

Edizione 2024

Bilancio di Sostenibilità



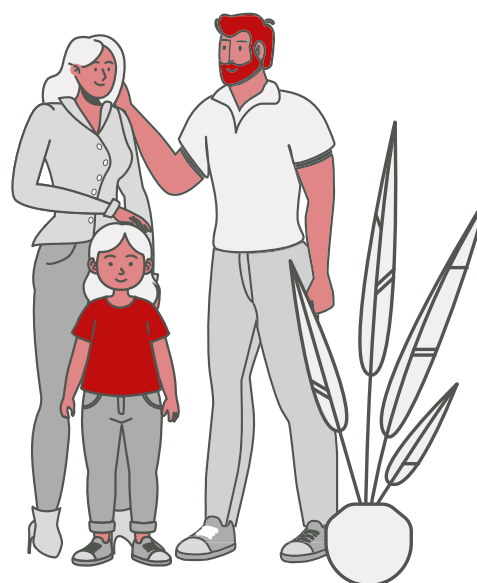
Assicoop Toscana

Sommario

Assicoop Toscana	3
1. Identità e storia	5
1.1 Compagine sociale	5
Dagli anni '70 agli anni '80	6
Dagli anni '90 agli anni 2000	6
Dal 2016 ad oggi	7
2. Governance e cariche sociali	9
2.1 La governance di Assicoop Toscana	9
2.2 Le cariche sociali	10
2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale	11
Carta dei Valori e Codice Etico	11
Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo	11
Organi e Funzioni di Controllo	14
3. Performance economica	17
3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale	17
3.2 Il comparto assicurativo	18
Vendita prodotti bancari standardizzati	19
Vendita pezzi noleggio a lungo termine	19
Vendita Telepedaggio	19
I clienti e il portafoglio	19
4. Forza lavoro propria	21
4.1 Le persone di Assicoop	21
4.2 Valorizzazione dei collaboratori	23
4.3 Qualità della vita in azienda	25
4.4 Formazione e sviluppo professionale	28
4.5 Salute e sicurezza	30
5. Soluzioni innovative per la clientela	33
5.1 Qualità del servizio	33
5.2 Innovazione del modello di servizio	34
5.3 Relazione della rete distributiva con la Compagnia	37
Specializzazione della rete di vendita	37
6. Sostegno e collaborazione per il territorio	39
6.1 Relazione con la comunità	39
6.2 I partner per la creazione di valore	42
7. Cambiamento climatico e uso delle risorse	43
7.1 Tutela dell'ambiente	43
7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali	45
Indice dei contenuti GRIAssicoop Toscana	47



1. Identità e storia



1.1 Compagine sociale

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); Unipol 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

Unipol Finance S.p.A.	49,77%
CCCP Srl	19,71%
CONF IMM	2,71%
CNA Siena	2,71%
CIA Firenze Servizi S.r.l.	0,25%
Pegaso Finanziaria S.p.A.	19,91%
CIA Siena	2,71%
CNA Firenze	2,23%
ASQ MODENA SOC.COOP.	0,04%
CNA Ferrara	0,14%
CGIL Ferrara	0,14%
FED. ESERCENTI Ferrara	0,06%
CNA Modena	0,16%

1973

Nasce CASAPA,
l'Agenzia di Unipol
Assicurazioni della
Maremma

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.

2003

Le due Agenzie
Unipol di Firenze,
quella del CIS –
Legacoop e della
CGIL, si uniscono
dando vita ad
Assicoop
Firenze S.p.A

Dagli anni '90 agli anni 2000

Nel gennaio del 2003 le due Agenzie Unipol di Firenze, quella del CIS – Legacoop e della 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 a quella dell'allora 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 dell'allora gruppo UnipolSai, consentendo all'Agenzia di consolidare il proprio ruolo nel mercato e nel tessuto sociale.

2011

Da CASAPA
e UnipolSai
Assicurazioni,
nasce ASSICOOP
GROSSETO S.p.A.
che si afferma
come soggetto
imprenditoriale
affidabile e capace

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.

Dal 2016 ad oggi

Dal 2016, Assicoop Toscana ha messo in atto una serie di iniziative organizzative e commerciali volte a rafforzare la propria posizione nel mercato assicurativo toscano. Un elemento centrale di questa strategia è stato il rinnovamento del modello organizzativo, avviato nel 2021, con un focus sulla specializzazione per canali distributivi. Questo cambiamento ha consentito all'azienda di migliorare sia l'efficienza operativa sia la qualità del servizio di consulenza, permettendo di rispondere in modo più accurato alle diverse esigenze di clienti come famiglie, imprese e professionisti. In parallelo, a partire dal 2021, Assicoop Toscana ha aderito al progetto "New Generation", un'iniziativa promossa in collaborazione con la Compagnia e SCS Consulting. Questo programma mira a rafforzare le competenze interne dell'azienda attraverso l'inserimento di giovani neolaureati. Questi nuovi talenti, dopo un periodo iniziale di tirocinio, vengono sottoposti a una formazione continua e affiancati da mentori dedicati, con l'obiettivo di prepararli al ruolo di Consulenti Assicurativi. Tale percorso è pensato per dotare i nuovi consulenti delle competenze necessarie a soddisfare le esigenze di un mercato in rapida evoluzione, caratterizzato da nuovi bisogni e modalità di relazione sempre più digitalizzate.

Nel 2022, Assicoop Toscana ha ampliato ulteriormente la propria offerta di prodotti assicurativi, introducendo polizze sanitarie personalizzate in collaborazione con UniSalute. Questa iniziativa ha permesso all'azienda di rispondere in maniera più efficace alle crescenti esigenze di sanità integrativa dei propri clienti, offrendo soluzioni su misura. La partnership con UniSalute, la principale compagnia di assicurazioni sanitarie in Italia, ha consentito ad Assicoop Toscana di ampliare il proprio portafoglio di servizi e di garantire un'assistenza sanitaria di alta qualità ai propri clienti. Assicoop Toscana ha inoltre istituito un'Agenzia Digitale dedicata in modo sperimentale nel 2021, con l'obiettivo di testare e sviluppare nuove soluzioni per far fronte alla crescente domanda di servizi assicurativi digitali. Questo progetto pilota ha gettato le basi per il lancio operativo della struttura nel 2023, rendendo concreta la possibilità di offrire ai clienti un'esperienza digitale completa e innovativa. Questo sviluppo si inserisce nella strategia di

Dall'unione di
Assicoop Firenze,
Assicoop Grosseto,
Assicoop Siena e
l'Agenzia Fondiaria
"Lucherini e
Verdiani" di Firenze
nasce Assicoop
Toscana

2015

serie di iniziative
organizzative e
commerciali volte
a rafforzare la
propria posizione
nel mercato
assicurativo

2016

Rinnovamento
del modello
organizzativo
Adesione al progetto
"New Generation"

2021

Inaugurazione di
un'Agenzia Digitale
dedicata, con
l'obiettivo di offrire
ai clienti nuove
soluzioni di servizi
assicurativi digitali

2022

omnicanalità dell'allora UnipolSai, che punta a integrare canali tradizionali e digitali, offrendo ai clienti un'esperienza uniforme e fluida su tutte le piattaforme. L'Agenzia Digitale è stata progettata per rispondere alle esigenze di clienti che preferiscono l'interazione online, in particolare le nuove generazioni e coloro che prediligono modalità di relazione a distanza. Grazie a questa nuova struttura, Assicoop Toscana ha migliorato l'accessibilità ai propri servizi, mantenendo elevati standard di consulenza e supporto personalizzato. Assicoop Toscana, attraverso i suoi canali relazionali, ha contribuito alla realizzazione di un'importante linea di business B2B supportando Unipol nella distribuzione di servizi assicurativi secondari tramite

le reti indirette di Findomestic Banca. Queste reti, il cui core business è focalizzato su prodotti primari o strumentali, rappresentano un canale strategico per offrire soluzioni assicurative complementari ai clienti di Findomestic Banca. Questo modello di collaborazione consente di raggiungere un pubblico più ampio e di integrare l'offerta Unipol in contesti dove i prodotti assicurativi non sono il focus principale, ma possono fornire un valore aggiunto ai clienti. Assicoop Toscana gestisce il servizio sia operativamente che relazionalmente, garantendo un'efficace distribuzione delle soluzioni assicurative e curando i rapporti con i partner.



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.

A partire dal 2024 le tematiche ESG sono parte integrante dell'agenda del Consiglio di Amministrazione di Assicoop Toscana. In tali occasioni vengono presentate, discusse e rendicontate le attività e le iniziative aziendali in ambito ambientale, sociale e di governance, contribuendo al rafforzamento delle conoscenze collettive e alla crescita della consapevolezza strategica dell'organo di governo in relazione agli obiettivi di sostenibilità.

GRI 2-9

GRI 2-11

GRI 405-1

2.2 Le cariche sociali

GRI 2-10

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 Consiglio di Amministrazione ha una durata triennale. Su un totale di undici componenti, tre sono esecutivi e otto non esecutivi; tutti risultano indipendenti e di genere maschile. Con riferimento all'età, un consigliere ha tra i 30 e i 50 anni, mentre i restanti dieci hanno più di 50 anni. I membri del CdA agiscono come rappresentanti dei Soci di Assicoop.

I membri del CdA rappresentano i nostri Soci.

I Soci rappresentanti della Società propongono i nominativi dei membri del Consiglio di Amministrazione per la loro approvazione da parte dell'Assemblea; ai sensi dell'art.13 dello Statuto Sociale, il C.d.A. nominato, qualora non vi abbia provveduto l'Assemblea all'atto della nomina o della rinnovazione, elegge fra i propri componenti il Presidente e può nominare uno o più Vice Presidenti, uno o più Amministratori Delegati, assegnando inoltre deleghe ed emolumenti per gli amministratori investiti di particolari cariche.

La nomina degli amministratori viene effettuata direttamente dall'Assemblea dei Soci, su proposta dei nominativi da parte di un socio o da persona fisica, munito di delega, che lo rappresenti.

PRESIDENTE

Riccardo Nencini

VICEPRESIDENTE

Roberto Maestrini

AMMINISTRATORE DELEGATO

Vincenzo Formicola

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

CONSIGLIERI DI AMMINISTRAZIONE

Lorenzo Cottignoli, Giuseppe d'Alessandro, Alfonso Roberto Galante, Enrico Rabazzi, Simone Tarchiani, Raffaele Errico, Vincenzo Formicola, Riccardo Nencini, Roberto Maestrini, Lapo Baldini, Stefano Mazzanti

COLLEGIO SINDACALE

Libero Mannucci (Presidente)
Silvia Mariotti e Alberto Parisini
(Sindaci effettivi)

2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale

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

Carta dei Valori e Codice Etico

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

Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG) di Assicoop Toscana, elaborato in conformità al D.lgs. 231/2001, rappresenta l'impegno dell'azienda nel promuovere l'integrità e il rigore nella condotta aziendale. Il modello è stato concepito per garantire trasparenza e correttezza nella gestione delle attività e per prevenire illeciti che potrebbero compromettere l'etica e la reputazione aziendale.

