoconto sull'occorso; raccoglie eventuale documentazione a sostegno di quanto dichiarato, integrando il resoconto con eventuali annotazioni e ulteriori considerazioni. Se del caso, col preventivo accordo con le strutture Reclami della Compagnia e della Direzione di Assicoop, si rende parte attiva per la composizione bonaria e/o transattiva del reclamo, al fine della completa istruzione della posizione e consentire alla Compagnia di fornire un adeguato riscontro al Reclamante nei termini previsti dal Provvedimento.

Nel corso degli anni si è osservato il seguente andamento:¹

Reclami			2021	2022
numero di reclami trattabili	evasi	accolti	1	2
		transatti	3	2
		respinti	11	15
	in istruttoria		1	1
totale reclami ricevuti			16	20

Assicoop si è inoltre dotata di un sistema di controllo interno costituito da regole, procedure e struttura organizzativa volte a monitorare:

- L'efficienza ed efficacia dei processi aziendali;
- L'affidabilità dell'informazione finanziaria;
- Il rispetto di leggi, regolamenti, statuto sociale e procedure interne;
- La salvaguardia del patrimonio aziendale.

¹ Fonte "Gestione dei reclami ricevuti - Prospetto ANNUALE" di UnipolSai

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

Performance economica			
	2021	2022	Variazioni % 2021-2022
Incassi netti	141.891.794 €	130.866.506 €	-7,77%
Provvigioni attive	15.085.440 €	14.711.830 €	-2,48%
Ricavi vendite/prestazioni	18.909.055 €	18.699.777 €	-1,11%
Totale costi diretti	13.709.009 €	13.286.045 €	-3,09%
Margine lordo	5.200.047 €	5.413.732 €	4,11%
Totale spese generali	2.840.512 €	3.053.606 €	7,50%
Reddito operativo	2.359.535 €	2.360.126 €	0,03%
Risultato d'esercizio	1.143.616 €	1.187.541 €	3,84%

È importante evidenziare che le attività intraprese nel 2021 sia in termini di revisione del modello organizzativo, puntando sulla specializzazione per Canali distributivi, sia nell'efficientamento dell'attività attraverso la rielaborazione dei processi operativi Assicoop Toscana, ha conseguito un significativo miglioramento sia sul Reddito Operativo, che aumenta del 46,8% rispetto al triennio precedente, sia sul risultato d'Esercizio, che aumenta del 94,3% sempre rispetto al triennio precedente.

3.2 Il comparto assicurativo

La raccolta premi complessiva dell'esercizio 2022 nei rami Danni è stata pari ad € 105,2 milioni, in decremento del 5,4% rispetto al precedente esercizio. Tale decremento è in gran parte dovuto a minori incassi Auto per circa 6,0 milioni.

Raccolta premi Assicoop Toscana – Auto/ Rami elementari			
	2021	2022	Variazioni % 2021-2022
Auto	74.201.941 €	68.168.214 €	-8,13%
Rami elementari	36.709.237 €	37.052.610 €	0,94%

La raccolta dei premi Auto è stata pari ad € 68,16 milioni, in decremento del 8,1%, con un avanzamento sul budget del 99,9%.

I minori incassi Auto registrati rispetto al 2021 sono dovuti principalmente alla perdita di circa € 800 mila nel Canale Corporate a seguito dell'aggiudicazione di una gara pubblica, già presente in portafoglio nel 2021, aggiudicata con premi a ribasso rispetto al precedente rinnovo. Per mancato rinnovo di RCA Flotte nel Canale PMI a seguito di proposte di rinnovo in forte aumento per riequilibrio a seguito di elevata

sinistrosità. Si registra una minore raccolta del Canale Altri Accordi Distributivi per circa € 4 milioni, dovuta principalmente alla politica assuntiva sul Comparto CVT, concordata con il Ramo Auto di Compagnia, che ha visto l'esclusione della raccolta di premi CVT in Piemonte e Liguria a seguito della sinistrosità registrata in tali Regioni sulle garanzie a copertura di Eventi Atmosferici. Si registra anche nel 2022 una flessione nel numero pezzi RCA (-3,4%), seppur attenuata rispetto al precedente esercizio, mentre si evidenzia un incremento del premio medio pari all'1,2%.

La raccolta nei rami Elementari si è attestata ad € 37,0 milioni, in incremento dello 0,9% circa, con un raggiungimento del budget al 95,6% nelle persone e al 101,4% nelle aziende.

A partire dal giugno 2022 Assicoop Toscana è stata Agenzia Pilota per l'attività proposta dalla Compagnia circa la possibilità di frazionare mensilmente le polizze Auto e Rami Elementari. Considerata la novità e l'impatto di tale attività rispetto all'esercizio 2021, per consentire un omogeneo confronto della raccolta premi nei due esercizi, gli importi indicati per il Comparto Auto e Rami Elementari sono calcolati in riferimento alla circolare di Compagnia CIR/UNS/IGM/27-2022 valorizzando con il premio annuo di portafoglio in luogo degli incassi, tutte le polizze emesse con frazionamento mensile. Gli importi così conteggiati ammontano per il Comparto Auto a circa € 360.000, per i Rami Elementari Persone a circa € 82.000 e per i Rami Elementari Aziende a circa € 13.800.

COMPARTO	Ramo	2022	2021	Diff.	Var. %	Av. %
AUTO	RCA	28.147.517	30.659.633	-2.512.115	-8,2%	92,1%
	ARD	40.020.697	43.542.309	-3.521.610	-8,1%	106,3%
	Totale	68.168.214	74.201.941	-6.033.725	-8,1%	99,9%
RE PERSONE	Totale	19.358.025	19.518.001	-159.868	-0,8%	95,6%
RE AZIENDE	Totale	15.914.261	15.118.298	795.963	5,3%	101,4%
ALTRI RE	Totale	1.780.324	2.072.937	-292.613	-14,1%	85,9%
TOT. DANNI	Totale	105.220.824	110.911.178	-6.025.679	-5,4%	99,0%

Raccolta premi Assicoop Toscana – Vita

	2021	2022	Variazioni % 2021-2022
Vita	30.980.619 €	28.263.946 €	-8,77%

Nel comparto Vita gli incassi premi 2022 ammontano ad € 28,3 milioni registrando minori incassi rispetto all'esercizio precedente per € 4,6 milioni. Tale riduzione è riconducibile alla minore raccolta sul Comparto Investimento per circa € 6 milioni rispetto al 2021.

Raccolta premi Assicoop Toscana – Nuova Produzione Vita

	2021	2022	Variazioni % 2021-2022
Nuova Produzione Vita	22.062.592 €	16.549.032 €	-24,99%

La nuova produzione Vita ha registrato in termini di premi un volume complessivo di € 16,5 milioni, in decremento del -25% rispetto all'anno precedente. Il decremento della raccolta in volumi ha interessato esclusivamente il comparto Investimento che ha scontato le difficoltà di raccolta riscontrato in tutto il settore Assicurativo e Bancario. Inoltre, i risultati ottenuti rispetto al budget punti assegnato dalla Compagnia, hanno evidenziato alcune problematiche sul Comparto Previdenza dovute ad un ridotto premio medio di raccolta nella parte finale dell'anno e ad una riduzione di versamenti sui FPA nel mese di dicembre rispetto all'esercizio precedente.

