

Edizione 2025

Bilancio di Sostenibilità



Assicoop Toscana

Sommario

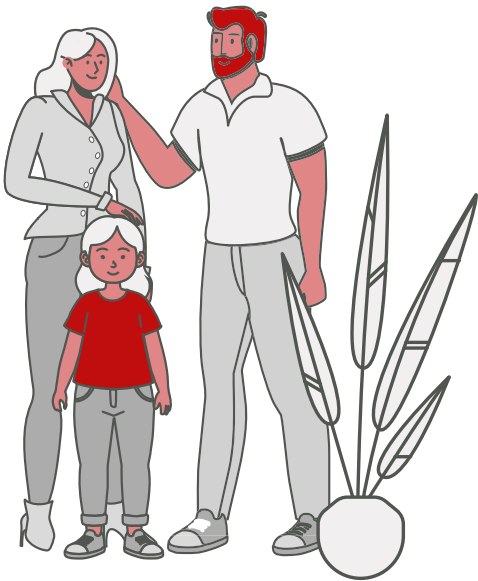
1. Identità e storia	5
1.1 Compagine sociale	5
2. Governance e cariche sociali	9
2.1 La governance di Assicoop Toscana	9
2.2 Le cariche sociali	10
2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale	11
3. Performance economica	17
3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale	17
3.2 Il comparto assicurativo	18
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
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	49



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, Malta, Polonia, Romania e Svezia, 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.



GRI 2-1

Struttura dell'azionariato: quote detenute da ciascun azionista

Unipol Finance S.p.A.	49,77%
Pegaso Finanziaria S.p.A.	19,91%
CCCP Srl	19,71%
Confesercenti Impresa S.r.l.	2,71%
CNA Siena	2,71%
CIA Siena	2,71%
CNA Firenze	2,23%
CIA Firenze Servizi S.r.l.	0,25%

1973

Nasce CASAPA, l'Agenzia di Unipol Assicurazioni della Maremma

2003

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

2011

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

2015

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

Dagli anni '70 agli anni '80

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

Dagli anni '90 agli anni 2000

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

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

Dal 2016 ad oggi

Dal 2016 Assicoop Toscana ha avviato un percorso di evoluzione organizzativa, commerciale e tecnologica volto a rafforzare il proprio ruolo nel mercato assicurativo toscano, coniugando radicamento territoriale, specializzazione della rete e innovazione dei modelli di servizio. Un passaggio centrale è stato il rinnovamento organizzativo avviato nel 2021, basato su una maggiore specializzazione per canali distributivi e segmenti di clientela. Tale evoluzione ha permesso di migliorare l'efficienza operativa e la qualità della consulenza verso famiglie, imprese e professionisti. Dal 2021 Assicoop Toscana ha aderito al progetto "New Generation", promosso con la Compagnia e SCS Consulting, per favorire l'inserimento di giovani neolaureati nella rete commerciale attraverso percorsi di formazione, tutoraggio e affiancamento operativo.

Nel 2022 l'offerta si è ampliata con lo sviluppo di soluzioni di sanità integrativa in collaborazione con UniSalute, rafforzando la capacità di risposta ai bisogni di tutela della salute delle persone e delle famiglie.

Nello stesso percorso di innovazione si inserisce l'**Agenzia Digitale**, sperimentata dal 2021 e avviata operativamente nel 2023, con l'obiettivo di sviluppare nuove modalità di relazione a distanza e integrare canali fisici e digitali in un'esperienza di servizio più accessibile e coerente.

Assicoop Toscana ha inoltre contribuito allo sviluppo di una linea di business B2B a supporto di Unipol, favorendo la distribuzione di servizi assicurativi complementari tramite le reti indirette di Findomestic Banca e presidiando il servizio sotto il profilo operativo e relazionale.

Nel 2025 si apre una nuova fase societaria. Da novembre, per effetto dell'acquisizione da parte di Unipol Finance S.p.A. delle quote detenute da Pegaso Finanziaria S.p.A., Assicoop Toscana è entrata nel perimetro delle società controllate dal Gruppo Unipol, con una partecipazione complessiva prossima al 70%. Questo passaggio rafforza il legame strategico con il Gruppo e comporta il progressivo adeguamento di Assicoop Toscana alle politiche, ai presidi di governance e alle normative interne di Gruppo, in coerenza con i principi di trasparenza, correttezza, responsabilità, sostenibilità e controllo dei rischi. L'azienda mantiene così la propria identità territoriale, integrandola con un più solido sistema di governo, controllo e indirizzo industriale.

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

Rinnovamento del modello organizzativo
Adesione al progetto "New Generation"

Con l'intento di integrare canali fisici e digitali per un'esperienza di servizio più accessibile e coerente, viene avviata "Agenzia Digitale"

Assicoop Toscana è entrata nel perimetro delle società controllate dal Gruppo Unipol, seppur mantenendo la propria identità territoriale

2016

2021

2023

2025

GRI 2-14

GRI 2-17

ESRS 2 GOV-2

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**, organo cui spettano gli indirizzi strategici e organizzativi della Società e che esercita i poteri di amministrazione ordinaria e straordinaria operando direttamente o tramite i soggetti muniti dei necessari poteri di rappresentanza e gestione, inclusi uno o più Amministratori Delegati, ove nominati;
- **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.

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.



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. A seguito dell'ingresso di Assicoop Toscana nel perimetro delle società controllate dal Gruppo Unipol, la revisione legale dei conti è stata demandata a EY S.p.A., società di revisione incaricata dal Gruppo. 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 tutti i membri hanno una età superiore ai 50 anni.

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.



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 seguito dell'ingresso di Assicoop Toscana nel perimetro delle società controllate dal Gruppo Unipol, la Società recepisce la Carta dei Valori e il Codice Etico del Gruppo Unipol, quali riferimenti fondamentali per orientare comportamenti, relazioni e modalità di gestione dell'attività aziendale. La Carta dei Valori individua i principi di Accessibilità, Lungimiranza, Rispetto, Solidarietà e Responsabilità, che guidano il rapporto con gli stakeholder e promuovono un modello di impresa orientato alla trasparenza, alla sostenibilità, alla qualità del servizio e alla creazione di valore nel lungo periodo.



Il Codice Etico traduce tali valori in principi di comportamento, richiamando in particolare:

- rispetto della legalità;
- correttezza e trasparenza nei rapporti con la Pubblica Amministrazione;
- tutela, valorizzazione e sviluppo delle persone;
- responsabilità sociale e ambientale;
- affidabilità, trasparenza e correttezza nei rapporti con clienti e stakeholder;
- salvaguardia dell'immagine e della reputazione aziendale;
- concorrenza leale e correttezza della comunicazione commerciale;
- tutela dei dati personali e delle informazioni aziendali;
- trasparenza nei rapporti con le Autorità di Vigilanza e Controllo;
- prevenzione e gestione dei conflitti di interesse;
- contrasto a corruzione, riciclaggio e finanziamento del terrorismo.

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

GRI 2-26

ESRS G1-1

ESRS G1-4

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

cio 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 comportamento, 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.

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 andamento³⁴:

Numero di reclami trattabili evasi	2023	2024	2025
Accolti	3	2	0
Transatti	3	2	0
Respinti	13	7	5
In istruttoria	1	2	0
Totale reclami ricevuti	20	13	5

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.

34 Fonte "Gestione dei reclami ricevuti - Prospetto ANNUALE" di Unipol.

Whistleblowing

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 "Whistleleech"; 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 infondatezza³⁵ o fondatezza della segnalazione; in quest'ultimo caso, la "Nota" avrà quale destinatario il C.d.A., affinché assuma le opportune decisioni sull'occorso, con informazione all'O.d.V. ed al Collegio Sindacale;
- Fornisce riscontro alla Segnalazione entro tre mesi dalla data dell'avviso di ricevimento inviato.

35 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.

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 Whistleleech, 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 adem-

GRI 205-3

GRI 2-27

ESRS G1-1

pimenti 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.

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

Nel corso del 2025 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 segnalazio-

ni 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 sussistendone 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 Unipol; 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 Unipol e UniSalute e delle disposizioni da essa stessa emanate. A tal fine esegue ispezioni, sull'impronta di quelle dell'Audit delle Compagnie Mandanti, sui punti vendita agenziali e su quelli subagenziali, effettuando controlli che riguardano le Aree di rischio Finanziario, Tecnico-Assuntivo e di Compliance, redigendo appositi verbali sui quali vengono riportate le anomalie e gli scostamenti emersi in fase di controllo; degli esiti delle ispezioni viene data informazione alla Presidenza e all'Alta Direzione aziendale. Controlli analoghi, anche se limitati rispetto ai precedenti, vengono eseguiti in occasione delle Operazioni di Riconsegna a seguito dell'interruzione delle collaborazioni con i Subagenti.

Attraverso una specifica procedura, monitora sulla correttezza dell'emissione contrattuale da parte dei collaboratori subagenti che svolgono la loro attività nel personale sportello di vendita. Esegue specifici controlli per l'O.d.V. finalizzati al rispetto della normativa D.Lgs. 231/2001, nonché i controlli richiesti dalla Funzione Antiriciclaggio, questi ultimi ai sensi del Provv. IVASS n.111/2021. Alla Funzione di Audit è assegnata anche la gestione dei reclami ex Provv. IVASS n.46/2016, attraverso la quale è possibile venire a conoscenza di eventuali comportamenti non conformi tenuti dagli intermediari verso i clienti. Alla stessa Funzione è assegnato anche il ruolo di Gestore delle Segnalazioni "Whistleblowing". Tutte le attività descritte, eseguite in proprio e a supporto degli altri Organi e Funzioni, rappresentano elementi fondamentali in quanto contribuiscono a diffondere una cultura aziendale orientata all'integrità ed alla conformità normativa.