Strutturato in una Parte Generale e in diverse Parti Speciali, il MOG affronta specifiche categorie di reati, come corruzione, riciclaggio e reati societari, fornendo indicazioni chiare sulle attività sensibili e sulle condotte da evitare. Ogni sezione del modello è pensata per prevenire eventuali violazioni, favorendo un ambiente di lavoro basato su regole precise e su comportamenti trasparenti. Questo approccio si traduce in una gestione improntata al rispetto delle leggi e all'adozione di prassi rigorose. Un aspetto cruciale del MOG è il sistema disciplinare e sanzionatorio che prevede sanzioni rigorose per chiunque, sia dipendenti che terze parti, violi le norme stabilite. Questo sistema sottolinea l'importanza di mantenere elevati standard di comporta-



mento, contribuendo a creare una cultura aziendale in cui l'integrità è un valore centrale.

In definitiva, il MOG di Assicoop Toscana riflette la volontà di adottare un modello di condotta basato su rigore e integrità, promuovendo un'organizzazione in cui la conformità alle regole e l'etica professionale sono pilastri fondamentali per il successo e la sostenibilità dell'azienda.

Reclami ai sensi del provv. IVASS n°46/2016

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 Unipol 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 andamento¹:

Numero di reclami trattabili evasi	2022	2023	2024
Accolti	2	3	2
Transatti	2	3	2
Respinti	15	13	7
In istruttoria	1	1	2
Totale reclami ricevuti	20	20	13

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

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.

Whistleblowing

GRI 2-26

In applicazione del D.Lgs. 24/2023 (in attuazione della Direttiva UE 2019/1937) è operativa 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 Toscana 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;
- 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 infondatezza² o fondatezza della segnalazione; in quest'ultimo caso, la "Nota" avrà quale destinatario il C.d.A., affinché assuma le opportune decisioni sull'occorrenza, 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 *Whistlech*, sono disponibili 24 ore su 24;
- nel periodo di rendicontazione non sono pervenute segnalazioni.

Conformità alla Direttiva IDD: Trasparenza e Responsabilità nella Distribuzione Assicurativa

Assicoop Toscana 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 **Unipol**, che facilita la gestione degli obblighi normativi legati alla distribuzione assicurativa nel massimo rispetto degli interessi del cliente.

Attraverso **CADICE**, Assicoop Toscana ottiene da Unipol 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 Toscana 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 Unipol e da UniSalute.

Grazie a queste misure, Assicoop Toscana 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.

² 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.

Reclami documentati su violazioni della privacy e perdita di dati dei clienti

Nel corso del 2024 non si riscontrano violazioni della privacy né sulla perdita di dati dei clienti.

Organi e Funzioni di Controllo

Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza (OdV) di Assicoop Toscana 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.

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 sussistenza i requisiti dimensionali riguardo al numero dei collaboratori e di volume di premi, Assicoop Toscana ha provveduto ad istituire 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 Toscana 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 Toscana, 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.

Audit Interno

Assicoop Toscana si 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 ano-

GRI 2-27

GRI 205-3

Non sono presenti casi di non conformità all'interno di Assicoop Toscana:

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

malie 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 l'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 Prov. IVASS n.111/2021. Alla Funzione di Audit è assegnata anche la gestione dei reclami ex Prov. 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.

Non sono stati rilevati episodi di corruzione all'interno di Assicoop Toscana.

I dati provengono dalle verifiche annuali di audit ed i controlli eseguiti per l'Organismo di Vigilanza condotti dall'ufficio di Audit Rete Vendita.

Standard: L'organizzazione si attiene, inoltre, al Codice Etico interno e al Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/2001.

Metodologie: Per identificare eventuali episodi di corruzione, vengono condotti audit regolari e monitoraggio continuo delle attività aziendali. Tutti i dipendenti, i fornitori e i partner sono tenuti a segnalare episodi di corruzione attraverso i canali di whistleblowing aziendali.

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

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



3

3. Performance economica

3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale

Per fornire un quadro completo circa l'entità delle performance realizzate da Assicoop Toscana per il triennio di riferimento, si presentano alcuni importanti indicatori economici seguiti dall'analisi dettagliata dei risultati ottenuti nel comparto assicurativo. Nel 2024, Assicoop Toscana ha registrato una crescita degli incassi netti, pari al +22,72% rispetto al 2023, spinta in particolare dall'incremento sulle Auto Single in tutti i Canali Distributivi ed alla maggiore raccolta del Canale Altri Accordi Distributivi per circa € 25,0 milioni rispetto al precedente esercizio. Nonostante l'importante crescita degli incassi, i ricavi complessivi si mantengono sostanzialmente stabili rispetto all'anno precedente. Questo risultato è imputabile al mancato riconoscimento dei Rappel Tecnici, non erogati dalla Compagnia a causa dell'andamento tecnico sfavorevole conseguente agli eventi catastrofici del 2023. L'assenza di tali componenti variabili di reddito ha inciso in modo significativo sul totale dei ricavi, neutralizzando l'effetto positivo dell'incremento degli incassi.

I costi diretti sono cresciuti del +2,68%, influenzati da due principali fattori: l'adeguamento delle retribuzioni previsto dal rinnovo del CCNL (+3%) e i maggiori oneri connessi al progetto Next Generation Agency promosso dalla Compagnia. Questo progetto ha comportato il ribaltamento su Assicoop di nuovi costi operativi, come quelli relativi alle dotazioni IT, alle commissioni POS e alla riduzione nella fornitura dei consumabili.

Anche le spese generali hanno registrato un incremento del +2,90%. Questi aumenti, sommati, hanno comportato una contrazione del margine lordo del -8,94% e una riduzione della redditività operativa.

Il reddito operativo si è ridotto del -23,86%, mentre il risultato d'esercizio è sceso a 626.461 euro, segnando una flessione del -31,59% rispetto al 2023. Nonostante la riduzione della redditività, il 2024 conferma la capacità dell'azienda di mantenere un buon livello di ricavi, pur in un contesto sfidante segnato da trasformazioni organizzative, investimenti in innovazione e un aumento generalizzato dei costi.

Performance economica	2022	2023	2024	Variazioni % 2023-2024
Incassi netti	130.866.506 €	138.293.734 €	169.709.776 €	22,72%
Provvigioni attive	14.711.830 €	14.815.455 €	15.832.961 €	6,87%
Ricavi vendite/prestazioni	18.699.777 €	18.714.490 €	18.637.112 €	-0,41%
Totale costi diretti	13.286.045 €	13.737.852 €	14.105.378 €	2,68%
Margine lordo	5.413.732 €	4.976.638 €	4.531.735 €	-8,94%
Totale spese generali	3.053.606 €	2.775.015 €	2.855.522 €	2,90%
Reddito operativo	2.360.126 €	2.201.622 €	1.676.213 €	-23,86%
Risultato d'esercizio	1.187.541 €	915.735 €	626.461 €	-31,59%

3.2 Il comparto assicurativo

Raccolta premi Assicoop Toscana – Auto/ Rami elementari	2022	2023	2024	Variazioni % 2023-2024
Auto	68.168.214€	72.224.060€	96.603.815€	33,7%
Rami elementari	37.052.610€	37.469.328€	37.321.097€	-0,4%

La raccolta premi complessiva dell'esercizio 2024 nei rami Danni è stata pari a € 133,9 milioni, in aumento del 22,1% rispetto al precedente esercizio. La raccolta dei premi Auto è stata pari ad euro 96,6 milioni in aumento del 33,7%, con un avanzamento sul budget del 122%. L'incremento degli incassi Auto è dovuto principalmente alla crescita registrata sulle Auto Singole in tutti i Canali Distributivi ed alla maggiore raccolta del Canale Altri Accordi Distributivi per circa € 25,0 milioni rispetto al precedente esercizio. La raccolta nei rami Elementari si è attestata ad euro 37,3 milioni con un raggiungimento del budget al 97,7% nei Rami Elementari Persone, del 94,6% nel Comparto Salute e del 93,3% nei Rami Elementari Aziende.

Nel comparto Vita gli incassi premi 2024 ammontano ad euro 37,9 milioni registrando maggiori incassi rispetto all'esercizio precedente per euro 6,1

milioni. Tale incremento è riconducibile alla maggiore raccolta sui Comparti Protezione e Investimento per circa euro 6,9 milioni rispetto al 2023.

La nuova produzione Vita ha registrato in termini di premi un volume complessivo di euro 26 milioni, in aumento del 26,6% rispetto all'anno precedente, tale incremento della raccolta in volumi ha interessato i comparti Investimento e Protezione.

La raccolta premi, suddivisa tra i segmenti Corporate e Retail, mostra una crescita in entrambe le divisioni. Nel comparto Retail, l'incremento è frutto del consolidamento delle modifiche organizzative introdotte nel 2021, che hanno portato a un miglioramento sia dei processi operativi interni sia delle performance commerciali.

Nel Corporate, la crescita è attribuibile principalmente all'aumento della raccolta nel Canale Altri Accordi Distributivi.

Raccolta premi Assicoop Toscana – Vita	2022	2023	2024	Variazioni % 2023-2024
Vita	28.263.946€	31.828.109€	37.921.161€	19,1%

Raccolta premi Assicoop Toscana - Nuova Produzione Vita	2022	2023	2024	Variazioni % 2023-2024
Nuova Produzione Vita	16.549.032 €	20.570.569 €	26.041.810 €	26,6%

Raccolta premi Assicoop Toscana - Retail/corporate	2022	2023	2024	Variazioni % 2023-2024
Retail	70.316.281 €	77.695.021 €	83.674.459 €	7,7%
Corporate	60.550.225 €	63.826.476 €	88.171.615 €	38,1%

Vendita prodotti bancari standardizzati

Nel 2024 si è ulteriormente 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 che è stata pari a 187 nuove aperture rispetto alle 162 del precedente esercizio.

Vendita pezzi noleggio a lungo termine

Nel 2024 le difficoltà organizzative, gestionali e logistiche palesate da UnipolRental, hanno notevolmente rallentato l'operatività e le attività commerciali in particolar modo nel mercato flotte aziendali. Queste criticità hanno avuto un impatto diretto nello svolgimento delle azioni commerciali da parte della rete e degli Specialist NLT di Assicoop Toscana e non ha consentito all'Azienda di raggiungere l'obiettivo di 180 pezzi. Il risultato del 2024 si è attestato a 43 pezzi collocati con un avanzamento del 24% rispetto al Budget.

Vendita Telepedaggio

A partire dal marzo 2022 Unipol ha lanciato il servizio di Telepedaggio UnipolMove. Dopo una serie di difficoltà organizzative vissute nel 2023 considerata la novità rappresentata, nel 2024 Assicoop Toscana ha realizzato un importante risultato pari a 7.822 dispositivi collocati ben oltre il Budget assegnato. I numeri realizzati sono stato il frutto di una maggiore esperienza nell'organizzazione dei processi a supporto della rete e le politiche commerciali molto competitive operate dalla Compagnia rispetto al principale competitor.

I clienti e il portafoglio

Dal 2023 al 2024 si registra una riduzione del numero di clienti persone fisiche, che passano da 70.737 a 66.937. Il calo più significativo riguarda la fascia d'età over 50, che scende da 52.574 a 49.146 unità. Diminuiscono leggermente anche i clienti tra i 30 e i 50 anni (da 16.377 a 15.733), mentre cresce la presenza di under 30, passati da 1.786 a 2.058. Anche la distribuzione per genere evidenzia una riduzione generalizzata: gli uomini passano da 41.250 a 38.620, le donne da 29.487 a 28.317.