Comparto Vita	2022	2021	Var.%	Punti	Av.%
Protezione	252.041	230.489	9,4%	3.103	97,0%
Previdenza	2.289.715	2.217.692	3,2%	26.530	87,4%
Risparmio	1.864.573	1.464.268	27,3%	12.354	96,5%
Investimento	12.142.703	18.242.157	-33,4%	42.620	48,3%

Gli andamenti sopra riportati trasformati in punti in termini di raggiungimento dei relativi budget hanno determinato, secondo le regole assegnate, una contrazione rispetto al precedente esercizio nel rappell vita erogato dalla Compagnia.

Raccolta premi Assicoop Toscana - Retail/corporate

	2021	2022	Variazioni % 2021-2022
Retail	75.448.044 €	70.316.281 €	-6,80 %
Corporate	66.443.753 €	60.550.225 €	-8,87 %

Vendita prodotti bancari standardizzati

Nel 2022 si è migliorata l'attività organizzativa tra Agenzie e Filiali Bper, riducendo le criticità riscontrate nei precedenti esercizi, questo ha consentito di migliorare la produzione Conti Correnti e di migliorare il risultato ottenuto sul budget in punti traguardando il 45,2% rispetto al 11,9% dell'esercizio precedente.

Vendita pezzi noleggio a lungo termine

Nel 2022 l'attività organizzativa e le iniziative commerciali su questo comparto si sono decisamente migliorate ed incrementate. Le attività degli Specialist sono state maggiormente efficaci e l'acquisizione di maggiori competenze ha reso più proattive un maggior numero di risorse. Seppur non sia stato raggiunto l'obiettivo di budget, sono stati sottoscritti 111 contratti per un avanzamento sul budget pari al 63,4% rispetto ai 79 contratti e al 45,1% raggiunto nell'esercizio precedente.

Vendita Telepedaggio

A partire dal marzo 2022 UnipolSai ha lanciato il servizio di Telepedaggio UnipolMove. Assicoop Toscana ha posto in essere una serie di iniziative commerciali che hanno consentito di collocare 4.271 dispositivi traguardando un avanzamento sul budget assegnato pari al 86,2%. Considerato che nel 2022 la Rete Commerciale si è cimentata per la prima volta con tale attività, i risultati ottenuti sono soddisfacenti.

I clienti e il portafoglio

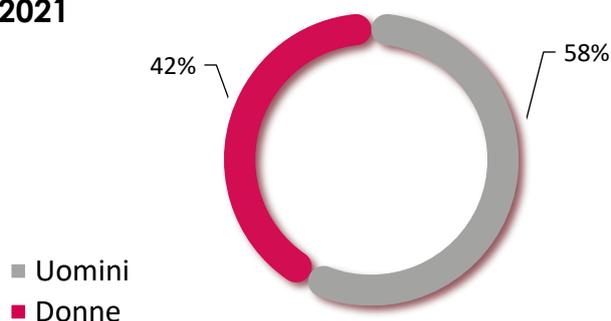
Nel 2022 si è verificata una riduzione dei clienti persone fisiche che a fronte di una consistenza di oltre 80.000 soggetti nel 2019 raggiunge i 71.475 del 2022; resta sostanzialmente invariato il numero di clienti partite IVA che intrattengono rapporti con Assicoop, che si attesta a 9.542 nel 2021 e 9.294 nel 2022.

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

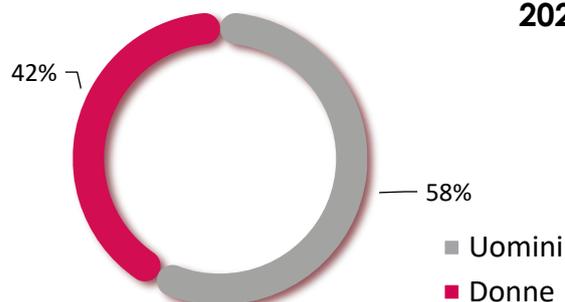
	2021	2022
Totale	74.051	71.475
- di cui sotto i 30 anni	1.367	1.700
- di cui tra i 30 e 50 anni	17.524	17.183
- di cui sopra i 50 anni	55.160	52.592

Tipologia della clientela (persone fisiche) – scorporazione per genere

2021



2022



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

Indice di Cross selling

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

4 Le persone, la nostra risorsa

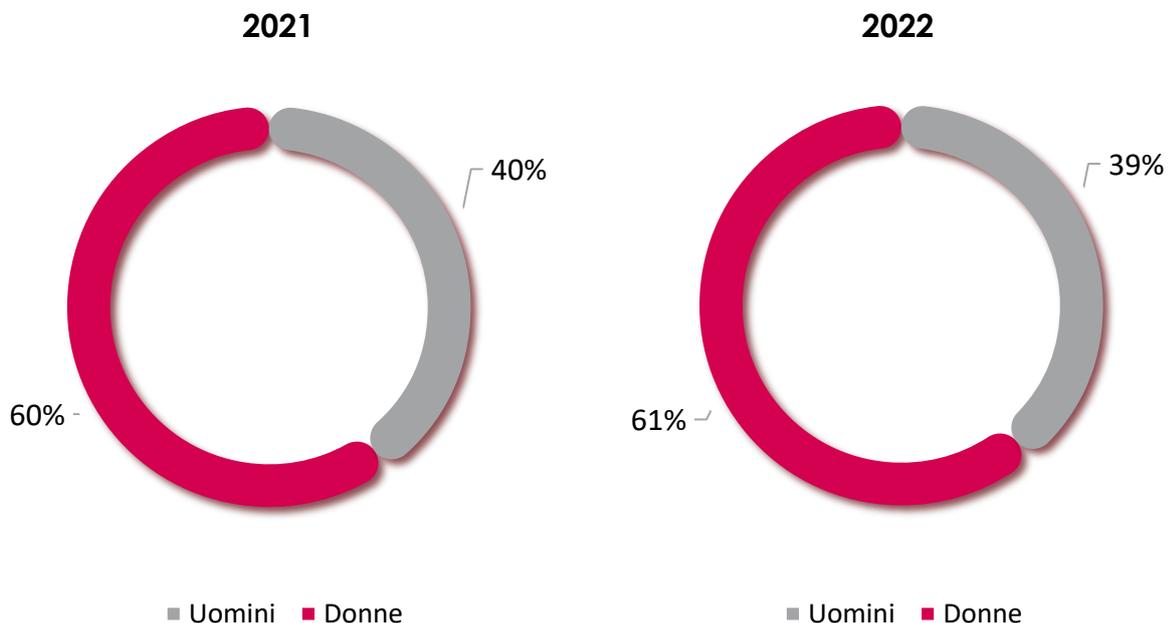
4.1 Le persone di Assicoop

[GRI 2-7, 2-8]

Per Assicoop Toscana è molto importante investire sulle proprie risorse umane, personale dipendente e rete indiretta di vendita (subagenti, produttori e promotori). In particolare, le politiche nel corso degli ultimi anni hanno visto centrale il ruolo della tutela della stabilità occupazionale e l'inserimento lavorativo dei giovani. In dettaglio, nel 2022 le persone impiegate in Assicoop Toscana sono state 245, di cui 148 dipendenti e 97 collaboratori in libera professione.