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	2025
i. i casi in cui ha dovuto pagare sanzioni pecuniarie	0	0
ii. i casi in cui è incorsa in sanzioni non pecuniarie	0	0
Numero sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti pagate durante il periodo di rendicontazione:	2024	2025
i. sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nell'attuale periodo di rendicontazione	0	0
ii. Sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nei precedenti periodi di rendicontazione	0	0
Valore monetario delle sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti pagate durante il periodo di rendicontazione (euro):	2024	2025
i. sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nell'attuale periodo di rendicontazione	0	0
ii. Sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nei precedenti periodi di rendicontazione	0	0

Non sono stati rilevati episodi di corruzione all'interno di Assicoop Toscana³⁶.

36 I dati provengono dalle verifiche annuali di audit ed i controlli eseguiti per l'Organismo di Vigilanza condotti dall'ufficio di Audit Rete Vendita. L'organizzazione si attiene, inoltre, al Codice Etico e al Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/2001. 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.

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 2025 Assicoop Toscana ha registrato una crescita significativa degli incassi netti, pari a **191,6 milioni di euro**, in aumento del **12,90%** rispetto al 2024. L'andamento conferma la capacità dell'azienda di consolidare i volumi intermediati, sostenuta anche dal contributo del **Canale Altri Accordi Distributivi**, che ha generato un incremento delle provvigioni per circa **530 mila euro**.

Le **provvigioni attive** si attestano a **16,1 milioni di euro**, con una crescita dell'**1,60%** rispetto all'esercizio precedente. I **ricavi da vendite e prestazioni** raggiungono **19,6 milioni di euro**, in aumento del **5,42%**, evidenziando un recupero rispetto alla sostanziale stabilità registrata nel 2024, anno condizionato dal mancato riconoscimento dei riepiloghi tecnici conseguente all'andamento tecnico sfavorevole legato agli eventi catastrofici del 2023.

Sul fronte dei costi, il **totale dei costi diretti** cresce in misura contenuta, attestandosi a **14,3 milioni di**

euro (+1,54%). Tale incremento incorpora, tra gli altri fattori, la **rivalutazione del 2% prevista dal nuovo C.C.N.L.** e l'**incremento del Premio Variabile Commerciale**, coerente con il miglioramento delle performance commerciali. Le **spese generali** risultano sostanzialmente stabili, pari a **2,9 milioni di euro (+0,77%)**. La dinamica dei costi, inferiore alla crescita dei ricavi, consente un miglioramento del **marginale lordo**, che raggiunge **5,3 milioni di euro**, con un incremento del **17,51%** rispetto al 2024.

Il miglioramento della marginalità si riflette positivamente anche sul **reddito operativo**, pari a **2,4 milioni di euro (+46,03%)**, e sul **risultato d'esercizio**, che si attesta a **1,2 milioni di euro**, in crescita dell'**86,80%** rispetto all'anno precedente.

Nel complesso, il 2025 evidenzia un rafforzamento della performance economica di Assicoop Toscana: la crescita degli incassi e dei ricavi, unita al contenimento della dinamica dei costi, ha consentito un recupero significativo della redditività operativa e del risultato finale, confermando la solidità dell'azienda in una fase di evoluzione organizzativa e di progressivo allineamento al Gruppo Unipol.

Performance economica (euro)	2023	2024	2025	Variazioni % 2024-2025
Incassi netti	138.293.734	169.709.776	191.603.327	12,9%
Provvigioni attive	14.815.455	15.832.961	16.086.330	1,6%
Ricavi vendite/prestazioni	18.714.490	18.637.112	19.647.765	5,4%
Totale costi diretti	13.737.852	14.105.378	14.322.567	1,5%
Margine lordo	4.976.638	4.531.735	5.325.198	17,5%
Totale spese generali	2.775.015	2.855.522	2.877.425	0,8%
Reddito operativo	2.201.622	1.676.213	2.447.773	46,0%
Risultato d'esercizio	915.735	626.461	1.170.198	86,8%

3.2 Il comparto assicurativo

Raccolta premi Assicoop Toscana - Auto / Rami elementari (euro)	2023	2024	2025	Variazioni % 2024-2025
Auto	72.224.060	96.603.815	111.939.642	15,9%
Rami elementari	37.469.328	37.321.097	37.107.887	-0,6%

La raccolta premi complessiva dell'esercizio 2025 nei rami Danni è stata pari a € 149 milioni, in aumento del 15,9% rispetto al precedente esercizio. La raccolta dei premi Auto è stata pari ad euro 111,9 milioni in aumento del 15,9%, con un avanzamento sul budget del 116,1%. L'incremento degli incassi Auto è dovuto principalmente alla crescita registrata sulle Auto Singole in tutti i Canali Distributivi ed alla maggiore raccolta ARD Flotte del Canale Altri Accordi Distributivi per circa € 14,1 milioni rispetto al precedente esercizio. La raccolta nei rami Elementari si è attestata complessivamente ad euro 37,1 milioni. Nei Rami Elementari Persone si registra un avanzamento rispetto al budget pari al 93,1%. Tale risultato è stato fortemente condizionato dalla perdita, alla fine del mese di dicembre, della gara indetta dall'ente ESTAR per i Rami Infortuni, già detenuti in portafoglio nel Canale Enti e Gare, che ammontava nel 2024 a premi per € 1,1 milioni. Il resto

dei Canali Distributivi registra un incremento di circa il 4% sui Rami Elementari Persone rispetto al precedente esercizio. Nel Comparto Salute l'avanzamento rispetto al budget assegnato è stato pari al 101,5%, nei Rami Elementari Aziende pari al 97,1%. Nel comparto Vita gli incassi premi 2025 ammontano a **44,8 milioni di euro**, registrando maggiori incassi rispetto all'esercizio precedente per **5,8 milioni di euro**. Nel computo degli incassi sono ricompresi anche i **Fondi Pensione Aperti**, in coerenza con il perimetro di rilevazione adottato per la rappresentazione complessiva del comparto. La nuova produzione Vita ha registrato, in termini di premi, un volume complessivo di euro 34 milioni, in aumento del 30,7% rispetto all'anno precedente, tale incremento della raccolta in volumi ha interessato i comparti Investimento, Previdenza 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 con-

Raccolta premi Assicoop Toscana - Vita (euro)	2023	2024	2025	Variazioni % 2024-2025
Vita	31.828.109	37.921.161	44.832.780	18,2%

Raccolta premi Assicoop Toscana - Nuova Produzione Vita (euro)	2023	2024	2025	Variazioni % 2024-2025
Nuova Produzione Vita	20.570.569	26.041.810	34.038.010	30,7%

Raccolta premi Assicoop Toscana - Retail/corporate (euro)	2023	2024	2025	Variazioni % 2024-2025
Retail	77.695.021	83.674.459	91.086.224	7,7%
Corporate	63.826.476	88.171.615	102.794.085	16,6%

Tipologia della clientela (persone fisiche) - Scorporazione per classi d'età	2023	2024	2025
Totale	70.737	66.937	66.337
di cui sotto i 30 anni	1.786	2.058	1.999
di cui tra i 30 e 50 anni	16.377	15.733	15.188
di cui sopra i 50 anni	52.574	49.146	49.150

solidamento 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.

Vendita prodotti bancari standardizzati

Nel 2025 la produzione Conti Correnti è stata pari a 157 nuove aperture con un avanzamento sul budget pari al 34,9%. Le attività Bancassurance non hanno prodotto una raccolta premi rilevante per gli incassi di Assicoop Toscana, attestandosi ad una produzione poco superiore ad € 15.000 ed un avanzamento sul budget pari al 15,6%.

Vendita pezzi noleggio a lungo termine

Nel 2025, seppur non ancora risolte, sono andate migliorando le difficoltà organizzative, gestionali e logistiche palesate da Unipol Rental nello scorso esercizio. Questo ha consentito una maggiore efficacia delle attività commerciali e di migliorare il risultato rispetto al 2024. La produzione si è attestata a 65 pezzi collocati, con un incremento di circa il 50% rispetto al precedente esercizio ed un avanzamento del 46,4% rispetto al budget.

Vendita Telepedaggio

A Nell'esercizio 2025 si sono consolidate le attività commerciali relative alla vendita del telepedaggio Unipol Move. Il risultato finale si è attestato a 3.190 dispositivi venduti con un avanzamento rispetto al budget pari al 102,9%.

I clienti e il portafoglio

Nel 2025 il numero complessivo di clienti persone fisiche registra una lieve ulteriore riduzione, attestandosi a **66.337 unità** rispetto alle **66.937** del 2024. Il dato conferma il trend di contrazione già osservato nel precedente esercizio, pur con un'intensità più contenuta. La diminuzione riguarda principalmente la fascia **30-50 anni**, che passa da **15.733** a **15.188** clienti. La fascia **under 30** registra una lieve flessione, passando da **2.058** a **1.999** clienti, mentre la componente **over 50** si mantiene sostanzialmente stabile, con **49.150** clienti rispetto ai **49.146** del 2024. Nel complesso, la composizione anagrafica della clientela persone fisiche conferma una prevalenza significativa della fascia sopra i 50 anni, che continua a rappresentare il nucleo principale del portafoglio retail, mentre le fasce più giovani evidenziano margini di sviluppo su cui orientare iniziative commerciali e modalità di relazione più mirate. Nel 2025 l'indice medio di cross selling si mantiene sostanzialmente stabile, attestandosi a **1,86** rispetto all'**1,87** del 2024 e all'**1,88** del 2023. Il dato

conferma la capacità di Assicoop Toscana di mantenere una relazione consolidata con la clientela, pur in presenza di dinamiche di portafoglio che incidono sull'indicatore aggregato.

L'indice relativo alle **persone fisiche** registra un lieve miglioramento, passando da **1,76** nel 2024 a **1,77** nel 2025, segnalando una sostanziale tenuta della capacità di sviluppo commerciale sul segmento retail. Diverso l'andamento del segmento **aziende**, che scende da **2,07** a **1,96**, confermando una progressiva riduzione dell'indice rispetto al 2023.

La lieve flessione complessiva è riconducibile anche alla presenza di clienti mono-polizza provenienti da specifici canali distributivi, in particolare **Altri Accordi Distributivi** e **PMI**, sui quali possono sussistere vincoli contrattuali o operativi che limitano le azioni commerciali aggiuntive. In tale

contesto, la sostanziale stabilità dell'indice medio conferma, comunque, una buona capacità di presidio e fidelizzazione della clientela consolidata.