Tipologia della clientela (persone fisiche) - Scorporazione per classi d'età	2022	2023	2024
Totale	71.475	70.737	66.937
di cui sotto i 30 anni	1.700	1.786	2.058
di cui tra i 30 e 50 anni	17.183	16.377	15.733
di cui sopra i 50 anni	52.592	52.574	49.146

L'attenzione di Assicoop Toscana nel proporsi come partner affidabile per la tutela del rischio è confermata dalla tenuta dell'indice di cross selling, che resta stabile a 1,87 nel 2024 rispetto all'1,88 del 2023. Questa lieve flessione si spiega, anche per il 2024, con l'acquisizione di clienti mono-polizza provenienti da specifici canali distributivi – in particolare Altri Accordi Distributivi e PMI – sui quali, per vincoli contrattuali, non sono consentite azioni commerciali aggiuntive. Ciò limita le opportunità di sviluppo commerciale e impatta sull'indicatore aggregato, pur in un contesto di buona fidelizzazione della clientela consolidata.

Indice di Cross selling	2022	2023	2024
Indice di Cross-selling (media)	1,91	1,88	1,87
Indice di Cross-selling (persona)	1,80	1,76	1,76
Indice di Cross-selling (azienda)	2,23	2,16	2,07



4

4. Forza lavoro propria

4.1 Le persone di Assicoop

Per Assicoop Toscana è fondamentale investire sulle proprie risorse umane, sia sul personale dipendente sia sulla rete indiretta di vendita composta da subagenti, produttori e promotori. Le politiche adottate negli ultimi anni hanno continuato a privilegiare la stabilità occupazionale e l'inserimento lavorativo dei giovani, confermando un approccio orientato alla valorizzazione delle persone. Nel 2024, le persone impiegate complessivamente in Assicoop Toscana sono 252, di cui 147 dipendenti e 105 collaboratori in libera professione. Il numero dei collaboratori cresce ancora rispetto al 2023 (da 103 a 105), proseguendo il rafforzamento della rete vendita e la capacità di presidio sul territorio.

Il metodo di calcolo per la rendicontazione dei dati è basato sul numero di persone, prendendo in considerazione la tipologia contrattuale (tempo pieno o parziale), il genere e la natura del contratto (tempo indeterminato e determinato). Ogni dipendente è conteggiato individualmente, specificando se ha

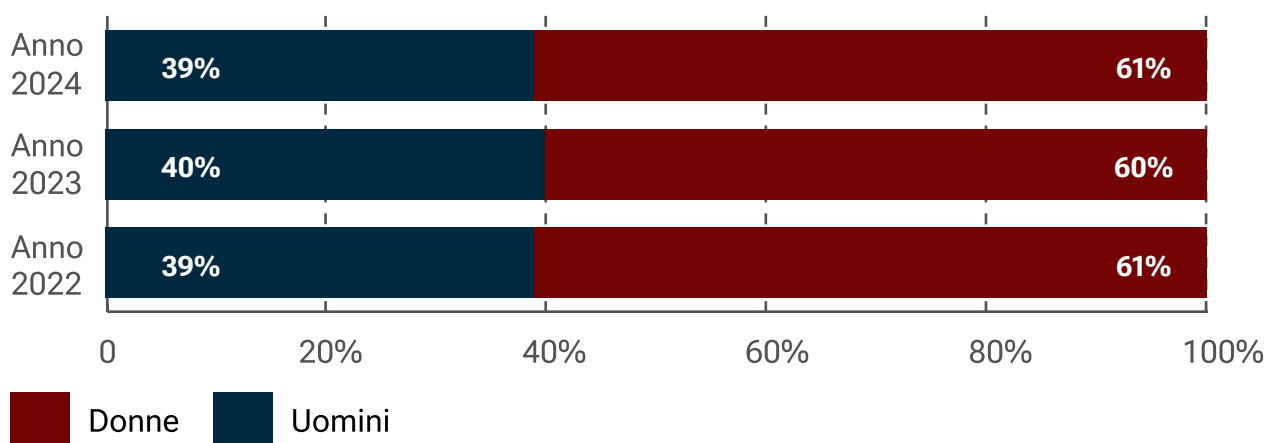
un contratto a tempo pieno o parziale, e suddiviso per sesso. Questo approccio consente una rappresentazione dettagliata della forza lavoro, facilitando l'analisi delle dinamiche occupazionali e assicurando che le informazioni siano in linea con i criteri di equità e diversità dell'organizzazione. Tutti i dati riportati provengono da report interni aggiornati dall'Ufficio Risorse Umane, che raccoglie tutte le informazioni necessarie. Nessun dato è stato stimato: ogni informazione riflette esattamente la situazione reale del personale, garantendo così precisione e affidabilità nella rendicontazione.

Le tabelle forniscono una panoramica dettagliata della forza lavoro di Assicoop Toscana per l'anno 2024, con una suddivisione per genere e tipologia contrattuale.

Nel 2024, il numero totale di dipendenti si conferma stabile a 147 unità, con una composizione di genere sostanzialmente equilibrata: il 61% donne e il 39% uomini. La prevalenza femminile rimane

Le risorse umane di Assicoop Bologna Metropolitana	2022	2023	2024
Dipendenti	148	147	147
Collaboratori in libera professione	97	103	105
Totale	245	250	252

Dipendenti di Assicoop Modena & Ferrara per genere



quindi moderata e in linea con gli anni precedenti, confermando la continuità delle politiche aziendali orientate all'equità di genere e alla valorizzazione delle competenze senza distinzione di sesso.

Tra i dipendenti a tempo indeterminato, che rappresentano la quasi totalità della forza lavoro, si contano 144 persone, di cui il 60% donne e il 40% uomini. I contratti a tempo determinato risultano marginali (3 unità, pari a circa il 2% del totale), a testimonianza della stabilità occupazionale garantita dall'azienda.

La ripartizione tra tempo pieno e tempo parziale evidenzia che la maggioranza dei lavoratori (134 persone) opera a tempo pieno, mentre 13 lavorano part-time pari a circa il 9% del totale.

Nel complesso, i dati 2024 confermano la sostanziale stabilità della forza lavoro rispetto all'anno precedente, con lievi variazioni interne che rientrano nella normale dinamica aziendale. Tale continuità testimonia l'impegno costante dell'organizzazione nel mantenere elevati livelli di occupazione e un ambiente di lavoro inclusivo e sostenibile.

Per quanto riguarda la rete commerciale in libera professione, nel 2024 sono stati registrati 105 collaboratori, in crescita rispetto ai 103 del 2023. La figura più rappresentativa resta quella del subagente, che opera sulla base di un Mandato di Subagenzia. In questa categoria rientrano anche i collaboratori dei subagenti. La principale attività consiste nella raccolta di proposte assicurative nei rami gestiti da Unipol Assicurazioni S.p.A. o da altre società del Gruppo Unipol, rappresentate da

Assicoop Toscana S.p.A., nel pieno rispetto delle direttive tecniche, amministrative e tariffarie emanate dall'Agenzia e dalla Compagnia.

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

Non è presente la voce relativa ai quadri in quanto la discrepanza in termini di rappresentazione fra i due generi non permette una rappresentazione veritiera del dato.

I dati riportati nelle tabelle sono stati raccolti sulla base della Retribuzione Annua Lorda (RAL), che rappresenta lo stipendio lordo annuale comprensivo delle voci fisse della retribuzione. Nella prima tabella, il valore medio della RAL è stato calcolato suddividendo i dipendenti per categorie di impiego e per genere, per fornire un'analisi più dettagliata delle differenze salariali.

Per la seconda tabella, è stata utilizzata una metodologia che tiene conto della remunerazione totale, comprendente la RAL e le componenti variabili della retribuzione, come benefit, premi e altre forme di incentivo. I dati relativi ai benefit e premi sono stati raccolti utilizzando il sistema di gestione interna delle risorse umane e sono stati aggregati per calcolare una media ponderata per ciascuna categoria di impiego e genere.

Le metodologie di calcolo seguono gli standard comunemente adottati in ambito retributivo e gli strumenti di calcolo includono software HR dedicati all'analisi delle retribuzioni, garantendo l'accuratezza e la trasparenza delle informazioni fornite.

GRI 405-2

Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini (Stipendio lordo medio annuo per categoria di impiego)	Rapporto %
Quadri	62%
Impiegati	90%
Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini (Remunerazione totale per categoria di impiego)	Rapporto %
Quadri	65%
Impiegati	92%

GRI 2-30

GRI 3-3

GRI 405-1

4.2 Valorizzazione dei collaboratori

Nella lettura dei dati relativi ai dipendenti, suddivisi per inquadramento secondo i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL) e per genere, nel 2024 il personale di Assicoop Toscana risulta composto da 1 dirigente (uomo), 15 quadri (di cui 14 uomini e 1 donna) e 131 impiegati (di cui 43 uomini e 88 donne).

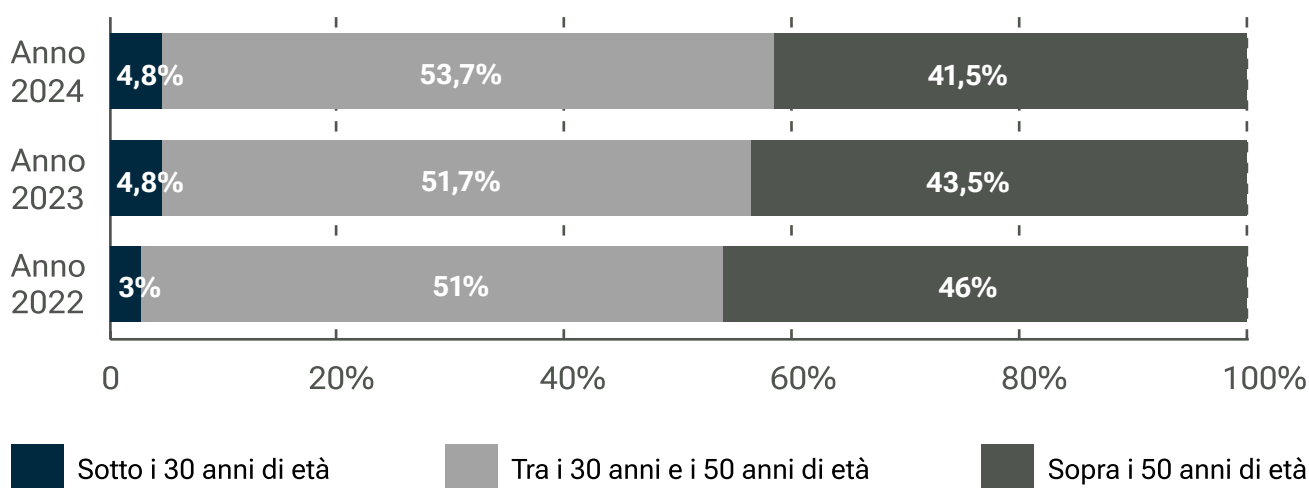
Tutto il personale dipendente e dirigente dell'azienda è coperto dai rispettivi Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro, a conferma dell'impegno costante di Assicoop Toscana nel garantire condizioni contrattuali eque e conformi alle normative di settore.