Le risorse umane di Assicoop Toscana 2021-2022			
	Dipendenti	Collaboratori in libera professione	Totale
2021	146	98	244
2022	148	97	245

Dipendenti di Assicoop Toscana per genere



La figura più comune tra i collaboratori in libera professione è il subagente, il cui rapporto contrattuale con l'azienda è formalizzato attraverso un Mandato di Subagente. In questa categoria rientrano anche i collaboratori dei subagenti. La principale responsabilità del subagente è la raccolta di proposte assicurative nei rami gestiti da UnipolSai Assicurazioni S.p.A. o da altre società affiliate al Gruppo UnipolSai, le quali sono rappresentate dall'Agenzia Assicoop Toscana S.p.A. Questa attività deve essere svolta in piena conformità e nel rispetto delle disposizioni tecniche, amministrative, tariffarie e assuntive stabilite sia dall'Agenzia che da UnipolSai Assicurazioni S.p.A.

4.2 Valorizzazione dei collaboratori

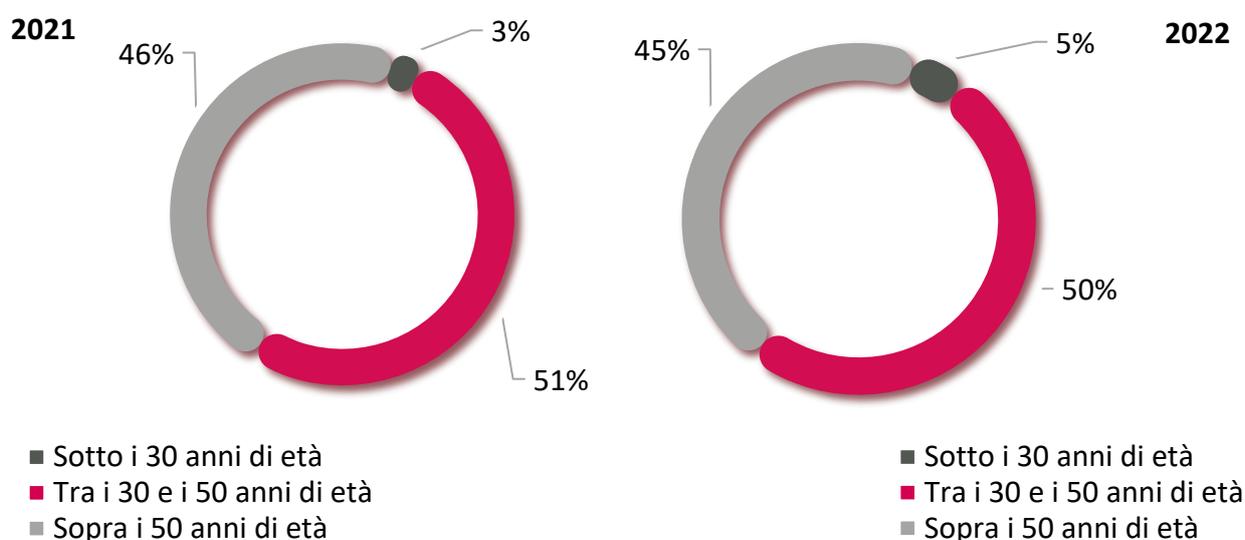
[GRI 2-30, 3-3, 405-1]

Nella lettura dei dati relativi ai dipendenti suddivisi per inquadramento secondo i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro e per genere, nel 2022 l'insieme del personale risulta comporsi di 1 dirigente (1 uomo), 17 quadri (16 uomini) e 130 impiegati (41 uomini e 89 donne). Tutto il personale dipendente e dirigente di Assicoop Toscana è coperto dai rispettivi CCNL. La composizione dei dipendenti quadri non ha riguardato particolari cambiamenti dimensionali avvenuti nel periodo di rendicontazione considerato (2021 – 2022). Quanto alla suddivisione per genere, le donne presenti in azienda rappresentano il 60% del totale dei dipendenti. Nel corso del 2022 i dipendenti appartenenti alle categorie protette² sono pari a 8 (4 uomini e 4 donne).

Totale dipendenti per inquadramento e genere nel 2021 e 2022			
	Uomini	Donne	Totale
Totale dipendenti 2021	60	86	146
- di cui dirigenti	2	-	2
- di cui quadri	16	-	16
- di cui impiegati	42	86	128
Totale dipendenti 2022	58	90	148
- di cui dirigenti	1	-	1
- di cui quadri	16	1	17
- di cui impiegati	41	89	130

Per quanto riguarda la suddivisione dei dipendenti per fasce di età, il 50% di questi (74 persone) ha un'età compresa fra 30 e 50 anni, il 44,6% (66 persone) ha più di 50 anni e il 5,4% (8 persone) ha un'età inferiore ai 30 anni.

Dipendenti di Assicoop Toscana per fasce d'età



² Ai sensi della Legge 68/99, le categorie protette considerate riguardano i soggetti affetti da disabilità fisiche o sensoriali e altre categorie quali orfani, coniugi superstiti e profughi (italiani rimpatriati).

4.3 Qualità della vita in azienda

[GRI 3-3]

Un aspetto che risulta di fondamentale importanza per l'organizzazione è una particolare attenzione nei confronti della stabilità occupazionale e l'interesse ad instaurare un rapporto stabile e duraturo con i dipendenti. A riguardo, nel 2022 la quasi totalità dei dipendenti (140) intrattiene un rapporto regolato da contratto a tempo indeterminato. Assicoop Toscana, oltre a prevedere un orario settimanale di 38 ore distribuito su 4,5 giornate lavorative, mette a disposizione attraverso il Contratto Integrativo Aziendale permessi retribuiti al fine di favorire la conciliazione vita-lavoro.

[GRI 2-7]

Totale dipendenti per tipo di contratto e genere nel 2021 e 2022			
	Uomini	Donne	Totale
Totale dipendenti 2021	60	86	146
- di cui a tempo indeterminato	57	81	138
- di cui a tempo determinato	3	5	8
- di cui a tempo pieno	60	71	131
- di cui a tempo parziale	-	15	15
Totale dipendenti 2022	58	90	148
- di cui a tempo indeterminato	56	84	140
- di cui a tempo determinato	2	6	8
- di cui a tempo pieno	58	77	135
- di cui a tempo parziale	-	13	13

Nel 2022 Assicoop Toscana ha assunto 12 nuove persone, di cui 6 di età inferiore a 30 anni e 6 tra 30 anni e 50.