Indice di Cross selling	2023	2024	2025
Indice di Cross-selling (media)	1,9	1,9	1,9
Indice di Cross-selling (persona)	1,8	1,8	1,8
Indice di Cross-selling (azienda)	2,2	2,1	2,0



GRI 2-7

GRI 2-8

ESRS S1-6

ESRS S1-7

4

4. Forza lavoro propria

4.1 Le persone di Assicoop

Per Assicoop Toscana l'investimento sulle persone rappresenta un elemento centrale del proprio modello organizzativo, sia con riferimento al personale dipendente sia alla rete indiretta di vendita composta da subagenti, produttori, promotori e relativi collaboratori. Le politiche adottate negli ultimi anni hanno continuato a privilegiare la stabilità occupazionale, la valorizzazione delle competenze e il mantenimento di un presidio commerciale qualificato sul territorio.

Le tabelle forniscono una panoramica dettagliata della forza lavoro di Assicoop Toscana per l'anno 2025, con una suddivisione per genere e tipologia contrattuale.

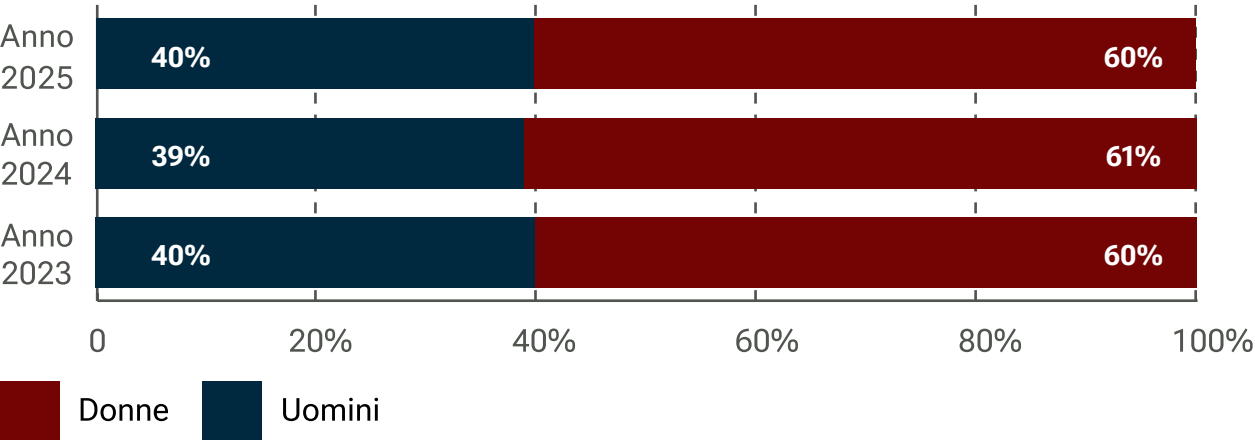
Nel 2025 le persone complessivamente impiegate in Assicoop Toscana sono **244**, di cui **147 dipendenti** e **97 collaboratori in libera professione**. Il numero dei dipendenti si mantiene stabile rispetto al 2024, confermando la continuità dell'organico aziendale e la solidità delle politiche occupazionali adottate.

La composizione del personale dipendente evidenzia una prevalenza della componente femminile, pari a circa il **60%** del totale, mentre la componente maschile rappresenta circa il **40%**. La quasi totalità della forza lavoro continua a essere inquadrata con contratto a tempo indeterminato, a testimonianza dell'orientamento di Assicoop Toscana verso rapporti di lavoro stabili e duraturi. Anche la ripartizione tra tempo pieno e tempo parziale si mantiene coerente con il modello organizzativo aziendale, con una netta prevalenza dei rapporti a tempo pieno.

Per quanto riguarda la rete commerciale in libera professione, nel 2025 si registra una riduzione dei collaboratori, passati da **105** nel 2024 a **97**. Tale variazione è riconducibile a dinamiche fisiologiche della rete, tra cui l'assunzione di alcuni soggetti come dipendenti, situazioni di quiescenza e l'uscita di dipendenti facenti capo a collaboratori. La figura più rappresentativa resta quella del su-

Le risorse umane di Assicoop Bologna Metropolitana	2023	2024	2025
Dipendenti	147	147	147
Collaboratori in libera professione	103	105	97
Totale	250	252	244

Dipendenti di Assicoop Modena & Ferrara per genere



bagente, che opera sulla base di un mandato di subagenzia; in questa categoria rientrano anche i collaboratori dei subagenti.

La principale attività della rete in libera professione 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 rispetto delle direttive tecniche, amministrative e tariffarie emanate dall’Agenzia e dalla Compagnia.

Nel complesso, i dati 2025 confermano la stabilità della componente dipendente e una rimodulazione della rete collaborativa, senza modificare l’impegno di Assicoop Toscana nel mantenere un presidio commerciale radicato, qualificato e orientato alla valorizzazione delle professionalità interne ed esterne.

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.

ESRS S1-16

GRI 405-2

Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini		
Stipendio lordo medio annuo per categoria di impiego	2024	2025
Impiegati	89,7%	90,1%

Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini		
Remunerazione totale per categoria di impiego	2024	2025
Impiegati	91,9%	90,7%

4.2 Valorizzazione dei collaboratori

Nella lettura dei dati relativi ai dipendenti, suddivisi per inquadramento secondo i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro e per genere, nel 2025 il personale di Assicoop Toscana risulta composto da **147 dipendenti**, di cui **59 uomini** e **88 donne**.

La struttura per inquadramento si mantiene stabile rispetto all’esercizio precedente: sono presenti **1 dirigente**, uomo, **15 quadri**, di cui **14 uomini** e **1 donna**, e **131 impiegati**, di cui **44 uomini** e **87 donne**. Tale composizione conferma un assetto organizzativo consolidato e coerente con la dimensione operativa dell’azienda.

La componente femminile rappresenta circa il **60%** del totale dei dipendenti, confermando una presenza prevalente e stabile nel tempo. La componente maschile si attesta invece intorno al **40%**. Il dato evidenzia la continuità delle politiche aziendali orientate alla valorizzazione delle competenze senza distinzione di genere.

Tutto il personale dipendente e dirigente dell’azienda è coperto dai rispettivi Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro, a conferma dell’impegno di

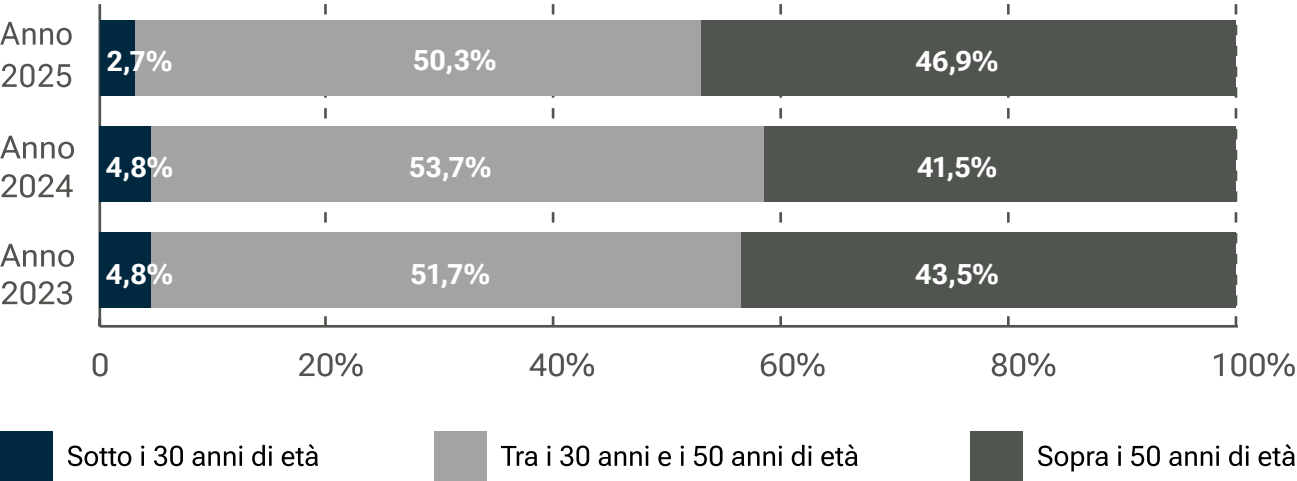
Assicoop Toscana nel garantire condizioni contrattuali eque e conformi alla normativa di settore. Nel corso del 2025, il numero dei dipendenti appartenenti alle categorie protette resta invariato rispetto all’anno precedente, con **10 persone complessivamente**, di cui **5 uomini** e **5 donne**.

Il **100% dei dipendenti** di Assicoop Toscana è inquadrato in contratti collettivi nazionali. Tale dato conferma la centralità del lavoro tutelato e del rispetto dei diritti contrattuali tra i principi della politica aziendale in materia di gestione delle risorse umane.

Analizzando la distribuzione dei dipendenti per fasce di età, nel 2025 emerge una composizione sostanzialmente stabile rispetto agli esercizi precedenti, con una prevalenza delle fasce anagrafiche centrali e più mature.

Il **50% del personale** rientra nella fascia **tra i 30 e i 50 anni**, mentre il **47%** appartiene alla fascia **sopra i 50 anni**. La quota di dipendenti **sotto i 30 anni** si attesta invece al **3%** del totale.

Dipendenti di Assicoop Toscana per fasce d’età



GRI 3-3

ESRS S1-6

4.3 Qualità della vita in azienda

La struttura anagrafica complessiva conferma quindi un organico maturo e consolidato, caratterizzato da una forte presenza di competenze professionali esperte e da un rilevante patrimonio di conoscenza del territorio e dei processi aziendali. La fascia tra i 30 e i 50 anni continua a rappresentare la componente principale della popolazione

aziendale, garantendo continuità operativa e capacità di presidio delle attività. La quota più contenuta di lavoratori under 30 evidenzia, anche per il 2025, un ambito su cui proseguire l'investimento attraverso iniziative di inserimento, formazione e crescita professionale dedicate ai profili più giovani.