La struttura per inquadramento mantiene sostanziale stabilità rispetto al 2023, segno di un'organizzazione consolidata e coerente con la propria dimensione operativa. La componente femminile rappresenta circa il 61% del totale dei dipendenti, confermando una prevalenza equilibrata e stabile nel tempo.

Nel corso del 2024, il numero dei dipendenti appartenenti alle categorie protette resta invariato rispetto all'anno precedente, con 10 persone complessivamente (5 uomini e 5 donne).

Il 100% dei dipendenti di Assicoop Toscana è inquadrato in contratti collettivi nazionali, un risul-

Dipendenti di Assicoop Toscana per fasce d'età



tato che evidenzia la centralità del lavoro tutelato e del rispetto dei diritti contrattuali, principi cardine della politica aziendale in materia di gestione delle risorse umane.

Analizzando la distribuzione dei dipendenti per fasce di età, nel 2024 emerge un quadro sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente. Il 54% del personale (79 persone) rientra nella fascia tra i 30 e i 50 anni, il 41% (61 persone) appartiene alla fascia oltre i 50 anni, mentre il 5% (7 persone) ha meno di 30 anni.

La struttura anagrafica complessiva conferma quindi un equilibrio tra figure con maggiore esperienza e profili più giovani, mantenendo una composizione matura e consolidata dell'organico. Il

leggero aumento dei dipendenti tra i 30 e i 50 anni riflette la naturale evoluzione professionale del personale interno e la volontà dell'azienda di rafforzare il proprio capitale umano con competenze già esperte, garantendo continuità operativa e conoscenza del territorio.

La quota più contenuta di lavoratori under 30, stabile rispetto all'anno precedente, rappresenta un ambito su cui continuare a investire attraverso iniziative di inserimento e percorsi di crescita professionale dedicati ai giovani.

Totale dipendenti per inquadramento e genere	Uomini	Donne	Totale
Totale dipendenti 2022	58	90	148
di cui dirigenti	1	-	1
di cui quadri	16	1	17
di cui impiegati	41	89	130
Totale dipendenti 2023	59	88	147
di cui dirigenti	1	-	1
di cui quadri	14	1	15
di cui impiegati	44	87	131
Totale dipendenti 2024	58	89	147
di cui dirigenti	1	-	1
di cui quadri	14	1	15
di cui impiegati	43	88	131

GRI 2-7

GRI 3-3

GRI 406-1

4.3 Qualità della vita in azienda

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 2024 la quasi totalità dei dipendenti (144) 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.

Nel 2024 Assicoop Toscana ha assunto 3 nuovi dipendenti, in diminuzione rispetto ai 9 del 2023. Le nuove assunzioni hanno riguardato esclusivamen-

te le fasce di età sotto i 30 anni e tra i 30 e i 50 anni, senza variazioni nella fascia oltre i 50 anni, che rimane invariata per il secondo anno consecutivo.

In particolare, 1 nuova assunzione ha interessato la fascia under 30 (una donna), mentre 2 assunzioni hanno riguardato la fascia 30-50 anni (1 uomo e 1 donna). Per quanto riguarda le cessazioni, nel corso del 2024 un dipendente ha lasciato l'organizzazione, in netta diminuzione rispetto agli 11 del 2023. Nello specifico, 1 persona apparteneva alla fascia tra i 30 e i 50 anni (un uomo), mentre 3 persone rientravano nella fascia oltre i 50 anni (tutte donne). Non si registrano uscite nella fascia under 30, a conferma di una maggiore stabilità tra i profili più giovani.

Totale dipendenti per tipo di contratto e genere	Uomini	Donne	Totale
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
Totale dipendenti 2023	59	88	147
di cui a tempo indeterminato	56	83	139
di cui a tempo determinato	3	5	8
di cui a tempo pieno	59	77	136
di cui a tempo parziale	-	11	11
Totale dipendenti 2024	58	89	147
di cui a tempo indeterminato	57	87	144
di cui a tempo determinato	1	2	3
di cui a tempo pieno	57	77	134
di cui a tempo parziale	1	12	13

Dipendenti assunti e cessati per età e genere	2022	2023	2024
Totale dipendenti assunti	12	9	3
Sotto i 30 anni	6	3	-
di cui uomini	1	1	-
di cui donne	5	2	-
Tra i 30 e 50 anni	6	6	3
di cui uomini	2	3	1
di cui donne	4	3	2
Sopra i 50 anni	-	-	-
di cui uomini	-	-	-
di cui donne	-	-	-
Totale dipendenti cessati	9	11	1
Sotto i 30 anni	3	1	0
di cui uomini	2	-	-
di cui donne	1	1	-
Tra i 30 e 50 anni	1	4	0
di cui uomini	1	1	-
di cui donne	-	3	-
Sopra i 50 anni	5	6	1
di cui uomini	1	2	1
di cui donne	4	4	-

Nel 2024 il tasso di turnover di Assicoop Toscana si mantiene su livelli molto bassi, confermando la tendenza alla stabilità occupazionale già evidenziata nel 2023. Le variazioni percentuali osservate devono essere lette considerando che derivano da un numero assoluto di casi limitato, rendendo quindi i cambiamenti poco significativi sul piano strutturale.

Turnover per genere:

Uomini:

Il tasso di turnover nel 2024 è pari a 0%, in riduzione rispetto al valore positivo registrato nel 2023 (1,7%). Questo indica l'assenza di uscite tra i lavoratori uomini durante l'anno, a testimonianza di una continuità occupazionale pienamente consolidata.

Donne:

Il tasso di turnover per le donne si attesta al 2,3%, in leggero aumento rispetto al -3,4% del 2023, ma comunque su valori contenuti. Tale variazione è dovuta a poche unità e non evidenzia criticità strutturali, mantenendo complessivamente un buon equilibrio di genere nella permanenza aziendale.

Turnover per fasce di età:

Sotto i 30 anni:

Il turnover è pari a 0%, in diminuzione rispetto al 28,6% del 2023. Il dato segnala una maggiore stabilità tra i profili più giovani, tradizionalmente più soggetti a mobilità.

Tra i 30 e i 50 anni:

Il tasso è 3,8%, in lieve crescita rispetto al 2,6% del 2023, ma ancora su valori moderati, confermando una buona tenuta del gruppo di dipendenti in età intermedia.

Sopra i 50 anni:

Il turnover rimane basso e negativo (-1,6%), in miglioramento rispetto al -9,4% del 2023, indicando una sostanziale stabilità nella fascia più matura, in parte legata alla prossimità al pensionamento.

Nel complesso, il 2024 conferma un'elevata stabilità del personale, con tassi di mobilità molto contenuti sia per genere che per età. L'azienda continua a mostrare una forte capacità di fidelizzazione e valorizzazione delle risorse umane, in linea con la propria politica di sostenibilità sociale e con gli standard del GRI 401-1, che promuovono condizioni

di lavoro eque e durature. Nel corso del 2024 è stato applicato l'adeguamento della paga base del 3%, in coerenza con quanto previsto dall'accordo di rinnovo del CCNL sottoscritto il 30 novembre 2023.

Turnover dei dipendenti per età e genere³	2022	2023	2024
Tasso di assunzione per genere	8,1%	6,1%	2,0%
uomini	10%	5,2%	1,7%
donne	7%	10,0%	3,4%
Tasso di cessazioni per genere	3,4%	6,1%	0,7%
uomini	3,3%	6,9%	1,7%
donne	3,5%	5,6%	0,0%
Tasso di turnover per genere	4,8%	2,0%	1,4%
uomini	6,7%	1,7%	0,0%
donne	3,5%	4,4%	2,3%
Tasso di assunzione per fasce d'età	8,2%	8,1%	2,0%
sotto i 30 anni di età	40%	75%	0,0%
tra i 30 e 50 anni di età	10,8%	8,1%	3,8%
sopra i 50 anni di età	3%	0,0%	0,0%
Tasso di cessazioni per fasce d'età	3,4%	6,1%	0,7%
sotto i 30 anni di età	-	37,5%	0,0%
tra i 30 e 50 anni di età	1,4%	1,4%	0,0%
sopra i 50 anni di età	6%	7,6%	1,6%
Tasso di turnover per fasce d'età	4,8%	2,0%	1,4%
sotto i 30 anni di età	40%	37,5%	0,0%
tra i 30 e 50 anni di età	9,5%	6,8%	3,8%
sopra i 50 anni di età	-3%	-7,6%	-1,6%

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

4.4 Formazione e sviluppo professionale

Nel corso del 2024 è proseguita un'intensa e strutturata attività formativa che ha coinvolto la quasi totalità dei dipendenti e dei collaboratori in libera professione di Assicoop Toscana. Tutti gli iscritti al Registro Unico degli Intermediari Assicurativi (sezioni A ed E) hanno completato le 30 ore annue obbligatorie di formazione IVASS, erogate sia in aula che in modalità FAD, per un totale di circa 8.000 ore complessive, in linea con l'anno precedente. Complessivamente, nel 2024 sono state erogate 4.772 ore di formazione ai dipendenti, con una media di 33 ore pro capite, sostanzialmente stabile rispetto al 2023. Le ore medie di formazione sono state 33 per gli uomini e 32 per le donne, mentre per categoria di inquadramento si registrano 31 ore per i dirigenti, 32 per i quadri e 33 per gli impiegati, a conferma di un impegno formativo diffuso e bilanciato in tutte le aree organizzative.

Nel medesimo periodo, Assicoop Toscana ha attuato un piano di formazione tecnica e commerciale articolato e mirato, sviluppato in stretta collaborazione con i Responsabili interni e la Direzione della Compagnia. L'obiettivo è stato quello di

rafforzare le competenze professionali e colmare eventuali gap formativi, in coerenza con l'evoluzione del mercato assicurativo e con le strategie di crescita dell'organizzazione.

Tra le principali iniziative formative si segnalano:

- Corsi Vita, con un focus su investimenti e previdenza, finalizzati a potenziare la consulenza in ambito finanziario e assicurativo;
- Corso Abitazione, dedicato alla conoscenza approfondita delle coperture legate al comparto immobiliare;
- Modulo sul prodotto "Unica", volto a consolidare la padronanza del nuovo prodotto della Compagnia e del suo posizionamento competitivo;
- Corso Impresa, per accrescere la preparazione tecnica e consulenziale sui prodotti destinati al mondo aziendale;
- Corso Focus Commercio, dedicato alle polizze per le attività commerciali, con l'obiettivo di rafforzare la capacità di analisi e di proposta verso questo segmento di clientela.