[GRI 401-1]

Dipendenti assunti e cessati per età e genere 2021 e 2022		
	2021	2022
Totale dipendenti assunti	12	12
Sotto i 30 anni	2	6
- di cui uomini	2	1
- di cui donne	-	5
Tra i 30 e 50 anni	8	6
- di cui uomini	2	2
- di cui donne	6	4
Sopra i 50 anni	2	-
- di cui uomini	2	-
- di cui donne	-	-
Totale dipendenti cessati	5	9
Sotto i 30 anni	-	3
- di cui uomini	-	2
- di cui donne	-	1

Tra i 30 e 50 anni	1	1
- di cui uomini	-	1
- di cui donne	1	-
Sopra i 50 anni	4	5
- di cui uomini	2	1
- di cui donne	2	4

Un altro aspetto rilevante in termini di stabilità legata alla gestione del personale è rappresentato dal tasso di turnover che si attesta al 4,8% nel 2021 e al 2% nel 2022 non influenzando quindi la continuità produttiva e la stabilità organizzativa.

Turnover dei dipendenti per età e genere 2021 e 2022³

	2021	2022
Tasso di assunzione per genere	8,2%	8,1%
- uomini	10%	5,2%
- donne	7%	10%
Tasso di cessazioni per genere	3,4%	6,1%
- uomini	3,3%	6,9%
- donne	3,5%	5,6%
Tasso di turnover per genere	4,8%	2%
- uomini	6,7%	-1,7%
- donne	3,5%	4,4%
Tasso di assunzione per fasce d'età	8,2%	8,1%
- sotto i 30 anni di età	40%	75%
- tra i 30 e 50 anni di età	10,8%	8,1%
- sopra i 50 anni di età	3%	-
Tasso di cessazioni per fasce d'età	3,4%	6,1%
- sotto i 30 anni di età	-	37,5%
- tra i 30 e 50 anni di età	1,4%	1,4%
- sopra i 50 anni di età	6%	7,6%
Tasso di turnover per fasce d'età	4,8%	2%
- sotto i 30 anni di età	40%	37,5%
- tra i 30 e 50 anni di età	9,5%	6,8%
- sopra i 50 anni di età	-3%	-7,6%

Inoltre, in data 1° gennaio 2021, è stato siglato fra le parti il nuovo Contratto Integrativo Aziendale che ha previsto le seguenti implementazioni a favore del personale dipendente:

- **Miglioramento delle componenti economiche:** aumento del valore giornaliero del Buono Pasto e sottoscrizione di Polizza TCM di Gruppo che tutela i dipendenti in caso di premorienza riconoscendo agli eredi la garanzia di un capitale.

³ 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.

- **Miglioramento del Premio Variabile** con l'inserimento nel Premio Commerciale dei Rappel Vita, Rappel Banca e Rappel ed Incentivi Straordinari.
- **Miglioramento delle componenti organizzative:** lavoro straordinario e Banca Ore, 10 minuti aggiuntivi successivi alla tollerabilità in ingresso.

4.4 Formazione e sviluppo professionale

[GRI 3-3, 404-2]

Nel corso di entrambi gli esercizi è proseguita un'intensa attività formativa che ha coinvolto la quasi totalità dei dipendenti e dei collaboratori in libera professione della società. Assicoop Toscana ha predisposto programmi formativi tecnici e commerciali, condivisi con i responsabili interni e con la Direzione di Compagnia, individuando le carenze formative dei vari soggetti e attuando corsi volti ad implementare e rafforzare le loro competenze (corsi Vita, Corso Banco "Make the Difference", Impresa, Albergo e Servizi, Commercio). Le persone iscritte nel Registro Unico degli Intermediari Assicurativi nelle sezioni A ed E hanno provveduto ad assolvere alle 30 ore di formazione annue obbligatorie, svolgendo i corsi previsti in aula e in Formazione a Distanza (FAD). Le ore di formazione ai fini IVASS svolte nel 2022 sono state pari a 4.607 per i dipendenti e 3.469 per i collaboratori, per un totale di 8.076 ore (rispettivamente 4.518 e 3.670 per un totale di 8.188 ore nel 2021).

[GRI 404-1]

Ore medie di formazione ai dipendenti per genere		
	2021	2022
Ore totali di formazione	4.518	4.607
- ai dipendenti uomini	1.862	1.827
- ai dipendenti donne	2.656	2.780
Ore medie di formazione per dipendente⁴	31	31
Ore medie di formazione uomini	31	32
Ore medie di formazione donne	31	31

Ore medie di formazione ai dipendenti per categoria di inquadramento		
	2021	2022
Ore totali di formazione	4.518	4.607
- Dirigenti	30	30
- Quadri	501	529
- Impiegati	3.987	4.048
Ore medie di formazione per dipendente	31	31
Ore medie di formazione dirigenti	15	30
Ore medie di formazione quadri	31	31
Ore medie di formazione impiegati	31	31

⁴ 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.

Come avvenuto nel corso del 2021, è proseguita l'attività di formazione per le 3 delle 5 risorse della sede di Firenze Via Benedetto Dei, dell'Ufficio Amministrazione, Contabilità, Bilancio e Controllo di Gestione Economico. Tale percorso ha previsto l'erogazione di formazione in ambito contabile e fiscale e, in condivisione con la Responsabile della Funzione, ha contribuito alla definizione e alla programmazione delle attività e dei controlli contabili. L'intervento formativo, condotto da consulenti esterni, si è svolto da maggio 2022 fino alla redazione del bilancio di esercizio.

PROGETTO CHANGE MANAGEMENT

Nel 2022 è proseguito il progetto denominato "Change Management" che si prefigge l'obiettivo di aiutare la struttura a cambiare i propri comportamenti, adeguandoli a quelli richiesti dalle procedure e dai processi di Assicoop Toscana e a migliorare sia l'uniformità nella metodologia di lavoro che la proposizione commerciale. Tale progetto costituisce una sorta di "percorso formativo permanente" che supporta dipendenti e collaboratori nell'adozione dei sistemi di innovazione e nell'implementazione dei processi commerciali omnicanale, attraverso 5 risorse interne dedicate all'affiancamento dei nostri dipendenti e collaboratori con l'obiettivo di migliorare la competenza sull'utilizzo delle nuove tecnologie accrescendo così la capacità di gestire relazioni omnicanale (Mail, Google Meet, WhatsApp Web, App di Compagnia).