Totale dipendenti per inquadramento e genere	Uomini	Donne	Totale
Totale dipendenti 2023	59	88	147
di cui dirigenti	1	0	1
di cui quadri	14	1	15
di cui impiegati	44	87	131
Totale dipendenti 2024	58	89	147
di cui dirigenti	1	0	1
di cui quadri	14	1	15
di cui impiegati	43	88	131
Totale dipendenti 2025	59	88	147
di cui dirigenti	1	0	1
di cui quadri	14	1	15
di cui impiegati	44	87	131

La stabilità occupazionale e la costruzione di rapporti di lavoro duraturi rappresentano elementi centrali della gestione delle risorse umane di Assicoop Toscana. Nel 2025 la quasi totalità dei dipendenti, pari a **144 persone su 147**, intrattiene un rapporto regolato da contratto a tempo indeterminato; i contratti a tempo determinato restano marginali, con **3 dipendenti** complessivi. La prevalenza dei rapporti stabili conferma l'attenzione dell'azienda verso la continuità occupazionale e la valorizzazione delle competenze interne. Con riferimento all'orario di lavoro, **134 dipendenti** operano a tempo pieno, mentre **15 dipendenti** lavorano a tempo parziale, dato in lieve aumento rispetto al 2024. Assicoop Toscana prevede un orario settimanale di **38 ore**, distribuito su **4,5 giornate lavorative**, e mette a disposizione, attraverso il Contratto Integrativo Aziendale, permessi retribuiti finalizzati a favorire la conciliazione tra vita privata e lavoro.

Nel 2025 Assicoop Toscana ha assunto **5 nuovi dipendenti**, in aumento rispetto ai **3** del 2024. Le nuove assunzioni hanno interessato tutte le fasce di età: **1 assunzione** nella fascia **sotto i 30 anni**, riferita a una donna; **2 assunzioni** nella fascia **tra i 30 e i 50 anni**, di cui **1 uomo e 1 donna**; e **2 assunzioni** nella fascia **sopra i 50 anni**, equamente distribuite tra **1 uomo e 1 donna**. Per quanto riguarda le cessazioni, nel corso del 2025 hanno lasciato l'organizzazione **5 dipendenti**, rispetto a **1** nel 2024. Non si registrano uscite nella fascia **under 30**. Le cessazioni hanno riguardato principalmente la fascia **tra i 30 e i 50 anni**, con **3 uscite** complessive, di cui **1 uomo e 2 donne**, e la fascia **sopra i 50 anni**, con **2 uscite**, entrambe riferite a donne. Nel complesso, i dati 2025 evidenziano una dinamica occupazionale più movimentata rispetto all'esercizio precedente, ma ancora contenuta nei

GRI 2-7

ESRS S1-6

Totale dipendenti per tipo di contratto e genere	Uomini	Donne	Totale
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
Totale dipendenti 2025	59	88	147
di cui a tempo indeterminato	58	86	144
di cui a tempo determinato	1	2	3
di cui a tempo pieno	58	74	132
di cui a tempo parziale	1	14	15

ESRS S1-10

ESRS S1-6

GRI 401-1

Dipendenti assunti e cessati per età e genere	2023	2024	2025
Totale dipendenti assunti	9	3	5
Sotto i 30 anni	3	0	1
di cui uomini	1	0	0
di cui donne	2	0	1
Tra i 30 e 50 anni	6	3	2
di cui uomini	3	1	1
di cui donne	3	2	1
Sopra i 50 anni	0	0	2
di cui uomini	0	0	1
di cui donne	0	0	1
Totale dipendenti cessati	11	1	5
Sotto i 30 anni	1	0	0
di cui uomini	0	0	0
di cui donne	1	0	0
Tra i 30 e 50 anni	4	0	3
di cui uomini	1	0	1
di cui donne	3	0	2
Sopra i 50 anni	6	1	2
di cui uomini	2	1	0
di cui donne	4	0	2

numeri assoluti. Le assunzioni confermano la volontà di mantenere un equilibrio tra inserimento di nuove risorse, valorizzazione di competenze già esperte e continuità dell'organico, mentre le cessazioni rientrano nella normale evoluzione della popolazione aziendale.

Nel 2025 il tasso di turnover complessivo di Assicoop Toscana si attesta allo **0,0%**, confermando un quadro di sostanziale stabilità occupazionale. Il dato deriva da un equilibrio tra assunzioni e cessazioni, entrambe pari al **3,4%**, e deve essere letto considerando il numero assoluto contenuto dei movimenti registrati nell'anno.

Turnover per genere

- **Uomini:** il tasso di turnover nel 2025 è pari all'1,7%, a fronte di un tasso di assunzione del 3,4% e di un tasso di cessazione dell'1,7%. Il dato evidenzia una dinamica positiva, con ingressi superiori alle uscite.

- **Donne:** il tasso di turnover nel 2025 è pari a -1,1%, con un tasso di assunzione del 3,4% e un tasso di cessazione del 4,5%. La variazione riflette un numero di cessazioni leggermente superiore alle assunzioni, senza evidenziare criticità strutturali.

Turnover per fasce di età

- **Sotto i 30 anni:** il tasso di turnover nel 2025 è pari al 14,3%, determinato da un tasso di assunzione del 14,3% e dall'assenza di cessazioni. Il dato conferma l'inserimento di nuove risorse giovani all'interno dell'organizzazione.
- **Tra i 30 e i 50 anni:** il tasso di turnover è pari a -1,3%, con un tasso di assunzione del 2,6% e un tasso di cessazione del 3,9%. La lieve variazione negativa è riconducibile a normali dinamiche di mobilità del personale in età intermedia.

- **Sopra i 50 anni:** il tasso di turnover è pari allo 0,0%, con tassi di assunzione e cessazione entrambi pari al 3,1%. Il dato segnala un equilibrio tra ingressi e uscite nella fascia anagrafica più matura.

Nel complesso, il 2025 conferma una gestione del personale orientata alla continuità occupazionale, con una dinamica di entrate e uscite equilibrata e numericamente contenuta. Assicoop Toscana mantiene un buon livello di stabilità della forza la-

voro, coerente con le proprie politiche di valorizzazione delle risorse umane.

Nel corso del 2025 è stato applicato l'adeguamento della paga base del 2%, in coerenza con quanto previsto dall'accordo di rinnovo del CCNL sottoscritto il 30 novembre 2023.

Turnover dei dipendenti per età e genere ³⁷	2023	2024	2025
Tasso di assunzione per genere	6,1%	2,0%	3,4%
uomini	5,2%	1,7%	3,4%
donne	10,0%	3,4%	3,4%
Tasso di cessazioni per genere	6,1%	0,7%	3,4%
uomini	6,9%	1,7%	1,7%
donne	5,6%	0,0%	4,5%
Tasso di turnover per genere	2,0%	1,4%	0,0%
uomini	1,7%	0,0%	1,7%
donne	4,4%	2,3%	-1,1%
Tasso di assunzione per fasce d'età	8,1%	2,0%	3,4%
sotto i 30 anni di età	75,0%	0,0%	14,3%
tra i 30 e 50 anni di età	8,1%	3,8%	2,6%
sopra i 50 anni di età	0,0%	0,0%	3,1%
Tasso di cessazioni per fasce d'età	6,1%	0,7%	3,4%
sotto i 30 anni di età	37,5%	0,0%	0,0%
tra i 30 e 50 anni di età	1,4%	0,0%	3,9%
sopra i 50 anni di età	7,6%	1,6%	3,1%
Tasso di turnover per fasce d'età	2,0%	1,4%	0,0%
sotto i 30 anni di età	37,5%	0,0%	14,3%
tra i 30 e 50 anni di età	6,8%	3,8%	-1,3%
sopra i 50 anni di età	-7,6%	-1,6%	0,0%

37 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.

ESRS S1-13

GRI 3-3

GRI 404-2

4.4 Formazione e sviluppo professionale

Nel corso del 2025 è proseguita l'attività formativa rivolta ai dipendenti e ai collaboratori in libera professione di Assicoop Toscana, in coerenza con gli obblighi normativi del settore assicurativo e con gli obiettivi di aggiornamento professionale continuo. 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 sia in modalità FAD.

Complessivamente, nel 2025 sono state erogate ai dipendenti **4.592 ore di formazione**, con una media di **31,2 ore pro capite**. Il dato risulta leggermente inferiore rispetto al 2024, ma conferma il mantenimento di un livello formativo diffuso e sostanzialmente omogeneo.

La distribuzione per genere evidenzia **1.850 ore** erogate agli uomini, con una media di **31,4 ore**, e **2.742 ore** erogate alle donne, con una media di **31,2 ore**. La sostanziale equivalenza delle ore medie conferma un accesso equilibrato alle opportunità formative.

Per categoria di inquadramento, nel 2025 sono state erogate **30 ore** ai dirigenti, **473 ore** ai quadri e **4.089 ore** agli impiegati. Le ore medie risultano pari a **30** per i dirigenti, **31,5** per i quadri e **31,2** per gli impiegati, a conferma di un impegno formativo distribuito in modo coerente tra le diverse aree dell'organizzazione.

Assicoop Toscana ha realizzato un articolato programma di formazione che ha coinvolto quasi la totalità dei dipendenti e dei collaboratori libero professionisti, confermando l'attenzione della Società verso la valorizzazione e lo sviluppo delle competenze professionali. In particolare, le risorse iscritte al Registro Unico degli Intermediari Assicurativi, sezioni A ed E, hanno regolarmente adempiuto all'obbligo formativo annuale pari a 30 ore, attraverso la partecipazione a corsi erogati sia in presenza sia in modalità FAD, per un totale complessivo di ore 7.973.

Un ruolo di rilievo è stato svolto dal programma S.P.O.C. (Supporto, Processi, Omnicanalità, Commerciali), finalizzato a supportare l'adeguamento della rete vendita alle procedure e ai processi aziendali, favorendo una maggiore omogeneità

metodologica e un incremento dell'efficacia commerciale. Il progetto, strutturato come percorso formativo permanente, accompagna dipendenti e collaboratori nell'adozione di strumenti innovativi e nell'implementazione di modelli di vendita omnicanale. Sono state inoltre realizzate 40 giornate formative dedicate a collaboratori e dipendenti, finalizzate all'approfondimento dei seguenti ambiti:

- Il nuovo prodotto "Unisalute per te";
- Il percorso "Prodotto Unica – nuovo modello distributivo".