Ore medie di formazione ai dipendenti per genere	2022	2023	2024
Ore totali di formazione	4.607	4.837	4.772
ai dipendenti uomini	1.827	1.984	1.912
ai dipendenti donne	2.780	2.853	2.860
Ore medie di formazione per dipendente⁴	31	33	33
Ore medie di formazione uomini	32	34	33
Ore medie di formazione donne	31	32	32

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

Ore totali e medie di formazione ai dipendenti per categoria di inquadramento	2022	2023	2024
Ore totali di formazione	4.607	4.837	4.772
Dirigenti	30	34	31
Quadri	529	466	480
Impiegati	4.048	4.337	4.261
Ore medie di formazione per dipendente	31	33	32
Ore medie di formazione dirigenti	30	34	31
Ore medie di formazione quadri	31	31	32
Ore medie di formazione impiegati	31	33	33

Parallelamente, sono stati attivati percorsi di crescita individuale per specifici collaboratori volti a valorizzare le competenze già presenti nell'organizzazione e favorire la crescita professionale delle risorse.

Sono inoltre proseguiti i percorsi specialistici "Family Welfare" e "Business Specialist", promossi in accordo con la Compagnia, che hanno consentito di approfondire le conoscenze tecniche sui prodotti e rafforzare la consulenza verso famiglie e imprese. Per lo sviluppo delle competenze commerciali e comunicative, sono stati organizzati corsi sulle Tecniche di Vendita e Comunicazione, con particolare attenzione al metodo ASPIC, che integra elementi di comunicazione relazionale e comportamentale nelle dinamiche di vendita.

È proseguito anche il percorso di sviluppo interno legato al progetto S.P.O.C. (Supporto, Processi, Omnicanaale, Commerciali), evoluzione del precedente programma "Change Management". Tale iniziativa continua a rappresentare un percorso formativo permanente volto a supportare la rete distributiva nell'adozione di procedure e metodologie di lavoro uniformi, promuovendo l'uso dei sistemi digitali e la diffusione di modelli commerciali omnicanaale in linea con le strategie della Compagnia.

A completamento del piano, sono stati realizzati corsi sull'efficienza operativa e sull'utilizzo di software applicativi, in particolare Excel, sia a livello base che avanzato, a supporto delle attività di analisi e monitoraggio.

Infine, sono stati svolti corsi di aggiornamento sui programmi digitali della Compagnia, in coerenza con il processo di trasformazione omnicanaale e di innovazione tecnologica che caratterizza la strategia di Assicoop Toscana.

PROGETTO NEW GENERATION

Nel 2024 Assicoop Toscana ha proseguito il progetto "New Generation", nato per valorizzare giovani talenti e rinnovare la rete commerciale, in collaborazione con Unipol e le altre Assicoop. L'iniziativa ha previsto l'inserimento di nuovi consulenti assicurativi selezionati tramite una campagna multicanaale e coinvolti in un percorso di onboarding di sei mesi, con attività di team building, formazione tecnica e sviluppo di competenze digitali e commerciali. I partecipanti hanno seguito 60 ore di formazione IVASS e momenti di affiancamento sul territorio, favorendo la loro integrazione nelle filiali. Nel 2024 il progetto ha continuato a offrire ai giovani un'opportunità di crescita professionale e di avvicinamento al mondo assicurativo.

4.5 Salute e sicurezza

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 di Assicoop Toscana è attivo un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro conforme al D.Lgs. 81/08, gestito da una società esterna specializzata nella consulenza e assistenza per l'adempimento degli obblighi normativi in materia di salute e sicurezza. Tale società si occupa anche della redazione periodica dei principali documenti di valutazione dei rischi, tra cui il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), la Valutazione dei Rischi da Vibrazione Meccanica (VRI) e la Valutazione preliminare dei Rischi da Stress Lavoro Correlato.

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) è un consulente esterno fornito dalla stessa società specializzata, che collabora con il Datore di Lavoro per garantire l'implementazione delle misure di sicurezza. Inoltre, l'azienda ha designato figure specifiche per gestire le emergenze, come gli Addetti al Primo Soccorso e gli Addetti Antincendio, presenti in tutte le sedi dove è presente personale dipendente.

Struttura e Responsabilità

L'organigramma della sicurezza di Assicoop Toscana prevede una chiara suddivisione delle responsabilità:

- Il Datore di Lavoro è il responsabile della sicurezza e della protezione dei lavoratori, supportato dall'RSPP esterno e dall'Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione (ASPP) interno.
- Il Dirigente sulla Sicurezza supervisiona le attività legate alla sicurezza e attua le direttive del datore di lavoro.
- Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), esterno, garantisce l'efficace implementazione del sistema di gestione della sicurezza e coordina le esercitazioni di evacuazione.
- L'Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione (ASPP), interno, supporta l'RSPP nella gestione delle operazioni quotidiane relative alla sicurezza.

- Il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) è una figura interna che rappresenta i lavoratori e partecipa attivamente alle decisioni riguardanti la salute e sicurezza sul lavoro.
- Il Medico Competente, esterno, esegue visite periodiche e sopralluoghi negli ambienti di lavoro per garantire il monitoraggio delle condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori.
- I Preposti supervisionano le attività lavorative, verificano che le norme di sicurezza vengano rispettate, segnalano eventuali situazioni di rischio e forniscono indicazioni operative ai lavoratori per evitare incidenti e garantire un ambiente sicuro.

Riunioni di Prevenzione e Protezione

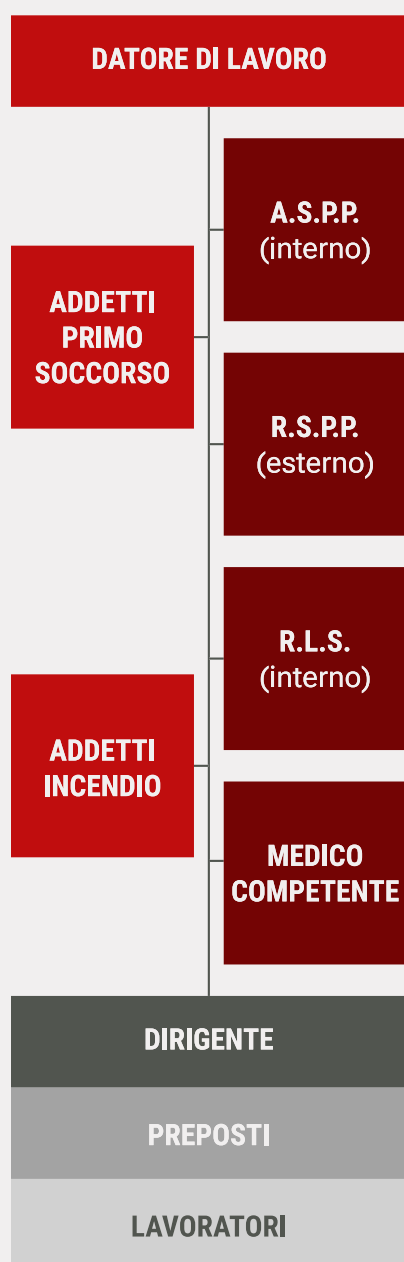
Una volta all'anno si svolge la Riunione Periodica di Prevenzione e Protezione, a cui partecipano il Datore di Lavoro, l'RSPP, l'RLS, il Medico Competente e l'ASPP. In questa sede vengono esaminati i risultati delle valutazioni dei rischi, l'andamento sanitario aziendale e degli infortuni, i rapporti sulle prove di evacuazione, i programmi di formazione e si discute degli eventuali miglioramenti da apportare al sistema di gestione della sicurezza.

Mansioni dei Lavoratori

Vista la variabilità dell'organizzazione, tutti i dipendenti di Assicoop Toscana sono stati inquadrati come lavoratori videoterminalisti. Queste attività si svolgono principalmente in ambienti d'ufficio, distribuiti nelle varie sedi aziendali, e rientrano integralmente nel Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL) implementato dall'azienda. Questo include sia i lavoratori a tempo indeterminato che quelli a tempo determinato, i quali operano nelle diverse sedi aziendali distribuite sul territorio.

Non tutti i lavoratori e i luoghi di lavoro rientrano sotto il controllo diretto del Datore di Lavoro, in quanto l'azienda si avvale anche di liberi professionisti.

Non tutti i lavoratori e i luoghi di lavoro rientrano sotto il controllo diretto del Datore di Lavoro, in quanto l'azienda si avvale anche di liberi professionisti.

**Organigramma Salute
e Sicurezza sul Lavoro
conforme al D.Lgs. 81/08**


Assicoop Toscana ha implementato un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro conforme alle normative italiane, in particolare al D. lgs. 81/08. I pericoli presenti nell'ambiente di lavoro vengono individuati attraverso il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), redatto in ottemperanza alle disposizioni di legge. Tale documento viene periodicamente aggiornato per riflettere le condizioni attuali degli ambienti di lavoro, ed è supportato da una serie di valutazioni specifiche, tra cui la Valutazione dei Rischi da Vibrazione Meccanica (VRM), Valutazione dei rischi Incendio (VRI) e la Valutazione dei Rischi da Stress Lavoro Correlato.

In aggiunta al DVR, l'azienda si avvale di sopralluoghi periodici condotti dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) e dal Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), con l'obiettivo di monitorare continuamente le condizioni degli ambienti di lavoro, identificare eventuali pericoli e segnalare criticità. Questa attività di vigilanza permette di affrontare prontamente le problematiche riscontrate e implementare misure correttive dove necessario.

In caso di incidenti o infortuni sul lavoro, viene attivato un protocollo di indagine interna, guidato dall'RSPP. L'indagine prevede un'analisi dettagliata dell'accaduto per individuare le cause principali e proporre eventuali azioni correttive o miglioramenti nelle procedure operative, con l'obiettivo di prevenire il ripetersi di simili incidenti. Tuttavia, è importante sottolineare che nel corso del 2024 non si sono verificati infortuni sul lavoro in tutta Assicoop Toscana. Questo risultato positivo deriva non solo dall'efficacia delle misure preventive, ma anche dal basso livello di rischio connesso alle mansioni svolte dai dipendenti, prevalentemente videoterminalisti.

Per garantire la trasparenza e l'accessibilità delle informazioni, l'azienda ha reso disponibile sulla Intranet aziendale una sezione dedicata alla sicurezza, dove i lavoratori possono consultare i DVR e VRI suddivisi per provincia, il documento di Valutazione Stress Lavoro Correlato, gli opuscoli informativi e l'Organigramma Aziendale per la Sicurezza. In questo documento sono indicate le principali figure coinvolte nella gestione della sicurezza, inclusi il Datore di Lavoro, il Dirigente, l'RSPP, l'RLS, l'ASPP, il Medico Competente, i Preposti, e gli Addetti Antincendio e Primo Soccorso. L'organigramma fornisce un quadro chiaro delle responsabilità e dei ruoli chiave nella prevenzione e gestione della salute e sicurezza in azienda.

Argomento	Tipologia corso	Tipo formazione	Ore Totali	Tot. Dipendenti coinvolti
Corso Base	1° Formazione	E-Learning	32	4
Corso Base	Aggiornamento	E-Learning	270	45
Addetti Antincendio	Aggiornamento	Aula	8	4
RLS	Aggiornamento	Aula	8	1

Inoltre, i Preposti svolgono un ruolo essenziale nella supervisione delle attività lavorative, verificando l'applicazione delle norme di sicurezza e segnalando eventuali situazioni di rischio. Essi forniscono anche istruzioni operative ai lavoratori per evitare incidenti e garantire la sicurezza nell'ambiente di lavoro.