In accordo con la Compagnia UnipolSai, particolare rilevanza in ambito formativo tecnico e commerciale hanno avuto i corsi specialistici per la famiglia (Family Welfare Specialist) e per le piccole e medie imprese (Business Specialist), migliorando così le conoscenze sui prodotti per allinearsi ai cambiamenti del mercato. Tali attività formative hanno interessato in particolare i lavoratori dipendenti addetti ai Front Office e alla relazione con i clienti e alcuni liberi professionisti dei punti vendita diretti e in appalto.

Inoltre, Assicoop Toscana nel corso del 2022 ha svolto in collaborazione con UnipolSai alcune giornate formative sul Welfare aziendale e sul comparto Protezione e Salute coinvolgendo anche la Direzione di UniSalute.

Infine, sono stati effettuati corsi di Tecniche di Vendita e Comunicazione (metodo Aspic) esplorando anche la fase comportamentale nella vendita (Previdenza Comportamentale). Sono stati implementati strumenti per facilitare il monitoraggio e lo sviluppo delle attività lavorative e organizzati corsi specifici per aumentare la conoscenza su strumenti di Google Suite come Calendar, Drive, Meet e Chat.

PROGETTO NEW GENERATION

Assicoop Toscana ha consolidato il progetto New Generation, che investe su giovani di talento per rinnovare e integrare 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.

Nel dettaglio, attraverso una campagna di recruitment multicanale sono stati selezionati nel 2022 i primi 6 neo-consulenti assicurativi, che hanno intrapreso un percorso di on-boarding per supportare il loro ingresso all'interno delle filiali e del contesto organizzativo Assicoop. Il percorso di apprendimento prevede un learning journey strutturato e multi-metodo che permette ai consulenti di approfondire e specializzarsi rispetto alle tematiche che riguardano il settore assicurativo. L'attività prevede giornate di Team Building e di sessioni formative dedicate all'approccio digitale e commerciale e approfondimenti tecnici che consentono di integrarsi nel mondo assicurativo apportando un "nuovo" approccio omnicanale alla clientela.

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 protagonisti, caratterizzata da una serie di spazi e momenti che permettono il confronto e la contaminazione continua.

Il percorso di on-boarding prevede sei mesi di stage in cui consulenti partecipano ad un'attività che comprende 4 Team Building, 17 giornate formative di cui 4 in presenza e le restanti in videoconferenza e circa 60 ore di formazione ai fini dell'iscrizione IVASS, oltre ad un'attività giornaliera di affiancamento sul territorio da parte del personale di Assicoop che gli permette di affrontare le varie tematiche organizzative dell'Azienda. Questo percorso permette di approfondire la conoscenza reciproca tra consulenti, di mettere alla prova le competenze relazionali, di cimentarsi attivamente su alcune sfide digitali, tecniche e commerciali, toccando con mano il valore della collaborazione e il senso profondo di operare in un'organizzazione unica come quella rappresentata dal mondo Assicoop.

4.5 Salute e sicurezza

[GRI 403-1]

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

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. Sul territorio, sono stati designati preposti e figure addette alle emergenze, inclusi primo soccorso e antincendio.

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), il documento di Valutazione del Rischio Incendio (VRI), il Documento Valutazione dei Rischi da esposizione a vibrazione meccanica e 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, il medico competente e l'ASPP. 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.

[GRI 403-2]

I possibili pericoli sul lavoro sono individuati nel DVR redatto in adempimento del D. lgs. 81/08. Periodicamente vengono svolti dei sopralluoghi dall'RSPP congiuntamente con l'RLS per valutare le condizioni degli ambienti di lavoro e segnalare eventuali criticità riscontrate. 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.

[GRI 403-5]

Anche la gestione della formazione sulla salute e sicurezza sul lavoro è condivisa con la società esterna che eroga l'assistenza e la gestione degli adempimenti normativi legati al D. Lgs. 81/08, mentre il coordinamento delle attività è affidato all'ASPP. La formazione per "lavoratori a rischio basso" viene erogata al momento dell'assunzione per i lavoratori dipendenti e l'aggiornamento viene fatto con cadenza periodica. La formazione specifica è invece rivolta a tutte le altre figure presenti nell'organigramma aziendale per la sicurezza e viene erogata in base a quanto disposto dal D. Lgs. 81/08.

5 Soluzioni innovative per la clientela

5.1 Qualità del servizio

[GRI 3-3]

Assicoop Toscana ha innovato il suo modello organizzativo con l'intento di mantenere il cliente al centro, adeguando la sua organizzazione per rispondere alle nuove esigenze della clientela che si modificano con i cambiamenti sociali in atto. Pur mantenendo una struttura radicata e presente sul territorio, si è impegnata nell'introduzione e utilizzo di strumenti e di processi innovativi per fornire i propri servizi di consulenza in omnicanalità per quella clientela che predilige nuove modalità di relazione attraverso i canali digitali.

L'**omnicanalità** rappresenta un'ulteriore evoluzione del modello distributivo in linea con il Piano Strategico **"Opening a New Ways"** di Unipol: **centralità della Rete Agenziale** potenziata dal **contributo dei canali digitali** e lo sviluppo di una **Customer Experience distintiva su tutti i touch point**. **In questo modo il Cliente risulta al centro, in un sistema interconnesso tra tutti i punti di contatto**. Vi è, quindi, un trasferimento di dati tra i diversi canali e strategie di contenuto coerenti. In questo modo il **Cliente può interagire con una molteplicità di opzioni, ma anche vivere la medesima esperienza su tutti i touchpoint senza interruzioni di percorso**. Per il Cliente è possibile iniziare un'attività su un canale e proseguirla su un altro, senza dover ricominciare da capo.

Assicoop Toscana ha attuato e attua un percorso di specializzazione dei consulenti assicurativi che consenta loro di rispondere alle nuove esigenze delle Famiglie e delle Imprese del nostro territorio.

5.2 Innovazione del modello di servizio

[GRI 3-3]

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

Consapevoli del fatto che il concetto di innovazione è in continua evoluzione e necessita un certo livello di sperimentazione, le singole Agenzie hanno avviato una graduale integrazione di elementi moderni nel modello di servizio. Partendo dalle diverse tipologie di progetti che UnipolSai e le Assicoop hanno portato avanti negli anni, si è cercato di mettere a sistema le varie "sperimentazioni" avvenute sui territori per uniformare l'approccio e gli strumenti a disposizione.

Oltre al rafforzamento della rete tradizionale e del front-office, è stato realizzato un importante investimento per la semplificazione e digitalizzazione dei processi commerciali e amministrativi mediante l'implementazione di elementi legati alla multicanalità.