Particolare attenzione è stata riservata al programma di inserimento di figure con esperienza, sviluppato in collaborazione con Neurovendita, società specializzata nel supporto alla ricerca e selezione di profili professionali. Tale iniziativa ha consentito l'inserimento di 4 nuove figure professionali tra la fine del 2025 e l'inizio del 2026.

In collaborazione con Unipol, sono stati attivati percorsi formativi di carattere tecnico e commerciale di elevato profilo, tra cui:

- Family Welfare Specialist;
- Business Specialist;
- Financial Specialist.

Le suddette iniziative hanno coinvolto principalmente i lavoratori dipendenti impiegati nelle attività di front office e nella gestione della relazione con la clientela, nonché alcuni liberi professionisti operanti nei punti vendita diretti e in appalto. Inoltre, in collaborazione con Unipol e UniSalute, sono state organizzate specifiche giornate formative dedicate al welfare aziendale, alle novità in ambito finanziario e alla normativa in materia di TFR e TFM aziendali.

Innovazione digitale e sviluppo della multicanalità

Nel corso del 2025, il percorso di innovazione digitale di Assicoop Toscana ha registrato significativi avanzamenti, consolidandosi grazie ai sistemi di omnicanalità messi a disposizione da Unipol e alle

soluzioni tecnologiche sviluppate internamente. Le principali direttrici di intervento hanno riguardato:

- Il miglioramento della qualità della relazione con la clientela e l'evoluzione del modello di servizio;
- L'ottimizzazione dei processi commerciali e gestionali interni;
- Il sostegno allo sviluppo sostenibile, in coerenza con le strategie definite nel Bilancio di Sostenibilità di Assicoop.

Le performance aziendali hanno risposto positivamente alle aspettative di Unipol, evidenziando l'impegno di Assicoop Toscana nei suddetti ambiti. In particolare, il programma V.O.C. ha consentito di ricontattare la clientela al fine di rilevarne il livello di soddisfazione in relazione alla gestione delle proprie polizze.

L'approccio adottato conferma il costante orientamento della Società verso l'innovazione, la formazione continua e il miglioramento della customer experience, elementi fondamentali per il perseguimento degli obiettivi strategici aziendali.

PROGETTO NEW GENERATION

L'iniziativa ha continuato a rappresentare un percorso strutturato di inserimento e crescita per giovani consulenti assicurativi, attraverso attività di onboarding, formazione tecnica, sviluppo di competenze digitali e commerciali e momenti di affiancamento operativo sul territorio.

Anche nel 2025 i partecipanti hanno seguito il percorso formativo previsto dalla normativa IVASS, integrato da attività pratiche e da un accompagnamento progressivo nelle filiali, favorendo l'integrazione nel contesto aziendale e l'acquisizione delle competenze necessarie per operare in un mercato assicurativo sempre più consulenziale, digitale e orientato ai bisogni della clientela.

Il progetto conferma l'impegno di Assicoop Toscana nel valorizzare giovani talenti, sostenere il rinnovamento della rete distributiva e costruire percorsi professionali capaci di coniugare preparazione tecnica, relazione con il territorio e innovazione del servizio.

ESRS S1-13

GRI 404-1

Formazione dei dipendenti	2023	2024	2025
Ore totali di formazione	4.837	4.772	4.592
ai dipendenti uomini	1.984	1.912	1.850
ai dipendenti donne	2.853	2.860	2.742
Ore medie di formazione per dipendente ³⁸	32,9	32,5	31,2
Ore medie di formazione uomini	33,6	33,0	31,4
Ore medie di formazione donne	32,4	32,1	31,2
Ore totali di formazione	4.837	4.772	4.592
Dirigenti	34	31	30
Quadri	466	480	473
Impiegati	4.337	4.261	4.089
Ore medie di formazione per dipendente	32,9	32,5	31,2
Ore medie di formazione dirigenti	34,0	31,0	30,0
Ore medie di formazione quadri	31,1	32,0	31,5
Ore medie di formazione impiegati	33,1	32,5	31,2

38 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.

ESRS S1-14

GRI 403-1

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

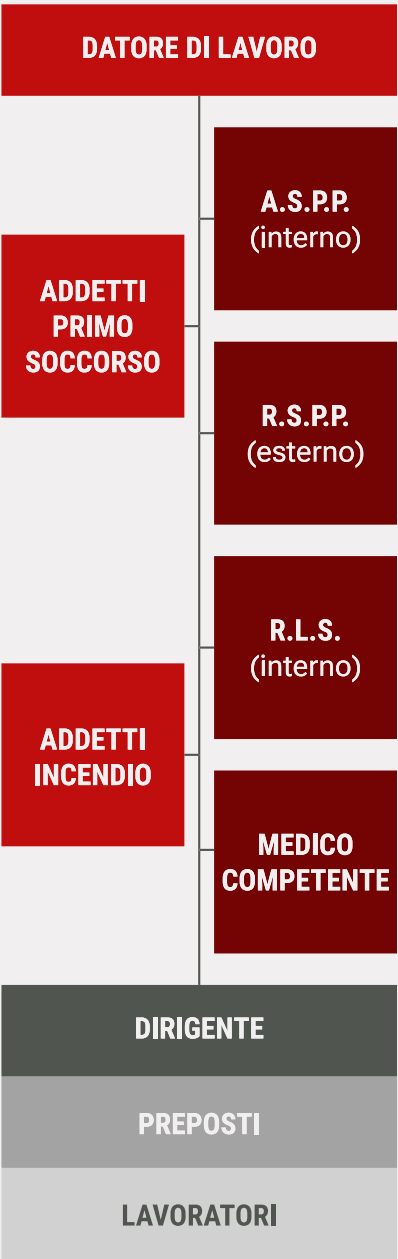
Una volta all'anno si svolge la Riunione Periodica di Prevenzione e Protezione, a cui partecipano il Datore di Lavoro, l'RSPP, l'RLS, il Medico Competente e l'ASPP. In questa sede vengono esaminati i risultati delle valutazioni dei rischi, l'andamento sanitario aziendale e degli infortuni, i rapporti 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.

ASSICOOP
Toscana SpA

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



ESRS S1-1

GRI 403-2

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 2025 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.

GRI 403-5

GRI 3-3

GRI 418-1

Nel 2025:

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 competenze pratiche, come l'Antincendio e

il Primo Soccorso, si conferma la necessità di sessioni in aula per garantire un adeguato addestramento pratico. La tabella riepilogativa delle ore di formazione erogate nel 2025 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 2025, 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 relazione con i clienti e innovazione del modello di servizio:** Assicoop Toscana punta a migliorare costantemente l'esperienza dei clienti attraverso nuove tecnologie, processi più semplici e modalità di relazione più personalizzate, rafforzando soddisfazione e fidelizzazione.
- **Efficientamento dei processi commerciali e gestionali interni:** la digitalizzazione consente di ridurre tempi di lavorazione, errori e attività manuali, migliorando la qualità del servizio e liberando risorse da reinvestire nell'innovazione e nel miglioramento continuo.
- **Promozione dello sviluppo sostenibile:** l'innovazione digitale contribuisce agli obiettivi di sostenibilità, favorendo la riduzione dell'uso di carta, la semplificazione dei processi e un modello aziendale più efficiente, responsabile e a minore impatto ambientale.

Nel 2025 Assicoop Toscana ha proseguito il percorso di evoluzione del modello di servizio, rispondendo alle esigenze della clientela attraverso la specializzazione delle competenze, l'integrazione dei canali fisici e digitali e il rafforzamento dei processi omnicanale. Tale approccio ha

consentito di offrire un'esperienza più coerente, accessibile e sostenibile, valorizzando efficienza operativa, prossimità territoriale e centralità del cliente. La tutela dei dati personali si è confermata un presidio prioritario: anche nel 2025 non si sono registrati episodi di violazione della privacy o perdita di dati dei clienti. Il risultato è sostenuto dall'applicazione di procedure interne, dalla Regola Operativa sull'utilizzo corretto e responsabile delle dotazioni tecnologiche e dal progressivo allineamento alle politiche del Gruppo Unipol in materia di sicurezza

delle informazioni e protezione dei dati, nel rispetto della normativa GDPR. Assicoop Toscana continua, inoltre, a promuovere un utilizzo consapevole delle tecnologie e a rafforzare i presidi organizzativi e informatici a tutela delle informazioni aziendali e della clientela. La protezione dei dati, la trasparenza e la correttezza nella gestione delle relazioni rappresentano elementi essenziali per consolidare nel tempo il rapporto di fiducia con i clienti.