L'approccio adottato dall'azienda, che combina la valutazione dei rischi formale attraverso il DVR e le verifiche continue da parte delle figure di sicurezza designate, assicura un monitoraggio costante delle condizioni di lavoro e la pronta risoluzione di criticità. Questa gestione attenta e partecipata dei rischi contribuisce a creare un ambiente di lavoro sicuro e conforme agli standard previsti dalle normative in vigore.

La gestione della formazione è affidata a una società esterna, che garantisce il rispetto degli adempimenti normativi previsti dal D. Lgs. 81/08, mentre il coordinamento interno è svolto dall'ASPP. Questo modello di gestione consente una copertura capillare e strutturata della formazione, includendo sia i nuovi assunti attraverso un percorso obbligatorio, sia gli aggiornamenti periodici richiesti.

La formazione specifica, destinata alle figure indicate nell'Organigramma Aziendale per la Sicurezza, viene fornita secondo i requisiti del D. Lgs. 81/08 e senza oneri per i lavoratori, poiché avviene a titolo gratuito e durante l'orario di lavoro. Questo approccio non solo agevola la partecipazione, ma rafforza anche l'importanza attribuita dall'azienda alla sicurezza sul lavoro.

L'uso della formazione a distanza (FAD), gestita tramite piattaforma da una società esterna, rappresenta una soluzione efficace per ottimizzare il tempo e le risorse. Tuttavia, per le aree che richiedono com-

petenze pratiche, come l'Antincendio e il Primo Soccorso, si conferma la necessità di sessioni in aula per garantire un adeguato addestramento pratico.

La seguente tabella riepilogativa delle ore di formazione erogate nel 2024 conferma la conformità agli obblighi di legge e dimostra l'impegno dell'azienda nel mantenere un ambiente di lavoro sicuro e preparato, tramite una formazione puntuale e ben strutturata per i propri dipendenti:



5. Soluzioni innovative per la clientela

5.1 Qualità del servizio

Nel 2024, Assicoop Toscana ha continuato il suo percorso di innovazione digitale, consolidando le strategie già avviate negli anni precedenti. L'azienda ha ulteriormente potenziato l'adozione di soluzioni omnicanale messe a disposizione dalla Compagnia Unipol con l'obiettivo di migliorare il servizio e la relazione con la clientela.

- **Evoluzione della qualità della relazione con i clienti e innovazione del modello di servizio:** questo approccio indica un impegno nel migliorare continuamente il modello attraverso cui Assicoop Toscana interagisce con i propri clienti. Ciò include l'uso di nuove tecnologie per personalizzare l'esperienza del cliente semplificando i processi per rendere l'interazione il più agevole possibile. L'obiettivo è quello di costruire relazioni più forti e più significative con i clienti, contribuendo a migliorare la loro soddisfazione e fedeltà.
- **Efficientamento dei processi commerciali e gestionali interni:** l'innovazione digitale viene utilizzata per rendere più efficienti le operazioni interne, riducendo i tempi di elaborazione e minimizzando gli errori. Questo non solo impatta sulla riduzione dei costi, ma porta ad una migliore esperienza del cliente, dato che le richieste possono essere gestite più rapidamente e con maggiore accuratezza. Inoltre, l'ottimizzazione dei processi porta ad un significativo risparmio di tempo e riduzione del lavoro necessario, liberando risorse temporali che vengono effettivamente reinvestite in ulteriori innovazioni e nel miglioramento dei servizi esistenti.



- **Promozione dello sviluppo sostenibile:** l'innovazione digitale di Assicoop Toscana è profondamente integrata con gli obiettivi di sostenibilità delineati nel Bilancio di Sostenibilità. Questo si traduce nell'adozione di pratiche aziendali volte a ridurre l'impronta ecologica grazie alla digitalizzazione dei processi. Questa armonizzazione tra innovazione e sostenibilità riflette l'impegno dell'azienda verso un approccio aziendale integrato e responsabile.

Nel 2024 Assicoop Toscana ha continuato a rispondere in modo efficace alle esigenze in evoluzione della clientela, grazie a un percorso di specializzazione del personale e allo sviluppo di un ecosistema digitale sempre più integrato. Questo ha permesso di offrire un'esperienza coerente, fluida e sostenibile su tutti i canali di contatto, valorizzando efficienza, prossimità e centralità del cliente.

L'impegno nella tutela dei dati personali si è confermato una priorità assoluta: anche nel 2024 non si sono registrati episodi di violazione della privacy o perdita di dati. Tale risultato è frutto di un solido sistema di sicurezza informatica, costruito su procedure rigorose e sull'applicazione della Regola Operativa (ROP), che disciplina l'uso corretto e responsabile delle dotazioni tecnologiche da parte di tutto il personale, in conformità con le politiche del Gruppo Unipol e con la normativa GDPR.

Assicoop Toscana continua a investire nel rafforzamento dei propri presidi di sicurezza e nella sensibilizzazione dei dipendenti all'uso consapevole delle tecnologie, garantendo così la protezione delle informazioni e la trasparenza nei confronti dei clienti, elementi fondamentali per consolidare un rapporto di fiducia duraturo.

GRI 3-3

5.2 Innovazione del modello di servizio

In un contesto caratterizzato da rapidi cambiamenti e crescente incertezza, Assicoop Toscana ha continuato a puntare sull'innovazione come leva per affrontare le sfide quotidiane e migliorare la qualità del servizio. L'ascolto dei nuovi bisogni delle persone e la capacità di offrire soluzioni innovative e pertinenti rappresentano oggi fattori essenziali per garantire un'esperienza di valore.

Consapevole che l'innovazione è un processo in continua evoluzione e richiede una costante fase di sperimentazione, l'azienda ha proseguito nel percorso di integrazione di strumenti e modelli moderni all'interno del proprio servizio. A partire dai progetti sviluppati negli anni dal Gruppo Unipol e dalle Assicoop, si è lavorato per mettere a sistema le esperienze maturate nei diversi terri-

tori, uniformando l'approccio e consolidando le migliori pratiche operative.

Parallelamente al rafforzamento della rete tradizionale e del front-office, sono stati realizzati importanti investimenti per la digitalizzazione e semplificazione dei processi commerciali e amministrativi, favorendo un modello di relazione sempre più fluido e multicanale.

Nel 2024 Assicoop Toscana ha consolidato il percorso di digitalizzazione, migliorando i servizi in linea con gli obiettivi Unipol e raggiungendo performance superiori alla media nazionale. I risultati conseguiti confermano l'efficacia delle azioni intraprese per rendere il modello di servizio più efficiente, sostenibile e orientato al cliente, rafforzando l'impegno verso l'innovazione continua.

- **Firma Elettronica Avanzata (FEA):** l'adozione della FEA ha raggiunto il 59,7%, superando la media nazionale del 55,1%. Questo evidenzia la crescente propensione dei clienti a utilizzare strumenti digitali per la gestione documentale, migliorando l'efficienza dei processi e riducendo l'uso della carta;
- **Indice Digitale:** con un valore del 67,10% rispetto alla media nazionale del 68,3%, Assicoop Toscana conferma il proprio impegno nell'adozione delle soluzioni digitali di Unipol, migliorando la qualità del servizio e la soddisfazione della clientela;
- **Multicanalità Rinnovi:** il numero di quietanze incassate online (1,5%) è leggermente inferiore alla media nazionale (1,7%) a causa dell'incremento tariffario in Toscana avvenuto nel 2024. Per gestire le criticità relazionali legate agli aumenti, la rete distributiva ha privilegiato il contatto diretto nei rinnovi, riducendo i pagamenti online. Questo conferma che, in contesti di maggiore sensibilità tariffaria, l'interazione personale resta fondamentale per mantenere una relazione solida con la clientela;
- **Multicanalità Clienti:** il tempo medio di presa in carico delle richieste digitali è stato di 1,64 giorni lavorativi, significativamente migliore rispetto alla media nazionale di 3,32 giorni. Questo dato riflette l'efficienza del sistema di gestione delle richieste e l'efficacia delle soluzioni omnicanale adottate;
- **Vendita Omnicanale:**
 - › **Preventivi multicanalizzati:** la percentuale di preventivi elaborati in modalità omnicanale è stata del 18,1%, rispetto al 14,8% della media nazionale. Questa tendenza riflette una crescente preferenza dei clienti per le soluzioni digitali, che offrono maggiore comodità e flessibilità rispetto ai canali tradizionali;
 - › **Conversione delle quotazioni digitali:** il tasso di conversione delle quotazioni digitali in vendite effettive è salito al 16,0%, superando il 14,2% della media nazionale. Questo risultato dimostra una crescente predisposizione dei clienti a finalizzare l'acquisto attraverso i canali digitali. La conversione è il risultato dell'interazione del sistema omnicanale, che offre al cliente la possibilità di completare l'acquisto in autonomia tramite la modalità self-service o di finalizzarlo con il supporto dell'agenzia. Questo modello flessibile garantisce un'esperienza più accessibile e personalizzata, migliorando l'efficacia della rete di vendita;
- **Contattabilità:** l'indicatore di contattabilità, che misura la qualità delle informazioni di contatto e la gestione della privacy dei clienti, è aumentato dall'80,1% all'81,3%. Questo miglioramento riflette un'attenzione crescente alla raccolta e aggiornamento dei dati di contatto, favorendo una comunicazione più efficace e tempestiva con la clientela. L'accuratezza delle informazioni consente di ottimizzare le attività di relazione e fidelizzazione, migliorando l'interazione tra cliente e rete distributiva.

Firma Elettronica Avanzata (F.E.A.)	2022	2023	2024
Adesione clienti (n.)	40.886	46.000	47.318
Adesione clienti (%)	52,6%	59,2%	61,9%
Movimentazione F.E.A. (n.)	98.772	91.047	87.482
Movimentazione F.E.A. (%)	53,6%	57,5%	59,7%
Agenzie attivate	22	22	22
Punti vendita attivati	56	56	56

Innovazione nei Processi Commerciali

Nel 2024, Assicoop Toscana ha proseguito l'evoluzione delle strategie di supporto alla rete vendita, ottimizzando i processi commerciali e favorendo l'integrazione degli strumenti di omnicanalità. Il Supporto Processi Commerciali Omnicanale, composto da un team di quattro figure operative e un responsabile, ha svolto un ruolo cruciale nell'affiancare la rete e nel facilitare l'adozione di soluzioni digitali, migliorando così l'efficacia e la produttività delle attività commerciali.

Agenzia Digitale

L'Agenzia Digitale è una struttura interna dedicata all'innovazione continua del modello di servizio, con l'obiettivo di ampliare e potenziare l'offerta per i clienti che prediligono i canali digitali. Il suo ruolo è quello di anticipare e soddisfare le esigenze di una clientela sempre più diversificata, con particolare attenzione ai segmenti più giovani e a coloro che preferiscono un'interazione a distanza. Attraverso l'adozione di tecnologie avanzate, strumenti interattivi e soluzioni personalizzate fornite sia dalla Compagnia che da Assicoop Toscana, l'Agenzia Digitale rende i servizi più accessibili, intuitivi ed efficienti. Questo approccio consente di migliorare l'esperienza utente, semplificando le operazioni e garantendo un'interazione fluida, oltre a ottimizzare i processi interni e rafforzare la competitività dell'azienda nel panorama digitale.