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

	2021	2022
Adesione clienti (n.)	48.625	53.138
Adesione clienti (%)	61,6%	69,7%
Movimentazione F.E.A.	84.268	98.772
Agenzie attivate	21	22
Punti vendita attivati	56	56

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

Nel contesto dell'evoluzione verso una maggiore digitalizzazione e un servizio clienti avanzato, Assicoop Toscana risponde alle nuove esigenze dei clienti attraverso:

- **Indice digitale:** il monitoraggio dell'indice Digitale ha sostituito quello della sola voce F.E.A. da inizio 2021. L'indice digitale, da un lato, rappresenta in maniera più globale la vera digitalizzazione del portafoglio comprendendo tutte le polizze trattate e/o perfezionate tramite canali digitali (F.E.A., incassi da APP/Area Riservata, Quietanze da remoto), dall'altro, offre diversi spunti per un'analisi più approfondita del fenomeno digitale. A dicembre 2022 l'indice digitale era pari al 55,7%: più di una polizza ogni due era trattata digitalmente.
- **Richieste Clienti da app:** trattasi di richieste di contatto tramite la nuova funzionalità presente su APP/Area Riservata. Nel 2022 abbiamo ricevuto in totale 1.095 richieste che sono state gestite al 99,5% in meno di 1 giorno lavorativo di media.
- **Multicanalità preventivi:** nuovi preventivi R.C. Auto resi consultabili ed acquistabili in autonomia tramite APP/Area Riservata.
- **Contattabilità:** nel 2022 il numero di clienti attivi con almeno un dato di contatto (cellulare e/o mail) e Privacy aggiornata risulta essere pari all'81,3%.

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

Nel 2022 un totale di 1.198 Clienti ha prodotto una quotazione, il 19% ha acquistato un contratto (in autonomia o avvalendosi poi di un punto vendita) producendo 225 polizze che rappresentano il 11,5% delle vendite dell'intera rete commerciale dei prodotti in perimetro. La vendita Omnicanale ha permesso dunque di avere una nuova esperienza di acquisto da parte dei clienti, un importante bacino di preventivazione da gestire da parte dei punti vendita ma soprattutto ha mostrato una forte attrattività per una nuova fascia di Clienti.

Il percorso di innovazione del modello di servizio si è particolarmente concentrato sull'utilizzo di strumenti tecnologici predisposti dalla Compagnia UnipolSai e sviluppati internamente ad Assicoop

Toscana al fine di promuovere relazioni Omnicanale. I principali obiettivi perseguiti dalla società mediante l'innovazione digitale sono:

- Evoluzione della qualità della relazione con i Clienti;
- Efficientamento dei processi commerciali e gestionali interni;
- Riduzione degli impatti ambientali.

La Compagnia UnipolSai ha individuato specifici KPI in grado di misurare la capacità di innovare il modello di servizio. Assicoop Toscana in questi due anni ha raggiunto gli obiettivi assegnati dimostrando l'attenzione particolare e l'impegno dedicato a questo tema.

INDICATORE	Obiettivo 2022	Al 31/12
Indice Digitale	52,0%	55,7%
Preventivi in Multicanalità	40,5%	56,4%
Contattabilità	82,2%	81,3%
Richieste clienti in MC	< 2 gg	0,99 gg

Il raggiungimento degli obiettivi circa l'Indice Digitale, i Preventivi in Multicanalità, la Contattabilità mostrano i risultati raggiunti in merito alla dematerializzazione dei contratti e delle comunicazioni alla clientela e alla capacità di interazione omnicanale con i clienti.

In tema di efficientamento dei processi sono stati realizzati una serie di strumenti applicativi per l'automazione e l'efficientamento delle attività. Nello specifico sono stati effettuati interventi a supporto dell'Ufficio Amministrazione, dell'Ufficio Back Office Centrale e della Rete Commerciale. In particolare, su quest'ultima sono stati resi disponibili strumenti dedicati alla gestione delle campagne di vendita e alle azioni commerciali.

La società ha inoltre costituito l'Agenzia Digitale attraverso l'apertura di un codice agenziale dedicato, concretizzando un progetto sperimentale durato tre anni. La struttura è dedicata alla continua innovazione del modello di servizio con lo scopo di incrementare la proposizione verso i clienti che desiderano relazionarsi prevalentemente attraverso canali digitali intercettando fra questi la clientela più giovane e quella più orientata ad una modalità di relazione a distanza.

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 Toscana di recepire le strategie di distribuzione di UnipolSai adattandole ed adeguandole alla propria struttura e alle esigenze del mercato su cui opera, ricercando, attraverso il perseguimento di queste strategie, la tutela e la cura delle persone e delle aziende del territorio. Una ricerca che fa leva su tre fattori di distintività:

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

Specializzazione della rete di vendita

Nel corso del biennio in osservazione, Assicoop Toscana ha continuato ad aderire ai processi di specializzazione della rete di vendita previsti dalla Compagnia con l'obiettivo di adeguare e migliorare le competenze delle risorse attive in Agenzia, attraverso percorsi formativi in grado di fornire livelli di specializzazione ben identificabili.

A tal proposito, oltre a dare continuità ai corsi di formazione precedentemente avviati, si sono intrapresi nuovi percorsi formativi per incrementare le figure professionali specificatamente dedicate a seguire le due macrocategorie di clientela:

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

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.

6 Sostegno e collaborazione per il territorio

6.1 Relazione con la comunità

[GRI 3-3, 2-6]

La caratteristica distintiva di Assicoop Toscana è l'ancoraggio territoriale, la diffusione capillare della rete di distribuzione e la chiarezza delle proposte assicurative. Assicoop Toscana opera nei territori di Firenze, Grosseto e Siena, 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 Toscana ha la sua forza nel rapporto diretto con il territorio, combinando tradizione e innovazione, e mantenendo una stretta vicinanza con i clienti grazie all'esperienza nel fornire servizi nel corso degli anni.

Assicoop Toscana si pone verso il territorio di riferimento con la volontà di contribuire e valorizzare l'intera collettività e promuovere lo sviluppo locale: dal sostegno ad enti ed associazioni impegnate nel volontariato e nel sociale, agli investimenti nella cultura, nella valorizzazione e nella promozione della tradizione e del territorio, fino alla realizzazione di specifiche iniziative atte a sensibilizzare le comunità su temi ad alto impatto ed interesse sociale. Nel 2022 sono state rendicontate liberalità e sponsorizzazioni per un valore complessivo di € 128.412.