GRI 3-3

5.2 Innovazione del modello di servizio

Nel 2025 Assicoop Toscana ha confermato l'innovazione come leva strategica per migliorare la qualità del servizio, rafforzare l'efficienza operativa e rispondere in modo più efficace all'evoluzione dei bisogni della clientela. In un contesto caratterizzato da cambiamenti tecnologici, nuove abitudini di relazione e crescente attenzione alla semplicità dei processi, l'azienda ha continuato a investire nell'integrazione tra canali fisici e digitali. Il percorso di innovazione si è sviluppato attraverso il consolidamento degli strumenti messi a disposizione dal Gruppo Unipol, la valorizzazione delle esperienze maturate dalle Assicoop e l'adozione di soluzioni operative orientate alla semplificazione, alla multicanalità e alla qualità della relazione con il cliente. L'obiettivo è rendere il modello di servizio più accessibile, coerente e capace di accompagnare famiglie, imprese e professionisti lungo l'intero ciclo di vita dei bisogni assicurativi. Nel corso dell'anno sono proseguite le attività di digitalizzazione e razionalizzazione dei processi commerciali e amministrativi, con particolare attenzione alla riduzione delle attività manuali, al miglioramento dei tempi di risposta e alla maggiore

uniformità operativa tra le diverse strutture. Parallelamente, il rafforzamento della rete tradizionale e del front-office ha consentito di mantenere centrale il valore della relazione personale, integrandolo con strumenti digitali sempre più evoluti. Nel complesso, l'approccio adottato da Assicoop Toscana conferma una gestione dell'innovazione orientata non solo all'efficienza interna, ma anche alla sostenibilità del servizio, alla qualità dell'esperienza cliente e alla capacità dell'organizzazione di adattarsi in modo progressivo ai cambiamenti del mercato. Nel 2025 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):** la penetrazione FEA cresce e si attesta al 66,4%, mantenendosi sopra la media nazionale Unipol. Il dato conferma la progressiva maturità digitale della clientela e l'efficacia della rete nell'adozione di modalità ope-

Firma Elettronica Avanzata (F.E.A.) ³⁹	2023	2024	2025
Adesione clienti (n.)	46.000	47.318	50.402
Adesione clienti (%)	59,2%	61,9%	66,4%
Movimentazione F.E.A. (n.)	91.047	87.482	89.932
Movimentazione F.E.A. (%.)	57,5%	59,7%	63,2%
Agenzie attivate	22	22	22
Punti vendita attivati	56	56	56

- **Indice Digitale:** 79,9% (vs 73,8% media nazionale Unipol) evidenzia una diffusione strutturata degli strumenti digitali e una capacità di esecuzione superiore alla media, con ricadute positive sulla qualità del servizio e sulla capacità di risposta;
- **Multicanalità Rinnovi:** Il valore (1,6%) risulta leggermente inferiore alla media nazionale (1,9%). Il dato risente della naturale variabilità tra territori e delle modalità di presidio del rinnovo. In particolare, nelle fasi in cui si privilegia la relazione diretta e il contatto consulenziale, la componente "self" tende fisiologicamente a ridursi;
- **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 Unipol di 3,32 giorni. Questo dato riflette l'efficienza del sistema di gestione delle richieste e l'efficacia delle soluzioni omnicanale adottate;

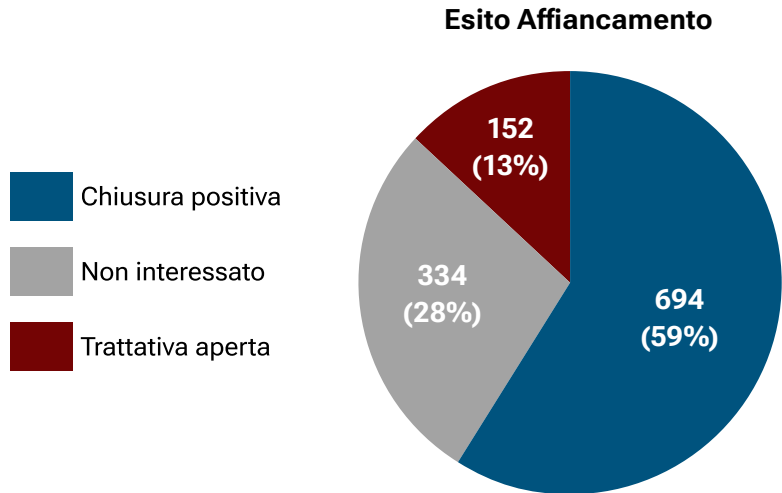
Volumi raccolti:	
Comparto	Produzione
Auto	151.500€
Beyond	40 pezzi
Re persona	81.000€
Re Azienda	14.000€
Salute	37.000€
Vita	1.690.000€
- Protezione	24.500€
- Previdenza	118.500€
- Risparmio	5.000€
- Investimento	1.542.000€

- Chiusura positiva
- Non interessato
- Trattativa aperta

- **Contattabilità:** l'indicatore sale all'83,5% (vs 81,2% media nazionale Unipol), confermando un rafforzamento nella qualità e nell'aggiornamento dei dati di contatto e consensi privacy. Un dato anagraficamente "pulito" è una condizione abilitante per comunicazioni efficaci, iniziative mirate e una gestione più puntuale della relazione con la clientela.

Innovazione nei processi commerciali

Nel 2025, **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** 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. Questa funzione ha realizzato **1.086 affiancamenti alla rete** nel corso dell'anno, con i seguenti esiti:



39 A partire dal Bilancio di Sostenibilità 2023, sono state aggiornate le fonti dati utilizzate per la misurazione della FEA (Firma Elettronica Avanzata). In particolare, il 'Monitor Tableau', certificato dalla Compagnia, è ora la principale fonte di riferimento.

Agenzia Digitale

Nel 2025 l'Agenzia Digitale si è consolidata come il vero "motore" della strategia digitale di Assicoop Toscana e come presidio organizzativo capace di trasformare la domanda proveniente dai canali digitali in valore concreto per la rete. La crescita non è stata solo nei volumi gestiti, ma soprattutto nella qualità del modello: presa in carico tempestiva, lavorazione strutturata e continuità operativa, con un impatto diretto sull'efficacia commerciale e sulla percezione di servizio.

I risultati lo rendono evidente. L'Agenzia Digitale esprime una **maturità digitale molto elevata, con penetrazione FEA al 93,3% e indice digitale al 90,3%**, a conferma di processi ormai pienamente dematerializzati e di un utilizzo diffuso degli strumenti digitali. Sul piano operativo, il dato più rappresentativo è la rapidità: **i giorni medi di lavorazione (MC) pari a 0,38** indicano che **in meno di mezza giornata lavorativa** le richieste/lead vengono prese in carico e gestite, garantendo un livello di reattività difficilmente replicabile con modelli distribuiti sui singoli punti vendita.

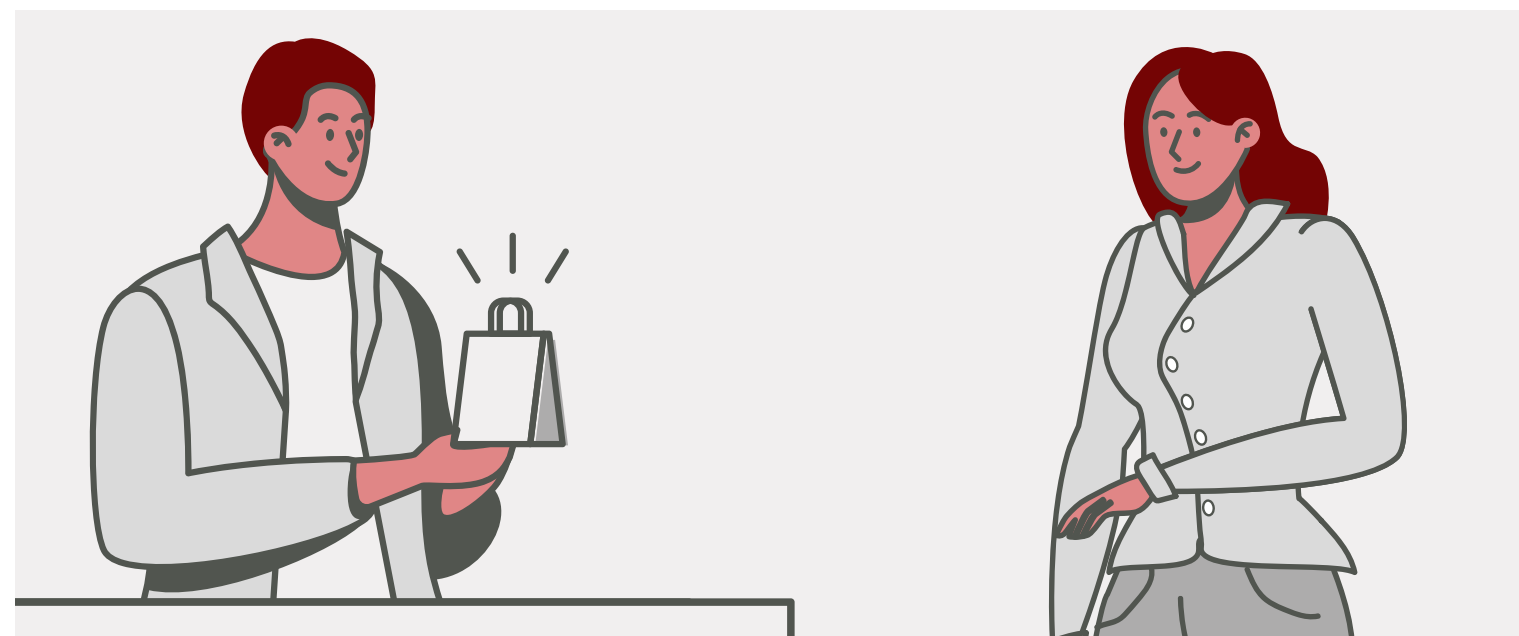
Accanto alla performance operativa, l'Agenzia Digitale ha anche rafforzato la capacità di intercettare nuova domanda: la quota di **nuovi clienti supera il 35%**, segnale di un canale che non si limita a "servire" contatti già noti, ma contribuisce in modo significativo all'ampliamento della base clienti. Coerentemente, **l'età media della clientela si mantiene sotto i 40 anni (39,7)**, evidenziando una particolare efficacia nel presidiare fasce più giovani e digitalmente evolute, strategiche per lo sviluppo nel medio periodo.

Nel complesso, l'Agenzia Digitale rappresenta il fiore all'occhiello dell'evoluzione digitale di Assicoop Toscana: un modello scalabile e specialistico che unisce velocità, qualità del dato e capacità di conversione, rendendo l'organizzazione più moderna, efficace e competitiva.

Rafforzamento della Sicurezza Informatica (MFA)

Nel 2025 il focus tecnologico di Assicoop Toscana si è concentrato sul rafforzamento della sicurezza digitale attraverso l'introduzione dell'autenticazione a più fattori, MFA (multi-factor authentication), su indirizzo della Compagnia.

L'MFA aggiunge un secondo livello di verifica oltre alle credenziali tradizionali, riducendo i rischi connessi a furto di password, phishing e accessi non autorizzati, in un contesto di crescente digitalizzazione dei processi e utilizzo da remoto dei sistemi. L'adozione è stata accompagnata da attività di abilitazione e supporto agli utenti, favorendo una transizione ordinata e limitando gli impatti sulla continuità operativa. Nel complesso, l'introduzione dell'MFA ha rafforzato la protezione di dati, operazioni e clienti, in coerenza con gli standard di sicurezza del Gruppo.