Rinnovamento della Dotazione Informatica di Assicoop Toscana

Nel 2024, Assicoop Toscana ha completato un'importante evoluzione tecnologica, rinnovando l'intera dotazione informatica nell'ambito della progettualità di Unipol, con l'obiettivo di migliorare efficienza operativa, sicurezza e flessibilità lavorativa. Questo aggiornamento si inserisce in un più ampio processo di modernizzazione infrastrutturale, volto a offrire strumenti sempre più performanti alla rete vendita e a ottimizzare l'esperienza lavorativa degli operatori.

Il rinnovamento ha previsto l'introduzione di nuove postazioni di lavoro, dotate di dispositivi allineati agli standard più avanzati in termini di velocità, connettività e collaborazione. Laptop e accessori aggiornati permettono una gestione più fluida delle attività quotidiane, sia in sede che in mobilità. Inoltre, la standardizzazione delle configurazioni hardware e software assicura maggiore compatibilità e facilità di gestione.

Questa transizione è stata guidata dalla volontà di rendere il lavoro più agile e adattabile alle nuove esigenze del settore, valorizzando la possibilità di operare su piattaforme digitali evolute e di interagire con i clienti in modo più efficace.

L'adozione delle nuove dotazioni riflette l'impegno di Assicoop Toscana e Unipol nel garantire alla rete strumenti all'avanguardia, in un'ottica di maggiore produttività, sicurezza e sostenibilità operativa.

5.3 Relazione della rete distributiva con la Compagnia

La relazione tra Assicoop Toscana e UnipolSai si fonda su un costante allineamento strategico e operativo, che consente alla rete agenziale di tradurre le linee guida della Compagnia in azioni concrete e coerenti con le specificità del territorio. Assicoop Toscana interpreta il proprio ruolo di intermediario non solo come canale distributivo, ma come presidio qualificato di prossimità, orientato alla tutela delle persone e delle imprese locali. Questo modello si distingue per tre elementi fondamentali:

- **Presenza territoriale capillare**, che consente un contatto diretto e continuo con i clienti e le comunità locali;
- **Elevata competenza professionale**, grazie a una rete di consulenti costantemente formati e specializzati;
- **Consulenza personalizzata**, costruita sulle esigenze specifiche di ciascun cliente, per offrire soluzioni assicurative e previdenziali di reale valore.

Specializzazione della rete di vendita

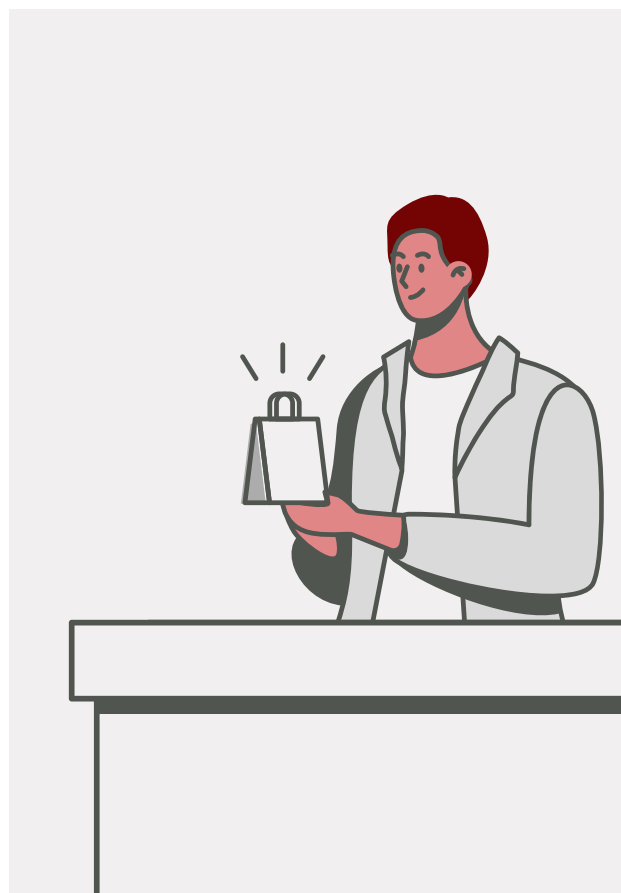
Nel triennio di riferimento, Assicoop Toscana ha proseguito il percorso di specializzazione della propria rete, in coerenza con i piani di sviluppo professionale promossi da UnipolSai. Le iniziative formative hanno avuto l'obiettivo di rafforzare le competenze consulenziali e di differenziare i ruoli professionali attraverso percorsi certificati. In particolare, sono proseguite e ampliate le attività di formazione rivolte a due ambiti principali:

- **Famiglie**, con la figura dei Family Welfare Specialist, consulenti in grado di offrire un approccio integrato su protezione, risparmio, investimenti, previdenza e welfare familiare. Il percorso

formativo, articolato su più livelli, garantisce una crescita progressiva delle competenze.

- **Aziende e PMI**, con i Business Specialist, professionisti dedicati alla consulenza assicurativa per le imprese, capaci di offrire soluzioni complete di protezione per l'attività e per i lavoratori.

Questo processo di specializzazione rappresenta uno degli strumenti principali attraverso cui Assicoop Toscana contribuisce alla strategia distributiva del Gruppo, promuovendo una rete sempre più qualificata, vicina al cliente e orientata alla sostenibilità del servizio.





6. Sostegno e collaborazione per il territorio

6.1 Relazione con la comunità

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 2024 sono state rendicontate liberalità e sponsorizzazioni per un valore complessivo di € 114.002.

Assicoop Toscana conferma il proprio impegno a favore dell'inclusione e della partecipazione attiva delle comunità locali attraverso iniziative sociali, culturali e di sostegno al territorio. Dal 2013 è attivo un servizio gratuito per le persone sorde, che prevede la presenza, in giornate dedicate, di interpreti LIS a supporto dei consulenti nella spiegazione dei termini tecnici e giuridici dei contratti assicurativi.

Nel corso del 2024 sono proseguite le collaborazioni con le Organizzazioni Socie e con numerose realtà associative, economiche e culturali del territorio toscano. Le attività hanno incluso sponsorizzazioni, partnership e partecipazioni a eventi, finalizzate a promuovere i valori di prossimità, solidarietà e cooperazione propri del Gruppo Unipol. Nel 2024 sono state realizzate 47 sponsorizzazioni, per un importo complessivo di 99.562 euro e un valore medio di circa 2.100 euro per iniziativa. Le collaborazioni hanno riguardato prevalentemente associazioni (55,3%), seguite da organizzazioni socie (23,4%), imprese (12,8%), cooperative e aziende (8,6%).

Investimenti nella comunità	2022	2023	2024
Totale	128.412 €	97.837 €	114.002 €
Liberalità	1.483 €	2.954 €	14.440 €
Sponsorizzazioni	126.929 €	94.883 €	99.562 €

In termini di contesto di intervento, le iniziative si sono concentrate principalmente nei settori sociale (23,4%), servizi (23,4%), sportivo (17,0%) e sagre/manifestazioni (17,0%), seguiti da ambiti culturali (10,6%), volontariato (4,3%) e giornalismo (2,1%).

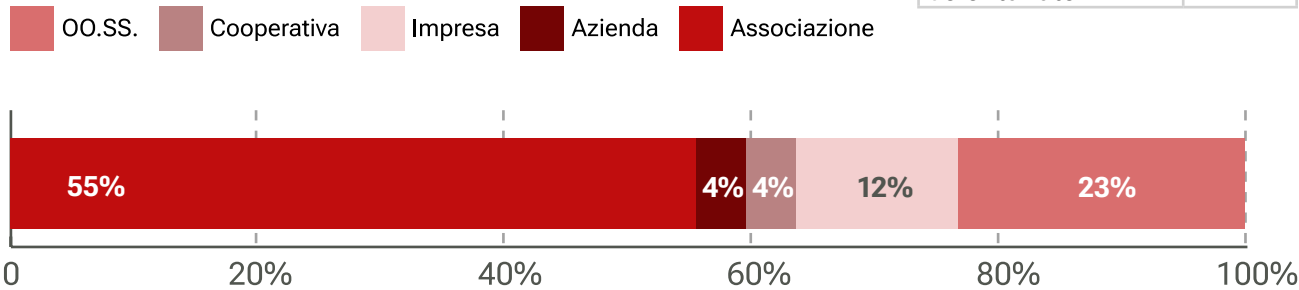
Questi dati confermano la volontà di Assicoop Toscana di sostenere progetti che generano valore condiviso, promuovendo inclusione, cultura e partecipazione attiva come leve fondamentali per lo sviluppo sostenibile del territorio.

Dati di Sintesi	
Nr Sponsorizzazioni	47
Importo Totale	99.562
Budget Valori	
Av%	0,00%
Importo medio	2.118

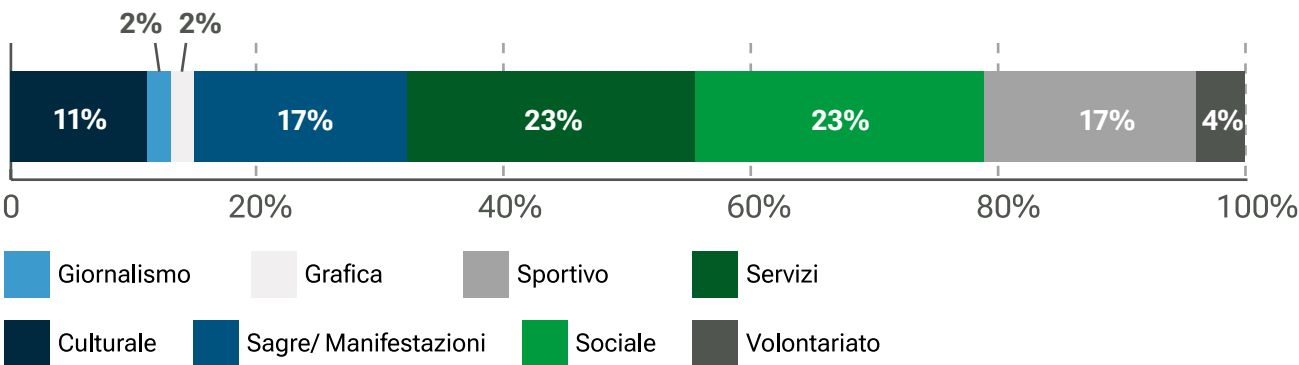
Tipologia	Nr
Associazione	26
Azienda	2
Cooperativa	2
Impresa	6
OO.SS.	11

Contesto	Nr
Culturale	5
Giornalismo	1
Grafica	1
Sagre/Manifestazioni	8
Servizi	11
Sociale	11
Sportivo	8
Volontariato	2