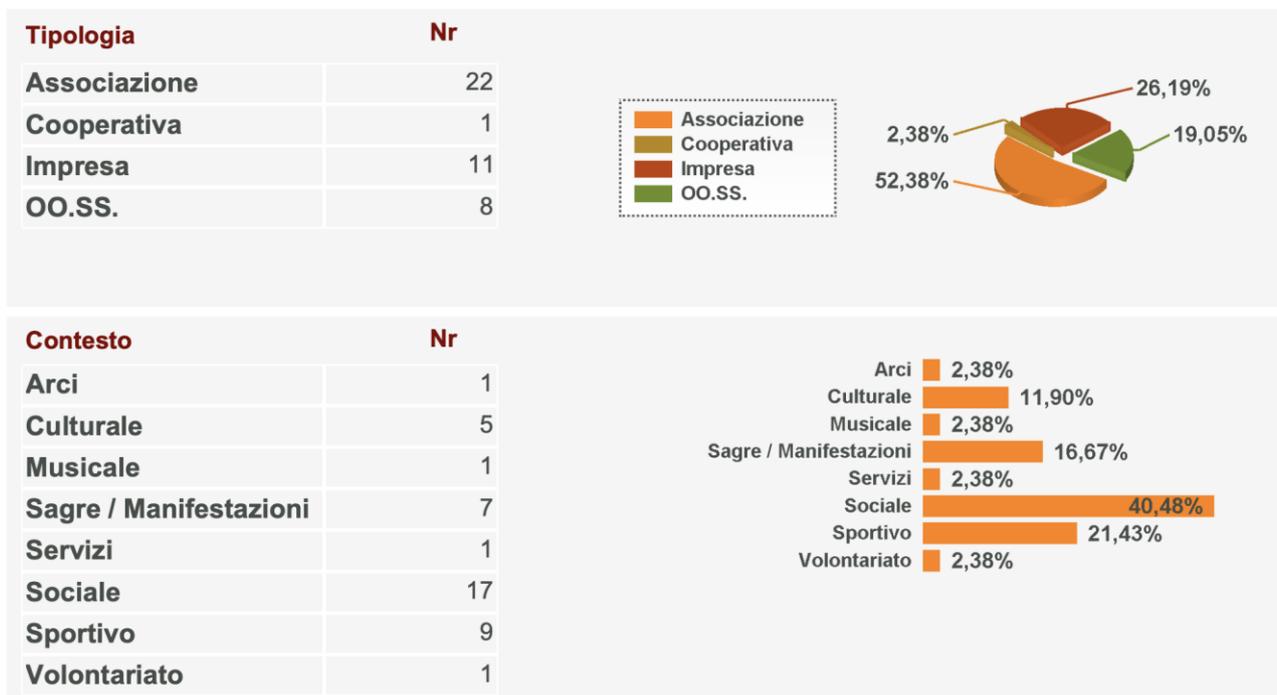
[GRI 203-1]

Investimenti nella comunità		
	2021	2022
Totale	34.799 €	128.412 €
Liberalità	907 €	1.483 €
Sponsorizzazioni	33.892 €	126.929 €

Assicoop Toscana dal 2013 organizza un servizio gratuito per le persone sorde, prevedendo in giorni predeterminati la presenza di interpreti LIS che affiancano i consulenti e dipendenti al fine di spiegare termini tecnici e giuridici dei contratti assicurativi.

Non sono mancate le iniziative progettate con le Organizzazioni Socie, con cui sono state progressivamente sviluppate iniziative di collaborazione tese a promuovere i servizi assicurativi e bancari del Gruppo Unipol presso gli iscritti ed associati. Le principali iniziative hanno riguardato la sponsorizzazione di congressi e/o convegni, inserzioni su periodici e la presenza di personale Assicoop presso le principali sedi di tali Organizzazioni.

I destinatari delle sponsorizzazioni riguardano Associazioni, Cooperative, Imprese e OO.SS., di seguito un riepilogo per numero di sponsorizzazioni avvenute nel 2022 e gli ambiti in cui sono state promosse:

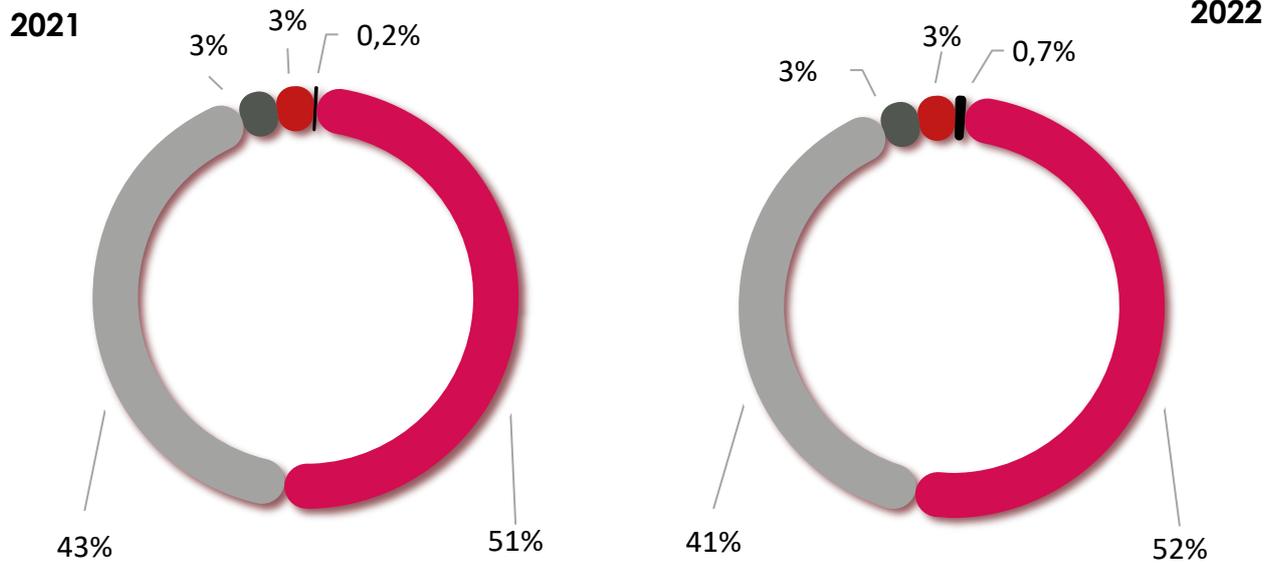


[GRI 201-1]

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

Il valore economico generato da Assicoop nel 2022 ammonta a € 18.991.409 (circa 19,3 mln nel 2021). Di seguito è presentata la disaggregazione dal dato relativo al Valore distribuito, che ammonta a € 17.785.218 (circa 17,9 mln nel 2021). Ne deriva che la quota trattenuta da Assicoop è pari a € 1.206.191 (circa 1,3 mln nel 2021).

Valore economico distribuito



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

6.2 I partner per la creazione di valore

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 2022, Assicoop Toscana ha in attivo la collaborazione con 39 maggiori fornitori che erogano servizi di pulizia, manutenzione e riparazione, forniture di cancelleria e stampati, utenze, servizi postali e telefonici, apparecchiature elettroniche e impianti tecnologici.

I partner per la creazione di valore		
	2021	2022
Fornitura di utenze	13	13
Servizi di pulizia	6	6
Servizi postali e telefonici	12	11
Locazione e apparecchiature	4	4
Cancelleria, stampanti ed altro	8	5

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. In aggiunta, Assicoop Toscana ha stabilito un rapporto di business per la distribuzione di servizi assicurativi complementari attraverso reti indirette di Findomestic Banca che hanno nel loro core business prodotti primari o strumentali.