5.3 Relazione della rete distributiva con la Compagnia

La relazione tra Assicoop Toscana e Unipol 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 2025 Assicoop Toscana ha proseguito il percorso di specializzazione della propria rete di vendita, in coerenza con le linee di sviluppo professionale promosse dal Gruppo Unipol e con l'obiettivo di rafforzare la qualità della consulenza verso famiglie, professionisti, aziende e PMI.

Le attività formative e di accompagnamento hanno continuato a valorizzare ruoli professionali distintivi, capaci di rispondere a bisogni sempre più articolati e di integrare protezione, previdenza, risparmio, salute e tutela dell'attività economica.

In particolare, sono proseguite e ampliate le attività di formazione rivolte a due ambiti principali:

- **Famiglie**, attraverso i **Family Welfare Specialist**, consulenti specializzati in grado di offrire un approccio integrato sui temi della protezione, del risparmio, degli investimenti, della previdenza e del welfare familiare.
- **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.

GRI 3-3

GRI 2-6

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 comuni-

tà su temi ad alto impatto ed interesse sociale. Nel 2025 sono state rendicontate liberalità e sponsorizzazioni per un valore complessivo di € 97.110. Assicoop Toscana conferma il proprio impegno a favore dell'inclusione e della partecipazione attiva delle comunità locali attraverso iniziative sociali, culturali, sportive 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 2025 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 prossimità, solidarietà, cooperazione e radicamento territoriale.

ESRS S3-4

GRI 203-1

Investimenti nella comunità (euro)	2023	2024	2025
Totale	97.837	114.002	97.110
Liberalità	2.954	14.440	1.824
Sponsorizzazioni	94.883	99.562	95.286

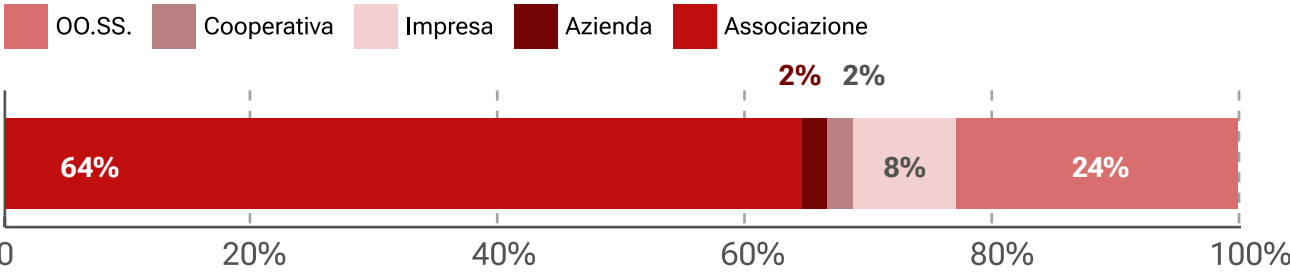


Dati di Sintesi		Tipologia	Nr	Contesto	Nr
Nr Sponsorizzazioni	48	Associazione	31	Arci	3
Importo Totale	95.289	Azienda	1	Culturale	5
Budget Valori	65.000	Cooperativa	1	Sagre/Manifestazioni	11
Av%	146,60%	Impresa	4	Servizi	8
Importo medio	1.985	OO.SS.	11	Sociale	8
				Sportivo	13

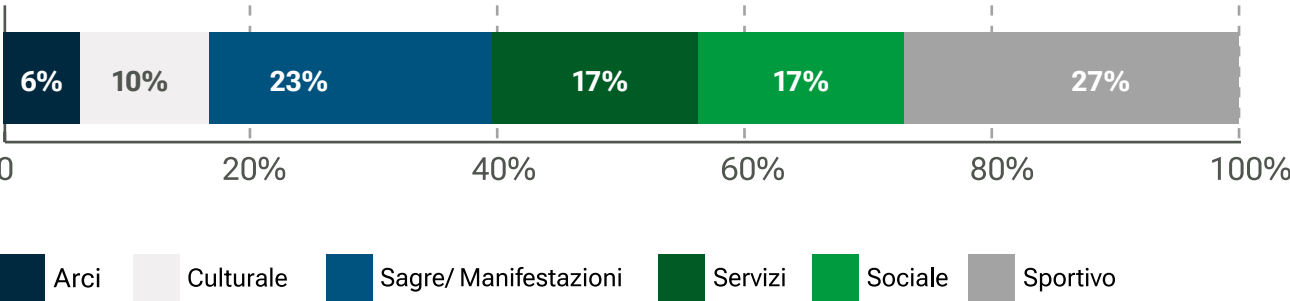
Nel 2025 sono state realizzate **48 sponsorizzazioni**, per un importo complessivo di **95.286 euro** e un valore medio di circa **1.985 euro** per iniziativa. L'importo complessivo ha superato il budget previsto di **65.000 euro**, con un avanzamento pari al **146,6%**. Le collaborazioni hanno riguardato prevalentemente **associazioni**, pari a **31 iniziative** e al **64,6%** del totale, seguite dalle **Organizzazioni Socie** con **11 iniziative (22,9%)**, dalle **imprese** con **4 iniziative (8,3%)** e, in misura più contenuta, da **aziende** e **cooperative**, entrambe con **1 iniziativa (2,1% ciascuna)**.

Per contesto di intervento, le iniziative si sono concentrate soprattutto negli ambiti **sportivo (13 iniziative, pari al 27,1%)**, **sagre e manifestazioni (11 iniziative, 22,9%)**, **servizi e sociale (8 iniziative ciascuno, 16,7%)**, seguiti dal contesto **culturale (5 iniziative, 10,4%)** e **ARCI (3 iniziative, 6,3%)**. Questi dati confermano la volontà di Assicoop Toscana di sostenere progetti capaci di generare valore condiviso, rafforzando il legame con il territorio e promuovendo inclusione, cultura, sport e partecipazione attiva come leve di sviluppo sostenibile delle comunità locali.

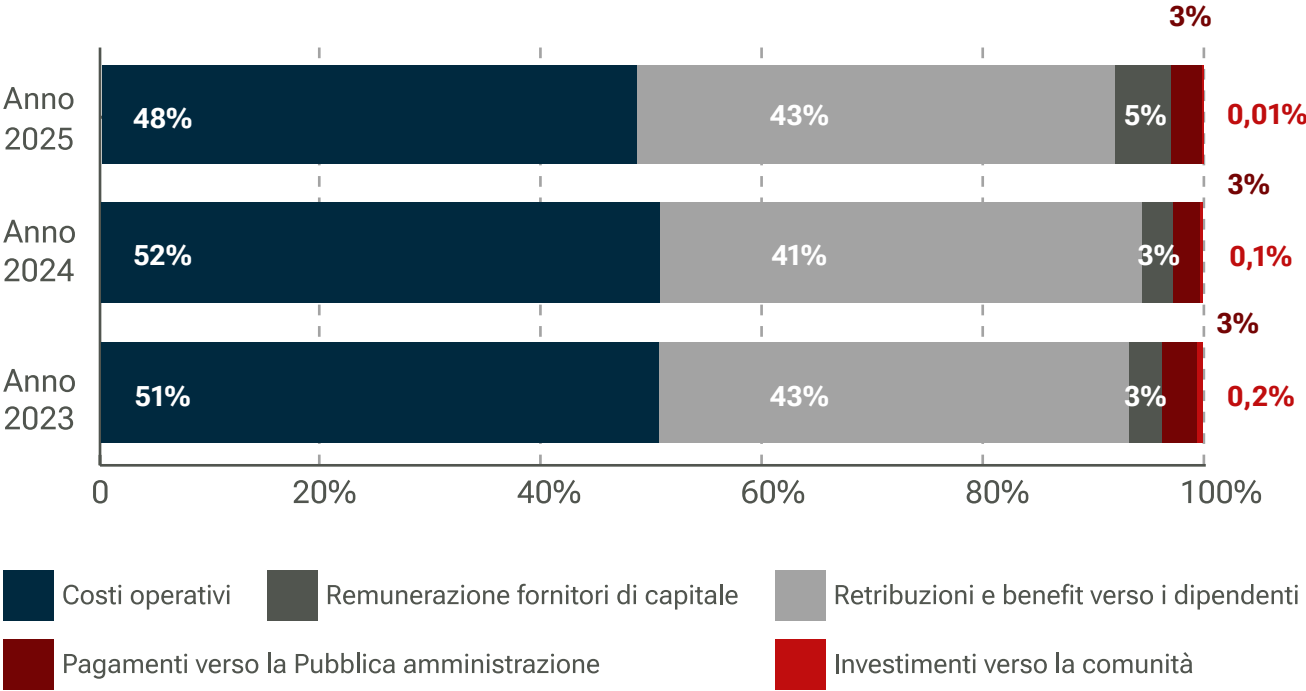
Sponsorizzazioni per tipologia



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.

ESRS 2 SBM-1

GRI 201-1

Assicoop Toscana si impegna a generare valore per i propri stakeholder e a distribuirlo in modo equilibrato tra le diverse categorie che contribuiscono allo svolgimento delle attività aziendali. Il calcolo del valore economico generato e distribuito consente di rappresentare la ricchezza prodotta dall'organizzazione e la sua destinazione verso dipendenti, fornitori, Pubblica Amministrazione, comunità e altri portatori di interesse, secondo l'impostazione prevista dagli Standard GRI. Nel 2025 il **valore economico direttamente generato** da Assicoop Toscana ammonta a **19.871.196 euro**, in crescita rispetto ai **18.934.174 euro** del 2024. Il **valore economico distribuito** è pari a **19.312.499 euro**, anch'esso in aumento rispetto all'esercizio precedente.