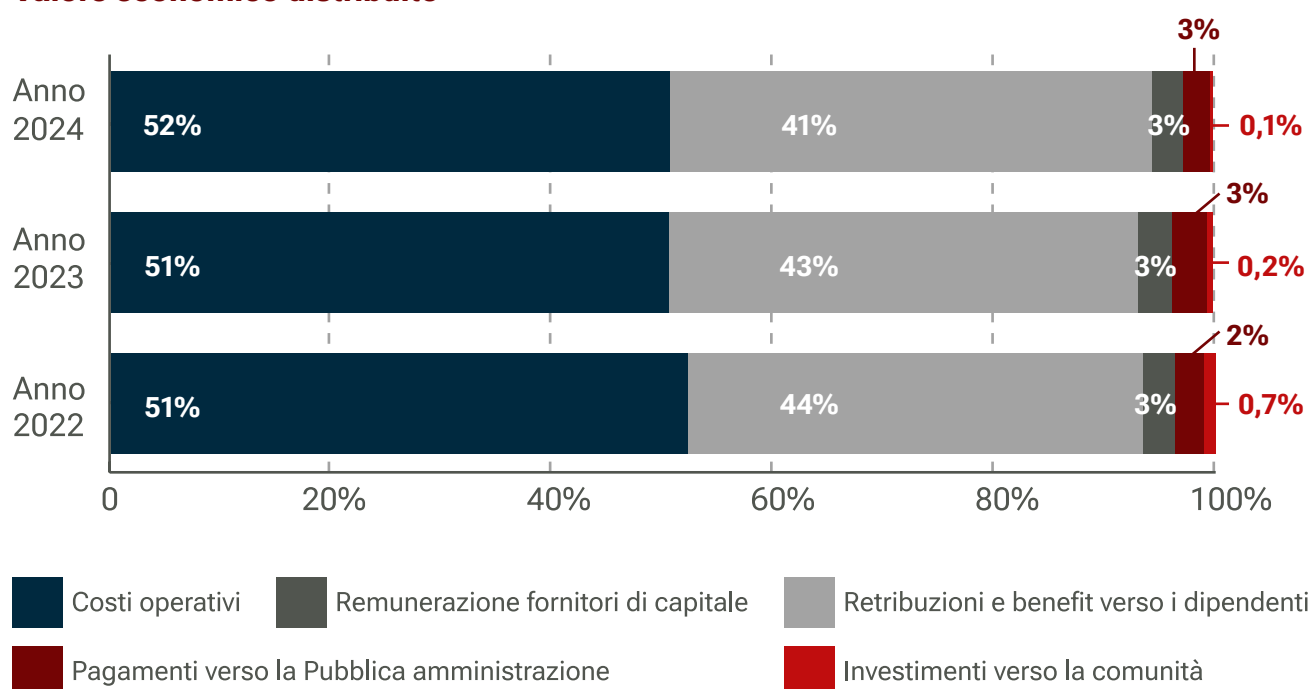
Sponsorizzazioni per tipologia



Sponsorizzazioni per contesto



Valore economico distribuito



Questa distribuzione risulta coerente con gli obiettivi di una relazione solida e continuativa con la comunità, poiché riflette un impegno concreto nel sostenere ambiti che incidono direttamente sul benessere collettivo. La forte presenza di iniziative nel settore sociale e nei servizi evidenzia l'attenzione verso i bisogni reali delle persone e la promozione dell'inclusione, mentre il sostegno ad attività sportive, culturali e manifestazioni locali conferma la volontà di valorizzare la partecipazione, la socialità e le tradizioni del territorio. Insieme, questi interventi delineano un approccio equilibrato e responsabile, orientato a generare valore condiviso e a rafforzare i legami tra l'impresa e la comunità toscana.

Assicoop Toscana inoltre sostiene "Volley for All", il progetto di pallavolo inclusiva promosso dalla Savino Del Bene Volley per favorire la partecipazione allo sport di giovani con disturbi del neurosviluppo. Attraverso il proprio contributo, Assicoop Toscana promuove un'iniziativa che unisce valori di inclusione, crescita personale e socialità, offrendo a ragazze e ragazzi la possibilità di sviluppare abilità motorie e relazionali in un contesto accogliente e stimolante. "Volley for All" rappresenta un esempio concreto di

come l'impegno di Assicoop Toscana si traduca in azioni di valore per la comunità, rafforzando il legame tra sport, territorio e benessere collettivo.

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 2024 ammonta a € 18.934.174 (in linea con quanto generato nel 2023). Di seguito è presentata la disaggregazione del dato relativo al Valore distribuito, che ammonta a € 18.421.510 (in crescita rispetto al 2023). Ne deriva che la quota trattenuta da Assicoop è pari a € 512.664 (in diminuzione rispetto al 2023).

6.2 I partner per la creazione di valore

I fornitori supportano quotidianamente le Assicoop nell'erogazione di servizi di qualità e sono costituiti da tutte le società di servizi e fornitori di beni di consumo. Nel 2024, Assicoop Toscana ha in attivo la collaborazione con 36 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. 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 distribuzio-

ne di servizi assicurativi complementari attraverso reti indirette di Findomestic Banca che hanno nel loro core business prodotti primari o strumentali.

I partner per la creazione di valore	2022	2023	2024
Fornitura di utenze	13	12	12
Servizi di pulizia	6	6	6
Servizi postali e telefonici	11	10	10
Locazione e apparecchiature	4	4	4
Cancelleria, stampanti ed altro	5	4	4



7. Cambiamento climatico e uso delle risorse

7.1 Tutela dell'ambiente



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 2024, le forniture di carta messe a disposizione dalla Compagnia sono state ridotte del 30% per incentivare un uso più consapevole delle risorse e favorire la diffusione degli strumenti digitali. Tale riduzione ha comportato un incremento degli acquisti diretti da parte di Assicoop Toscana per garantire la continuità operativa. Parallelamente, la società ha avviato campagne interne di sensibilizzazione volte a promuovere un utilizzo responsabile della carta. Tutta la carta impiegata, fornita dal Gruppo Unipol, continua a essere riciclata al 100% e certificata con i marchi ecologici 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. La significativa riduzione nell'uso dei materiali di consumo è stata resa possibile grazie all'adozione sempre più diffusa della Firma Elettronica Avanzata, che consente di gestire i contratti in formato completamente digitale. Inoltre, l'introduzione da parte della Compagnia della funzione di stampa del quietanzamento direttamente in formato PDF ha ulteriormente contribuito a ridurre la necessità di supporti cartacei. Nel 2024 sono state dismesse 31 stampanti. A queste iniziative si è affiancato,

a partire dal 2024, un percorso di sensibilizzazione sul tema della sostenibilità, volto a promuovere comportamenti più responsabili e consapevoli all'interno dell'organizzazione.

Nel 2024, il consumo complessivo di energia di Assicoop Toscana è ulteriormente diminuito, confermando il trend di riduzione già osservato negli anni precedenti. Il consumo totale si attesta a 3.118,07 GJ, in calo rispetto ai 3.276 GJ del 2023 e ai 3.462 GJ del 2022.

La diminuzione è riconducibile principalmente al minor utilizzo del gasolio, che registra una nuova contrazione nel 2024. Tale riduzione è influenzata dalle condizioni climatiche dell'inverno 2024-2025, classificato dal Consorzio Lamma come uno dei più caldi mai registrati in Toscana, con temperatu-

GRI 301-1

Principali materiali consumati	2022	2023	2024
Totale carta utilizzata	23.732 kg	13.053 kg	5.248kg
- di cui carta riciclata	100%	100%	100%
Toner e cartucce (pezzi acquistati)	4	267	126
Drum	n.d.	80	46

GRI 302-1

Consumo totale di energia (GJ) ⁵	2022	2023	2024
Totale energia consumata	3.462	3.276	3.118,07
Gas naturale	943	662	634,6
Energia elettrica acquistata	1.490	1.584	1.496,22
di cui da fonti non rinnovabili	1.490	1.584	1.496,22
di cui da fonti rinnovabili	-	-	-
Auto aziendali a benzina	43	173	258,78
Auto aziendali a gasolio	986	857	728,45

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.

GRI 302-3

Intensità energetica	2022	2023	2024
Intensità energetica per m ² (GJ/m ²)	0,46	0,43	0,4112

re medie superiori di circa 1,5 °C rispetto ai valori climatici di riferimento e un numero di giorni freddi nettamente inferiore alla media (rif. <https://www.lamma.toscana.it/news/inverno-2024-25-tra-i-piu-caldi-toscana-ma-con-piu-pioggie-del-normale-0>).

Questa anomalia termica ha determinato una minore necessità di riscaldamento e, di conseguenza, un consumo di gas naturale ridotto a 635 GJ.

L'energia elettrica acquistata mostra a sua volta una lieve flessione rispetto al 2023 (-5,6%), attestandosi a 1.496 GJ. Tale andamento riflette una normalizzazione dei consumi dopo le variazioni operative dell'anno precedente e un generale miglioramento nell'efficienza energetica degli uffici.

Nel complesso, il 2024 evidenzia un miglioramento nella gestione energetica di Assicoop Toscana, sostenuto dalle condizioni climatiche eccezionalmente miti che hanno caratterizzato l'inverno 2024-2025.

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.

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

Nel corso del 2024, il perimetro di calcolo delle emissioni dirette (Scope 1) è stato esteso per includere le emissioni fuggitive che nel 2024 ammontano a 147,02 tCO₂eq. Queste rappresentano rilasci di gas serra, tipicamente non intenzionali, derivanti principalmente da perdite di apparecchiature (come giunti e guarnizioni), nonché da fonti come cumuli di carbone, pozzi, torri di raffreddamento e impianti di trattamento gas.

Per Assicoop, la rilevazione delle emissioni fuggitive si concentra specificamente su quelle connesse agli impianti di climatizzazione e refrigerazione (refrigerant fugitive emissions). Tali emissioni sono imputabili a tre categorie principali di attività e rilasci:

- Installazione di nuove apparecchiature.
- Ricariche di refrigerante effettuate durante la manutenzione ordinaria degli impianti (come documentato nei registri di manutenzione).
- Disinstallazione e smaltimento delle apparecchiature obsolete.

GRI 305-1

GRI 305-2

Emissioni di Scope 1 e 2 (tCO ₂ eq.)	2022	2023	2024
Scope 1:	131,30	115,29	257,75
- emissioni stazionarie	-	-	37,60
- emissioni mobili	-	-	73,13
- emissioni fuggitive	-	-	147,02
Scope 2 (location-based)	108,14	118,44	128,26
Scope 2 (market-based)		202,8	190,82

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 2024 – 31 Dicembre 2024 con riferimento agli Standard GRI.

Utilizzato GRI 1

GRI 1 – Principi Fondamentali – versione 2021



STANDARD GRI	INFORMATIVA	UBICAZIONE/NOTE
GRI 2: Informativa Generale 2021	2-1 Dettagli organizzativi	1.1 Compagine sociale
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.1 Compagine sociale • 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 Toscana
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	2.1 La governance di Assicoop Toscana
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale
	2-30 Contratti collettivi	4.2 Valorizzazione dei collaboratori
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale 3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale • 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 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

STANDARD GRI	INFORMATIVA	UBICAZIONE/NOTE
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 ed istruzione 2016	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	4.4 Formazione e sviluppo professionale
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	4.4 Formazione e sviluppo professionale
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	2.2 Le cariche sociali 4.2 Valorizzazione dei collaboratori
	405-2 Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	4.1 Le persone di Assicoop
GRI 405: Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	4.3 Qualità della vita in azienda
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	5.1 Qualità del servizio

**VICINA.
SICURA
TUA.**