7 L'attenzione all'ambiente

7.1 Tutela dell'ambiente

[GRI 3-3]

Assicoop Toscana 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.

Nel 2022 tutta la carta fornita dal Gruppo Unipol per le operazioni di Assicoop Toscana è riciclata al 100%. Inoltre, la carta consumata è certificata Angelo Blu ed Ecolabel UE.

DASHBOARD INTERNA DI SOSTENIBILITÀ

Assicoop Toscana ha costruito, grazie al crescente utilizzo della F.E.A. (Firma Elettronica Avanzata e OTP), un processo di monitoraggio dei benefici ambientali che derivano dall'adozione di tali sistemi di digitalizzazione e di sensibilizzazione dei dipendenti e collaboratori, grazie alla pubblicazione sulla Intranet aziendale "Assieme" di una reportistica dedicata alla comunicazione dei benefici raggiunti per singolo punto vendita.

In particolare, con cadenza giornaliera, viene pubblicata sull'Intranet aziendale "Assieme" una reportistica di sintesi che esprime il contributo di Assicoop Toscana a favore dell'ambiente (in relazione, come anticipato, all'adozione di sistemi di digitalizzazione quale F.E.A. e F.E.A./OTP), in riferimento ai seguenti indicatori:

- "Impegno Green": rappresenta il livello di impegno del Punto vendita in termini di contributo alla sostenibilità. I criteri di attribuzione prevedono Foglia Verde in caso di F.E.A. uguale o superiore al 41%; Gialla in caso di F.E.A. tra il 30% e il 41% e Rossa in caso di F.E.A. inferiore al 30%;
- Giorni Lavorativi: computa il totale di giorni lavorativi derivanti dalla somma del tempo/lavoro recuperato tramite il processo F.E.A.. Il calcolo è frutto di una stima valutata in 3 minuti di tempo/lavoro per ciascuna operazione F.E.A.. La stima è un valore medio, determinato con il contributo dei colleghi Assicoop, che tiene conto delle attività connesse alla stampa del titolo, la gestione dell'archivio e tutto ciò che ruota intorno alla gestione cartacea.
- Risme Carta: calcola il numero di risme di carta (1 risma = 500 fogli) non utilizzate grazie all'utilizzo della F.E.A.. Il calcolo tiene conto di una media di 15 fogli per stampa cartacea (comprensive di copia Cliente, Agenzia, e Direzione) per attività di emissione, sostituzione o quietanza. La scatola fornita alle Agenzie contiene 2.500 fogli, l'equivalente di 5 risme.
- Toner: esprime il numero di cartucce di toner risparmiate. Una cartuccia di toner permette di stampare un numero di pagine pari a 10.000 fogli A4. Il risparmio nell'utilizzo del toner aiuta anche a prevenire l'emissione di polveri nell'aria.
- Kilowatt: il calcolo dei Kilowatt computa il consumo di kilowatt/ora risparmiato grazie alla minore tenuta in funzione delle stampanti. Il calcolo è effettuato sulla base delle specifiche tecniche delle stampanti Lexmark ms821, Lexmark mx511, Lexmark 810.

- CO₂ (Kg eq.): rappresenta il totale di chilogrammi di CO₂eq. non prodotta grazie all'utilizzo del processo F.E.A.. La produzione di CO₂eq., principale responsabile dell'effetto serra, è determinata dalla somma dei seguenti fattori:
 - Produzione di carta: la fabbricazione di 1 foglio A4 corrisponde a 3,4 grammi di CO₂eq. prodotta;
 - Produzione di toner: la fabbricazione di 1 cartuccia di toner corrisponde a 4,8 kg di CO₂eq. prodotta;
 - Produzione di Kilowatt: per produrre 1 Kilowatt occorrono 0,4332 kg di CO₂eq.
- Alberi: l'indicatore evidenzia il numero di alberi che idealmente "recuperiamo" attraverso la mancata produzione di CO₂eq. dovuta all'adozione del processo F.E.A.. Ogni nuovo albero piantato è in grado di assorbire l'equivalente di 25 kg di CO₂eq. per anno.

Assicoop Toscana, grazie a tale processo di misurazione, monitoraggio e sensibilizzazione ha notevolmente ridotto nel corso del tempo l'utilizzo di carta, toner ed emissioni di CO₂eq.

7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali

Considerato che Assicoop Toscana opera nell'ambito di attività commerciali, finanziarie ed amministrative, gli impatti ambientali diretti più significativi riguardano il consumo di energia elettrica per l'illuminazione ed il riscaldamento degli uffici ed il consumo dei materiali nell'ambito delle attività d'ufficio.

[GRI 301-1]

Principali materiali consumati		
	2021	2022
Totale carta utilizzata	26.369 kg	23.732 kg
- di cui carta riciclata	99%	100%
Toner e cartucce (pezzi acquistati)	17	4
Toner e cartucce (valore dell'acquisto)	€ 1.195	€ 693

La variazione nel consumo di carta tra il 2022 e il 2021 è principalmente attribuibile a un singolo acquisto di 150 risme di carta destinate a un Punto Vendita situato in una zona a traffico limitato. Questo acquisto è stato pianificato per coprire un periodo di due anni, poiché il trasporto in tale zona rappresenta una sfida logistica.

[GRI 302-1]

Consumo totale di energia (GJ)⁵		
	2021	2022
Totale energia consumata	3.858	3.462
Gas naturale	1.075	943
Energia elettrica acquistata	1.841	1.490
- di cui da fonti non rinnovabili	1.841	1.490
- di cui da fonti rinnovabili	-	-
Auto aziendali a benzina	43	43
Auto aziendali a gasolio	898	986

I dati relativi al consumo di energia nell'anno 2022 sono caratterizzati da una riduzione rispetto all'anno precedente. Si osserva infatti che nel 2022 il consumo di energia è sceso del 10,2% rispetto al 2021.

[GRI 302-3]

Intensità energetica		
	2021	2022
Intensità energetica per mq (GJ/mq)	0,50	0,46
Intensità energetica per dipendente (GJ/dip.)	26,42	23,39

Assicoop Toscana 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 Toscana 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 (tCO₂eq.)⁶		
	2021	2022
Scope 1	141,31	141,19
Scope 2 (location-based)	142,79	108,14

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

⁶ Fonti dei fattori di conversione "Linee guida sull'applicazione in banca degli standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale" pubblicata da ABI Lab a dicembre 2022 per i dati 2022 e dicembre 2021 per i dati 2021.

Indice dei contenuti GRI Assicoop Toscana

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

GRI 201: Performance Economica 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	6.1 Relazione con la comunità
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	6.1 Relazione con la comunità
GRI 301: Materiali 2016	301-1 Materiali utilizzati in base al peso o al volume	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
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 ed istruzione 2016	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	4.4 Formazione e sviluppo professionale
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	4.4 Formazione e sviluppo professionale
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	2.2 Le cariche sociali 4.2 Valorizzazione dei collaboratori