GRI 2-6

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 2025, 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	2023	2024	2025
Fornitura di utenze	12	12	12
Servizi di pulizia	6	6	6
Servizi postali e telefonici	10	10	10
Locazione e apparecchiature	4	4	4
Cancelleria, stampanti ed altro	4	4	3

7. Cambiamento climatico e uso delle risorse

GRI 3-3

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 2025, le forniture di carta messe a disposizione dalla Compagnia sono cessate con lo scopo di promuovere 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 (comprenditive 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. A queste iniziative si è affiancato un percorso di sensibilizzazione sul tema della sostenibilità, volto

a promuovere comportamenti più responsabili e consapevoli all'interno dell'organizzazione. Nel 2025 il consumo complessivo di energia di Assicoop Toscana registra un'ulteriore riduzione rispetto all'esercizio precedente, confermando il trend di progressivo contenimento già osservato negli ultimi anni. Il consumo totale stimato si attesta a circa **2.780 GJ**, in diminuzione rispetto ai **3.118 GJ** del 2024.

La contrazione è riconducibile principalmente alla riduzione dei consumi di **gas naturale per riscaldamento**, passati da **18.510 Smc** nel 2024 a **16.411 Smc** nel 2025, e alla diminuzione dell'energia elettrica acquistata, che scende da **415.617 kWh** a **374.200 kWh**. Anche i consumi della flotta aziendale mostrano un miglioramento, con il gasolio per autotrazione ridotto da **17 a 14 tonnellate**.

GRI 301-1			
Principali materiali consumati	2023	2024	2025
Totale carta utilizzata	13.053	5.248	5.488
Toner e cartucce (pezzi acquistati)	267	126	89

ESRS E1-5			
GRI 302-1			
Consumo totale di energia (GJ) ^{40 41}	2023	2024	2025
Totale energia consumata	3.275,8	3.118,1	2.768,4
Gas naturale	662,0	634,6	562,6
Energia elettrica acquistata	1.584,3	1.496,2	1.347,1
di cui da fonti non rinnovabili	1.584,3	1.496,2	1.347,1
di cui da fonti rinnovabili	0	0	0
Auto aziendali a benzina	172,6	258,8	258,8
Auto aziendali a gasolio	857,0	728,5	599,9

40 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.

41 Per il calcolo del consumo energetico riportato nel Bilancio di Sostenibilità, l'azienda si avvale dei dati direttamente forniti nelle bollette energetiche dei fornitori di energia elettrica e gas naturale. Le bollette rappresentano la fonte primaria per la misurazione del consumo di energia elettrica e gas naturale.

ESRS E1-5

GRI 302-3

Intensità energetica	2023	2024	2025
Intensità energetica per dipendente (GJ/dip)	22,3	21,2	18,8

te, mentre il consumo di benzina resta stabile a **6 tonnellate**. Per la rendicontazione dei consumi di carburante delle flotte auto aziendali, l'azienda si avvale delle fatture prodotte dal fornitore DKV. Il servizio di fatturazione offerto da DKV consente di monitorare in modo dettagliato e preciso i consumi di carburante, grazie alla raccolta automatica dei dati relativi ai rifornimenti effettuati presso una vasta rete di stazioni di servizio convenzionate. Nel complesso, il 2025 evidenzia un miglioramento nella gestione energetica di Assicoop Toscana, sostenuto da una riduzione dei principali vettori energetici utilizzati: riscaldamento, energia elettrica e carburanti per la flotta. Tale andamento conferma l'attenzione dell'azienda al contenimento dei consumi e alla progressiva efficienza nell'utilizzo delle risorse energetiche.

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 organizza-

zioni. 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.

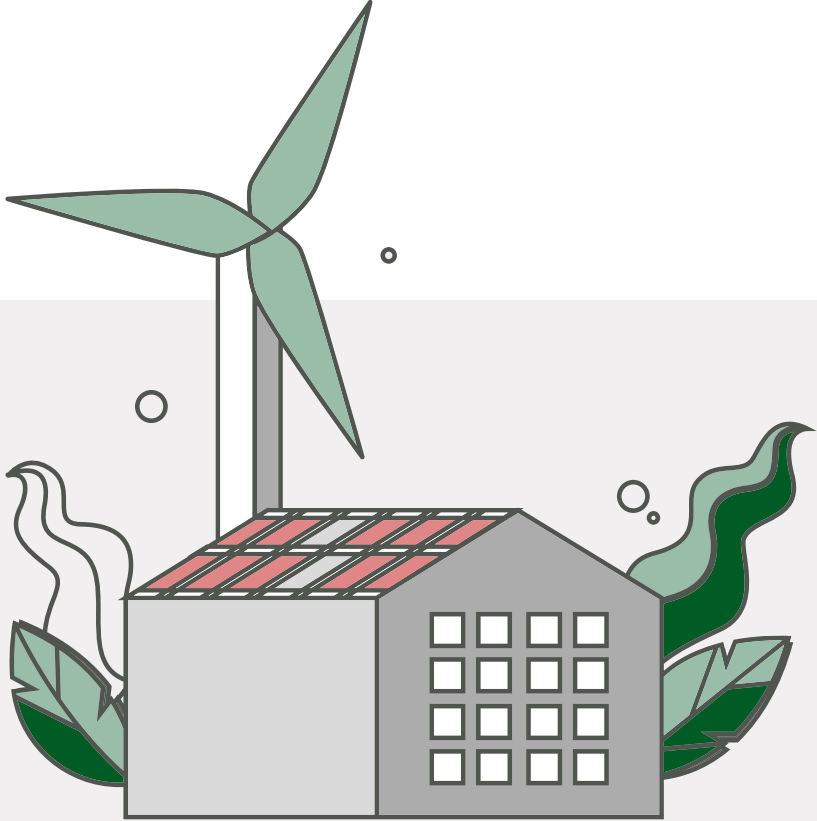
ESRS E1-6

GRI 305-1

GRI 305-2

Emissioni di Scope 1 e 2 (tCO ₂ eq.) ⁴²	2023	2024	2025
Scope 1	115,3	257,8	244,4
- Emissioni stazionarie	0	37,6	33,5
- Emissioni mobili	0	73,1	63,5
- Emissioni fuggitive	0	147,0	147,4
Scope 2 (location-based)	118,4	128,3	96,6
Scope 2 (market-based)	202,8	190,8	188,6

42 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.



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 dell'11 dicembre 2025. I gas inclusi nel calcolo e specificati all'interno della guida sono CO₂, CH₄, N₂O. Dal 2024 il perimetro di calcolo delle emissioni dirette (Scope 1) è stato esteso per includere le emissioni fuggitive che nel 2025 ammontano a 147,4 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.

Nel corso del 2025 non sono state disinstallate apparecchiature obsolete né installate nuove apparecchiature.



GRI

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 2025 – 31 dicembre 2025 con riferimento agli Standard GRI.
Utilizzato GRI 1	GRI 1 – Principi Fondamentali – versione 2021

STANDARD GRI	INFORMATIVA	ESRS CORRISPONDENTE	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 6.1 Relazione con la comunità 6.2 I partner per la creazione del valore
	2-7 Dipendenti	ESRS S1-6 Caratteristiche dei dipendenti dell'impresa	4.1 Le persone di Assicoop 4.3 Qualità della vita in azienda
	2-8 Lavoratori non dipendenti	ESRS S1-7 Caratteristiche dei lavoratori non dipendenti nella forza lavoro propria dell'impresa	4.1 Le persone di Assicoop
	2-9 Struttura e composizione della governance	ESRS 2 GOV-1 Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo	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	ESRS 2 GOV-2 Informazioni fornite agli organi di amministrazione, direzione e controllo dell'impresa e questioni di sostenibilità da questi affrontate	2.1 La governance di Assicoop Bologna Metropolitana
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	-	2.1 La governance di Assicoop Bologna Metropolitana
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	ESRS G1-1 Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	ESRS G1-4 Casi accertati di corruzione attiva o passiva	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale
	2-30 Contratti collettivi	ESRS S1-8 Copertura della contrattazione collettiva e dialogo sociale	4.2 Valorizzazione dei collaboratori

STANDARD GRI	INFORMATIVA	ESRS CORRISPONDENTE	UBICAZIONE/NOTE
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 4.2 Valorizzazione dei collaboratori 4.3 Qualità della vita in azienda 4.4 Formazione e sviluppo professionale 5.1 Qualità del servizio 5.2 Innovazione del modello di servizio 5.3 Relazione della rete distributiva con la Compagnia 6.1 Relazione con la comunità 7.1 Tutela dell'ambiente
GRI 201: Performance Economica 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	ESRS 2 SBM-1 Strategia, modello aziendale e catena del valore	6.1 Relazione con la comunità
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	ESRS S3-4 Interventi su impatti rilevanti sulle comunità interessate e approcci per gestire i rischi rilevanti e conseguire opportunità rilevanti per le comunità interessate, nonché efficacia di tali azioni	6.1 Relazione con la comunità
GRI 205: Anticorruzione	205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	ESRS G1-4 Casi accertati di corruzione attiva o passiva	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	ESRS E1-5 Consumo di energia e mix energetico	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
	302-3 Intensità energetica	ESRS E1-5 Consumo di energia e mix energetico	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali

STANDARD GRI	INFORMATIVA	ESRS CORRISPONDENTE	UBICAZIONE/NOTE
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	ESRS E1-6 Emissioni lorde di GHG di scopo 1, 2, 3 ed emissioni totali di GHG	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)	ESRS E1-6 Emissioni lorde di GHG di scopo 1, 2, 3 ed emissioni totali di GHG	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover	ESRS S1-6 Caratteristiche dei dipendenti dell'impresa	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	ESRS S1-14 Metriche di salute e sicurezza	4.5 Salute e sicurezza
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	ESRS S1-1 Politiche relative alla forza lavoro propria	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	ESRS S1-13 Metriche di formazione e sviluppo delle competenze	4.4 Formazione e sviluppo professionale
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	ESRS S1-13 Metriche di formazione e sviluppo delle competenze	4.4 Formazione e sviluppo professionale
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	ESRS S1-9 Metriche della diversità	2.2 Le cariche sociali 4.2 Valorizzazione dei collaboratori
	405-2 Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	ESRS S1-16 Metriche di retribuzione (divario retributivo e retribuzione totale)	4.1 Le persone di Assicoop
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

ASSICOOP
Associazione

**VICINA.
SICURA
TUA.**

